

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



**FACTORES QUE INFLUYEN EN EL BAJO NIVEL DE EFICACIA DEL
PROGRAMA DE INCLUSIÓN REGISTRAL “SUNARP TE ESCUCHA” DE LA
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS EN LA
OFICINA REGISTRAL TRUJILLO EN EL AÑO 2016.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN**

AUTOR:

Br. DIEGO ARMANDO CARRANZA SANGAMA

ASESORA:

Ms. KARLA LUISA CASTAÑEDA GONZALES

Trujillo – 2016

DEDICATORIAS

Dedico esta tesis a toda mi familia.

A mi madre Juana Sangama, por enseñarme a persistir en cada sueño, meta y anhelo que me he trazado en la vida, perseverar hasta llegar a alcanzarlo y en base a los logros demostrar siempre la humildad recordando siempre mis cimientos y mis valores inculcados por mi familia. Te amo.

A mi padre Edgard Carranza, por demostrarme en acciones el esfuerzo, dedicación, sacrificio y responsabilidad; hoy en día, las aplico en cada situación de mi vida lo cual me genera una gran satisfacción. Aplaudo y valoro tu compromiso con nosotros, tu familia.

A mis hermanos Samuel y Kike, por estimular en mí a través del ejemplo sus alcances, experiencias y aprendizajes, estas peculiaridades ayudaron a impulsarme y motivarme a conseguir mis anhelos.

Permítanme integrarlos en esta importante investigación. Esta tesis es por todos y cada uno de ustedes.

AGRADECIMIENTOS

Mi más profundo agradecimiento a Dios, por la bendición que me brinda a diario, por la fortaleza depositada en mí para permanecer de pie ante toda dificultad y adversidad que se presente durante el transcurso de la vida.

A la Ms. Karla Luisa Castañeda Gonzales, por su importante asesoría en cada fase del desarrollo de la investigación. Su respaldo, compromiso y entrega fueron elementos fundamentales para optimizar el contenido del estudio.

Al abogado Fernando Castillo Mendoza, jefe de la zona registral N° V sede Trujillo de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, por brindarme todas las facilidades en el alcance de la información y la ejecución de los instrumentos de recolección de datos.

Al Dr. Ricardo Vera Leyva, por su específico aporte y recomendaciones en la elaboración de todo el transcurso de la tesis.

Un especial agradecimiento a Sheyla Guerrero Lindao, que es la persona que me acompaña en todo momento, quien contribuye en mi crecimiento personal y profesional. Además, por darme la fuerza, confianza, seguridad y aliento para seguir adelante.

ÍNDICE

Dedicatorias.....	ii
Agradecimientos.....	iii
Índice.....	iv
Resumen.....	vi
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. Antecedentes y justificación.....	10
1.1.1. Antecedentes.....	10
1.1.2. Justificación.....	20
1.2. Problema.....	21
1.2.1. Delimitación.....	21
1.2.2. Enunciado del problema.....	26
1.3. Hipótesis.....	26
1.4. Objetivos.....	27
1.4.1. Objetivo general.....	27
1.4.2. Objetivos específicos.....	27
II. MARCO CONCEPTUAL.....	28
2.1. Eficacia.....	28
2.1.1. Definición de eficacia.....	28
2.1.2. Factores de eficacia.....	29
2.1.3. Indicadores para medir la eficacia.....	29
2.1.4. Criterios de evaluación de eficacia.....	30
2.1.5. Elaboración de los factores de eficacia.....	31
2.1.5.1. Construcción de los factores.....	31
2.2. Programa social.....	33
2.2.1. Definición de programa social.....	33
2.3. Inclusión social.....	33
2.3.1. Definición de inclusión social.....	33
2.3.2. Modelo de inclusión social.....	35

2.4. Promoción.	
2.4.1. Definición de promoción	36
2.5. Marco referencial	37
III. INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS	43
3.1. Instrumentos y técnicas	43
3.2. Procedimientos.....	44
3.2.1. Población	44
3.2.2. Muestra	45
3.2.3. Variables	45
3.2.3.1. Definición conceptual.....	46
3.2.3.2. Operacionalización de las variables	47
3.2.4. Diseño.....	47
3.2.5. Procesamientos y tratamiento estadístico	47
IV. RESULTADOS.	48
4.1. Resultados cuantitativos	48
4.2. Resultados cualitativos.....	67
V. INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN	69
VI. CONCLUSIONES	86
VII. RECOMENDACIONES.....	88
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	91
IX. ANEXOS.....	95

RESUMEN

El interés de esta investigación apunta a un programa social que brinda el estado peruano a través de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, el cual es denominado “Sunarp te escucha”, que tiene como principal objetivo abrir un canal de comunicación directa entre la Sunarp y los usuarios, estableciendo una relación de inmediatez que permita brindar una atención cordial, eficaz y oportuna a las consultas, inquietudes, sugerencias y reclamos de estos, además de promover valores éticos en ellos, en aras de involucrarlos activamente en la lucha contra la corrupción.

Este estudio intenta responder cuáles son los factores que influyen en el bajo nivel de eficacia en la promoción del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha” de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos en la oficina registral Trujillo en el año 2016. En consecuencia de contar con una población reducida, se optó por el tipo de muestreo no probabilístico consecutivo. Para ello se empleó la investigación cuantitativa y cualitativa, por lo tanto, se utilizaron dos técnicas de recolección de datos los cuales son la encuesta que fue aplicada a los usuarios, y la entrevista que fue respondida por encargo del responsable del programa de inclusión social; y con respecto al diseño de investigación se determinó que corresponde al tipo descriptivo.

Es preciso indicar que los factores con los que se trabajó en la investigación fueron elaborada por el investigador, tras una revisión del marco conceptual y marco referencial en coherencia con todos los autores citados se formularon siete (7) factores las cuales son: hábitos de consumo y uso de los usuarios, objetivos y metas, capacidad de la organización para comunicarse, toma de decisiones, motivación, satisfacción y participación con la comunidad.

Finalizada la investigación se llegó a la conclusión que los factores que influyen en el bajo nivel de eficacia en la promoción del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha” de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos en la oficina registral Trujillo en el año 2016 son cuatro (4): hábitos de consumo y uso de los usuarios, factor objetivos y metas, factor capacidad de la organización para comunicarse y factor participación con la comunidad. Estos se consideran como debilidades para el programa, pues afectan en el cumplimiento de los objetivos y causa cierto desinterés y desapego de los usuarios que puedan ser beneficiados por este importante programa social.

Palabras claves: Factores, eficacia, promoción, “Sunarp te escucha”, programa social, Sunarp.

ABSTRACT

The interest of this research points to a social program provided by the Peruvian state through the National Superintendency of Public Registers, which is called "Sunarp te listens", whose main objective is to open a channel of direct communication between Sunarp And users, establishing a relationship of immediacy that allows a cordial, effective and timely attention to the consultations, concerns, suggestions and claims of these, as well as promoting ethical values in them, in order to actively involve them in the fight against corruption .

This study tries to answer which are the factors that influence in the low level of effectiveness in the promotion of the program of inclusion registration "Sunarp listens to" of the National Superintendence of the Public Registers in the registry office Trujillo in the year 2016. As a consequence of having a reduced population, the type of non-probabilistic sampling was chosen consecutively. For this, quantitative and qualitative research was used; therefore, two data collection techniques were used, which were the survey that was applied to the users, and the interview that was answered by the person in charge of the social inclusion program; And with respect to the research design was determined that corresponds to the descriptive type.

It is necessary to indicate that the factors with which the research was carried out were elaborated by the researcher, after a review of the conceptual framework and reference frame in coherence with all the cited authors were formulated seven (7) factors which are: consumption habits And users' use, goals and objectives, the organization's ability to communicate, decision making, motivation, satisfaction and participation with the community.

At the end of the investigation, it was concluded that the factors that influence the low level of effectiveness in the promotion of the "Sunarp" registration program of the National Superintendence of Public Registries in the registration office Trujillo in 2016 are Four (4): habits of consumption and use of users, factor objectives and goals, factor capacity of the organization to communicate and factor participation with the community. These are considered as weaknesses for the program, because they affect the fulfillment of the objectives and causes a certain disinterest and detachment of the users that can be benefited by this important social program.

Key words: Factors, effectiveness, promotion, "Sunarp listens to you", social program, Sunarp.

I. INTRODUCCIÓN.

1.1 Antecedentes y justificación.

1.1.1. Antecedentes.

La búsqueda bibliográfica realizada en bibliotecas físicas y virtuales, tanto nacionales como extranjeras, han permitido identificar los siguientes trabajos relacionados con la presente investigación.

De García (2014) Tesis de pregrado “Nivel de Eficacia de las Estrategias de Comunicación de Marketing para la Promoción y Difusión de Servicios Educativos de TECSUP – Trujillo”. Escuela Profesionales de Ciencias de la Comunicación, Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Privada Antenor Orrego.

La autora llega a las siguientes conclusiones:

- a) En primer lugar se concluye que, el nivel de eficacia de las estrategias de comunicación de marketing utilizadas por TECSUP – Trujillo para la promoción y difusión de servicios educativos es bajo debido a que sólo un 4% afirmó que ayuda a la toma de decisión para elegir el servicio educativo.
- b) Las estrategias de comunicación de marketing más utilizadas en TECSUP - Trujillo son la publicidad tanto en su tipo ATL (medios tradicionales); como televisión, radio e impresos y BTL (medios alternativos); como vallas y paneles publicitarios.

- c) Las estrategias que mejor han sido aceptadas por el público es la publicidad. En mayor medida la ATL a través de la televisión, radio, folletos, volantes y afiches publicitarios.

De García (2014) La tesis de pregrado “Gestión Administrativa para mejorar la eficacia de la oficina de Transportes y Seguridad vial de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión”. Escuela Académico Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Trujillo.

La autora concluye:

- a) La Ley Orgánica de Municipalidades permiten al Gobierno Local normar y regular el transporte público en su jurisdicción y otorgar las correspondientes licencias o concesiones de rutas para el transporte de pasajeros; no obstante según las juntas vecinales y transportistas presentan tres debilidades, que son: desorden en aplicación de normas emitidas por la Municipalidad Provincial, desarticular aplicación de estrategias para sensibilizar y educar a la población sobre cultura vial, débil, fiscalización para el cumplimiento de normas y disposiciones municipales y sanciones; estos factores entorpecen la eficacia de la entidad.
- b) Los resultados y afirmaciones precedentes permiten concluir que los objetivos de investigación han sido alcanzados a satisfacción, de igual manera la hipótesis ha sido confirmada, es decir que “La Gestión Administrativa influye de manera directa en la Eficacia de la Oficina de

Transportes y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión”.

De Maella (2011) el artículo de opinión “Qué hacer para ser más eficaz”.

Publicada en executive Excellence.

El autor señala en las conclusiones que:

- a) Gestionar la eficacia de las personas en las organizaciones tiene ventajas tanto para el individuo, que verá cómo se multiplican sus posibilidades de progreso profesional debido a su mayor competencia, como para la organización, ya que las empresas que cuenten con profesionales eficaces, también lo serán ellas. Por otro lado, las compañías que no traten de potenciar la eficacia de sus colaboradores obtendrán unos pobres resultados empresariales.
- b) Las organizaciones que promueven la eficacia de sus colaboradores están propiciando a su vez un cambio importante en quién es el responsable de los resultados de la empresa. Basar la eficacia organizacional en la actuación individual plantea un giro similar al que en su día propuso Kennedy para los americanos, cuando dijo que no se trataba de pensar qué es lo que América podía hacer por los americanos, sino de plantearse qué es lo que los americanos podían hacer por América. En el tema de la eficacia individual se produce el mismo planteamiento. No se trata de pensar únicamente en qué es lo que la organización puede hacer para que sus colaboradores sean más eficaces, sino también de pensar en qué es lo

que los colaboradores pueden hacer para que la organización sea más eficaz.

- c) Seis son los factores principales que configuran la eficacia individual, y que hemos representado en forma de casa: capacidad, automotivación, autogestión, suerte, simplificación y responsabilidad.

De Pedraja, Rodríguez & Rodríguez (2009) artículo de revista “La Influencia de la Gestión del Conocimiento sobre la Eficacia Organizacional: Un estudio en Instituciones Públicas y Empresas Privadas”. Universidad de Tarapacá.

Los autores llegan a las siguientes conclusiones:

- a) Los resultados de la investigación permiten identificar una serie de hallazgos relevantes que pueden ayudar a las organizaciones públicas y a las empresas privadas a mejorar su desempeño o eficacia organizativa. Para el caso de las empresas privadas el crear, compartir y aplicar conocimiento, es decir la gestión del conocimiento en la lógica de Nonaka y Takeuchi (1995), explican de manera significativa la eficacia de este tipo de organizaciones (capacidad explicativa del 45,8%). Lo mismo ocurre en el caso de las organizaciones públicas, en las cuales el impacto conjunto de la gestión del conocimiento bordea una capacidad explicativa del 56,5%.
- b) Como consecuencia, tanto en las empresas privadas como en las instituciones públicas la gestión del conocimiento es un determinante

estructural de la eficacia de las organizaciones. Este descubrimiento es plenamente consistente con el estado del arte sobre el tema.

- c) El hallazgo es valioso puesto que se obtiene evidencia empírica de un país emergente y los resultados muestran que los conceptos desarrollados en grandes países son susceptibles de ser incorporados y validados en economías con menor nivel de desarrollo. Más aún, es posible derivar implicancias normativas para mejorar el desempeño o eficacia de las organizaciones tanto públicas como privadas. En efecto, si las instituciones de la muestra analizada pretendiesen alcanzar mayores niveles de eficacia deberían:

- Tener un sistema eficiente de exploración de información interna y externa.
- Procesar eficiente e integradamente la información.
- Identificar hallazgos importantes para su quehacer tanto de fuentes internas como externas.
- Disponer de un sistema de exploración, detección de hallazgos e integración de información que permita crear conocimiento.
- Favorecer la interacción de los directivos para la creación de conocimiento.
- Favorecer el intercambio de información estratégica entre el equipo de alta dirección.
- Facilitar la transferencia mutua de conocimientos entre los miembros del equipo de alta dirección.

- Promover el acto de compartir conocimiento en forma permanente entre los miembros del equipo de alta dirección.
 - Promover la aplicación del conocimiento estratégico creado y compartido al interior del equipo de alta dirección.
 - Sustentar la toma de decisiones estratégicas en la información creada y compartida por el equipo de alta dirección.
- d) Un hallazgo adicional muestra que en las empresas privadas el crear y compartir conocimiento son las variables esenciales que impactan sobre la eficacia, sin desconocer el efecto más bien moderado de la aplicación de conocimiento. Cuestión distinta a lo que ocurre en las organizaciones públicas, en las cuales el compartir conocimiento resulta más bien irrelevante, y el crear y aplicar conocimiento constituyen los aspectos esenciales para impactar sobre la eficacia. La importancia de la creación de conocimiento para explicar la eficacia es consistente con múltiples estudios previos, así como la relevancia de la aplicación de conocimiento. Sin embargo, llama la atención que en el caso de las instituciones públicas no se haya podido probar la relevancia estadística individual del acto de compartir conocimiento.

De la Contraloría General de la República (2008) el informe gubernamental “Programas Sociales en el Perú elementos para una propuesta desde el control gubernamental”

Se presentan las siguientes conclusiones:

- a) La política social del estado peruano tiene como propósito principal, la lucha contra la pobreza. Para ello el estado ha diseñado un conjunto de programas sociales que deben organizarse en función de los ejes orientadores del Plan Nacional para la Superación de la Pobreza, aprobado por Decreto Supremo N° 064-2004-PCM:
- Desarrollo de capacidades humanas y respeto de derechos fundamentales.
 - Promoción de oportunidades y capacidades económicas.
 - Establecimiento de una red de protección social.
- b) En el marco de la actualización del inventario de programas sociales, se ha definido “programa social” como el conjunto de proyectos o actividades interrelacionados entre sí y que tiene un objetivo común, relacionado al desarrollo humano, tanto a nivel de generación de capacidades de las personas como de condiciones básicas para su desempeño. Se caracterizan porque poseen una unidad de gestión de sus actividades, sus objetivos son específicos, su población objetivo beneficiaria es específica, sus ámbitos de intervención son delimitados, tiene ejecución presupuestal independiente para sus actividades, y cubre al menos uno de los ejes del Plan Nacional de Superación de la Pobreza.

- c) Con relación a la gestión y ejecución de los programas sociales el actual gobierno ha identificado que faltan resultados significativos en los indicadores sociales, que hay una débil o deficiente articulación entre las intervenciones de los programas sociales así como la inexistencia de una política integral basada en metas y objetivos comunes y concretos.
- d) En tal sentido, y con la finalidad de optimizar la gestión y el impacto social para la reducción de la pobreza y pobreza extrema, se ha resuelto iniciar un proceso de reforma de los programas sociales, a través de la integración y fusión de los mismos, del replanteamiento de sus focos y mediciones, del recorte de los gastos administrativos que generan y de la movilización integral de todo el aparato estatal en la lucha contra la pobreza.
- e) El Plan de Reforma de los Programas Sociales establece la metodología de presupuesto por resultados como una herramienta que debe orientar la gestión de los programas sociales. Esta metodología varía el enfoque tradicional de la asignación, ejecución y evaluación presupuestal-que ponía el énfasis en los insumos- para dirigir su atención en los resultados o impactos que se generen en la población a partir de la intervención estatal.
- f) El control gubernamental verifica el diseño de los programas sociales, la existencia y coherencia de elementos de planificación, tales como la definición, justificación, visión, misión, objetivos, metas y marco lógico. Asimismo, evaluará que se hayan previsto indicadores de gestión, resultados e impacto. En el mismo sentido, considerará si el programa

social cuenta con un sistema de monitoreo y evaluación alineado a los objetivos del programa. Con relación a la fase de ejecución de los programas sociales, el control gubernamental contempla en su evaluación un enfoque de resultados logrados por el programa social, así como el cumplimiento de los principios de gestión, tales como eficiencia, eficacia, equidad, sostenibilidad, economía, transparencia y calidad. Para ello, se fija en los indicadores del programa social y verifica que se hayan utilizado durante la ejecución del programa social, de acuerdo a su sistema de evaluación y monitoreo. Asimismo, verifica que la población objetivo haya sido determinada de acuerdo a los criterios de focalización previstos en el diseño del programa y que ésta haya recibido los beneficios de acuerdo con la meta establecida.

De Salmones (2008) la tesis doctoral “Satisfacción y eficacia: un estudio con grupos de trabajo en un entorno productivo”, Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de Educación a Distancia.

La autora concluye lo siguiente

- a) Según las hipótesis H3a y H3b, se esperaba encontrar diferencias significativas en las variables dependientes (satisfacción laboral y eficacia grupal) y en los procesos grupales (cohesión, normas de grupo y manejo eficaz de los conflictos) en función de la heterogeneidad grupal. Nuestros resultados muestran que los grupos heterogéneos funcionales resuelven mejor sus conflictos que los homogéneos y este resultado está de acuerdo

con la perspectiva de la información y la toma de decisiones, según la cual, la heterogeneidad es algo positivo en un grupo ya que cuenta con un abanico de experiencias, conocimiento y habilidades mayor. Tal y como manifiestan Dreu y West (2001), la heterogeneidad en un grupo favorece la discusión ya que se maneja más información y ésta estará más contrastada por lo que se mejora el proceso de toma de decisiones. Según nuestros análisis, se ha visto la importancia que tiene el manejo eficaz de los conflictos sobre las variables resultado (según las ecuaciones estructurales, es el proceso que mejor explica la satisfacción y la eficacia grupal). Estos resultados son muy interesantes para los responsables de los grupos, que deberán buscar cierta heterogeneidad en el nivel y tipo de estudios, ya que esto impactará positivamente en el manejo de los conflictos y, por tanto, en la satisfacción laboral y en la eficacia grupal. Respecto a las otras variables consideradas, no se encuentran diferencias significativas entre los grupos homogéneos y heterogéneos por razón del nivel de estudios o por razón de la edad. Una explicación plausible puede estar basada en la “hipótesis del contacto” (Brewer y Kramer, 1985) la cual sostiene que una organización diversa (este es nuestro caso, ya que de los 35 grupos existentes, 22 grupos son heterogéneos por razón de edad y 28 son heterogéneos por razón de nivel de estudios), los miembros tienen contacto permanente con personas “distintas”, de manera que este contacto frecuente hace que disminuya o anule la atención sobre estas características. Así, en nuestro estudio, puede ser que no obtengamos

diferencias significativas entre las variables grupales en función del grado de heterogeneidad de los grupos, porque este factor (heterogeneidad) no sea tan relevante para sus miembros. También hay que considerar las posibles limitaciones de nuestra medida de heterogeneidad dado que se trata de una variable basada sólo en datos sociodemográficos y, por tanto, poco rica. Por ello, en posteriores estudios habría que utilizar medidas más completas y adecuadas de esta variable.

1.1.2. Justificación.

En la actualidad, las personas en condiciones de pobreza y pobreza extrema, requieren una mayor atención de los principales servicios básicos; es importante involucrarlos con la comunidad para hacer valer sus derechos y así evitar la exclusión social.

En la ciudad de Trujillo existe un programa social dedicado a absolver las consultas formuladas y canalizar las quejas o reclamos planteados a fin de solucionarlos de manera inmediata, este programa es denominado “Sunarp te escucha”. Sin embargo, según los indicadores que presentan los reportes anuales del módulo de los programas de inclusión registral 2014 y 2015, se puede observar que existe un bajo nivel de eficacia a causa de un desconocimiento por parte de la población, este último dato fue obtenido en el resultado de un sondeo aplicado a ciudadanos Trujillanos el 23 de agosto del 2016.

El estudio de esta investigación permitirá identificar los factores que influyen en el bajo nivel de eficacia en la promoción del programa de inclusión registral “Sunarp

te escucha” de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos en la oficina registral Trujillo en el año 2016.

Al finalizar este estudio se elaborará algunas recomendaciones para mejorar el nivel de eficacia del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”, desde una perspectiva comunicacional, el cual permitirá beneficiar a la institución y a sus usuarios, estas sugerencias difundirá la cultura registral, brindará mejores resultados obteniendo acaparar a toda la ciudadanía.

1.2 Problema.

1.2.1. Delimitación.

En el año 2002, se establece la décimo primera política de Estado, sobre promoción de la igualdad de oportunidades sin discriminación. Sobre la base de estas necesidades el Estado Peruano aprueba mediante Decreto Supremo 027-2007-PCM, las políticas nacionales de obligatorio cumplimiento para las entidades del gobierno nacional, entre las cuales se encuentra la de “inclusión económica, social, política y cultural” de los grupos sociales tradicionalmente excluidos y marginados de la sociedad por motivos económicos, raciales, culturales o de ubicación geográfica, principalmente ubicados en el ámbito rural y/o organizados en comunidades campesinas y nativas. Para lo cual cada Ministerio e institución del Gobierno Nacional destinará obligatoriamente una parte de sus actividades y presupuesto para realizar obras y acciones a favor de los grupos sociales excluidos. Campos (2012)

Siendo La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (Sunarp) un organismo descentralizado autónomo del Sector Justicia y ente rector del Sistema Nacional de los Registros Públicos, que tiene entre sus principales funciones y atribuciones el de dictar las políticas y normas técnico - registrales de los registros

públicos que integran el Sistema Nacional, planificar y organizar, normar, dirigir, coordinar y supervisar la inscripción y publicidad de actos y contratos en los registros que conforman el sistema. Así mismo, dicha institución pública es una entidad que planifica y dirige a nivel nacional el proceso de inclusión social, simplificación e integración respecto de los actos y derechos inscritos brindando seguridad jurídica, encontrándose comprometida a llegar a todos los ciudadanos del país, para que a través de la inscripción registral puedan ser generadores de su propio desarrollo, en una dimensión social, económica y cultural. Superintendencia Nacional de los Registros Públicos. (Sunarp, 2016)

Desde el 2012, la Sunarp va al encuentro del ciudadano, el registro se traslada a diversos sectores de la población, zonas de extrema pobreza, donde la población aun no conoce los servicios que el estado le brinda, por ello se han establecido diversos programas sociales que actualmente son parte del trabajo que desarrolla Sunarp a nivel nacional, los cuales son: “Sunarp te educa”, “Sunarp te capacita”, “Sunarp emprendedor”, “Sunarp en tu pueblo”, “Sunarp te escucha”, “Talleres de OSB”, “Brigadas registrales” y “Registrón informativo”.

Para lograr un acercamiento con la población y definir acuerdos de beneficios, es importante escuchar, mantener un diálogo y compenetrarse a la misma vez con sus problemas, necesidades e ideas sobre el ámbito de la cultura registral y a partir de ello brindarle soluciones ante toda dificultad que se presente acerca de cualquier tema registral.

Por ello, en la Resolución del Superintendente Nacional de los Registros Públicos N° 171-2013-SUNARP/SN (2013) establece:

La Sunarp, mediante Resolución N° 014-2012-SUNARP/SA, modificada por la Resolución N° 023-2012-SUNARP/SN, instituyó a nivel nacional el programa “Sunarp te escucha”, como mecanismo proactivo de acercamiento a la población para la atención directa de sus inquietudes, sugerencias o reclamos, el cual se viene desarrollando el primer viernes de cada mes en todas las Zonas Registrales a nivel nacional.

Sin embargo, en el departamento de La Libertad identificada por la Sunarp, como la Zona Registral N° V sede Trujillo, se puede observar que existe un bajo nivel de eficacia por parte del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”.

Para confirmar esta observación y tener una idea más objetiva se realizó un sondeo (ver anexo 1) el 23 de agosto del 2016, el cual fue aplicado a 20 personas respecto al nivel de conocimiento del programa social “Sunarp te escucha”, y los resultados fueron los siguientes (ver anexo 2)

La gran mayoría, representado por el 80% de los encuestados, afirmó que desconoce el programa “Sunarp te escucha” (Gráfico 23). Entre las causas que destaca es la falta de difusión como el principal motivo que genera el desconocimiento del programa de inclusión registral (70%) (Gráfico 25).

Entre el 20% de encuestados que afirmó sí conocer el programa, indicaron que el medio por el cual se enteraron de este fue la radio (5%), internet (5%), publicidad exterior (5%) y universidades (5%) (Gráfico 24).

Sin embargo, el 15% de los encuestados que respondieron positivamente calificaron como bueno el programa social (Gráfico 26). No obstante, aún existe aspectos que deben ser mejorados, como realizar el programa fuera de las

oficinas en zonas más alejadas de la ciudad, así lo reveló el 15% de las personas que conocen “Sunarp te escucha”. (Gráfico 27).

Ante los resultados obtenidos se evidencia la presencia de un grave problema social para el ciudadano ya que familias de escasos recursos económicos, sociales y culturales en situación de pobreza y pobreza extrema no conocen los beneficios que brinda este importante programa social que están al servicio de la población trujillana.

Según los ciudadanos encuestados esta situación se relaciona con la falta de difusión del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha” en la oficina registral Trujillo, que a pesar de contar con diversos mecanismos de difusión, los cuales se encuentran ubicados dentro de los lineamientos generales del programa social en mención, aun con ello no se logra con totalidad incrementar las cifras o metas anuales de acuerdo como reporta el informe anual de los programas de inclusión registral en el año 2014, que del 100% que corresponde a 15,365 personas beneficiadas por los nueve programas de inclusión registral, solo el 0.98% de atenciones fueron del programa social “Sunarp te escucha” (ver anexo 3). Del mismo modo, en el año 2015 de 24,217 personas favorecidas por estos programas solo el 1,45% llegó a representar a “Sunarp te escucha” (ver anexo 4). Estas cifras demuestran que existe un bajo resultado, en comparación con los otros programas sociales de esta misma institución, “Sunarp te escucha” viene ocupando el último lugar en asistencia social.

Es importante resaltar que el nivel de eficacia se ha medido a partir de la percepción de los usuarios que respondieron al sondeo y de los datos analizados del reporte anual de los programas sociales.

En este caso, es importante identificar los factores que influyen en el bajo nivel de eficacia en la promoción del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”. Para ello es necesario definir el concepto de eficacia. La siguiente definición de Pérez & Merino (2009) propone que “La eficacia es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción”. Direccionando el concepto a un enfoque institucional u organizacional.

Deborah (2014) sostiene que:

La eficacia se demuestra fundamentalmente en el ámbito organizacional, y requiere el diseño de toda clase de estrategias buscando la consecución de los objetivos. Toda la actividad industrial y de producción tiene como búsqueda fundamental la eficacia: se necesita realizar el producto con todos los requisitos que se exigen para hacerlo atractivo.

Maella (2012) afirma:

Las organizaciones que promueven la eficacia de sus colaboradores están propiciando a su vez un cambio importante en quién es el responsable de los resultados de la empresa. No se trata de pensar únicamente en qué es lo que la organización puede hacer para que sus colaboradores sean más eficaces, sino también de pensar en qué es lo que los colaboradores pueden hacer para que la organización sea más eficaz. Así mismo, el autor explica que la eficacia de los trabajadores de una organización depende de los siguientes factores: capacidad, automotivación, autogestión, simplificación, suerte y responsabilidad.

Finalmente, con todo lo expuesto corresponde realizar una profunda investigación acerca de los factores que influyen en el bajo nivel de eficacia en la promoción del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha” de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos de la oficina registral Trujillo en el año 2016, porque es esencial que la ciudadanía conozca, reclame y haga valer sus derechos como personas vulnerables de escasos recursos en pobreza y pobreza extrema.

1.2.2. Enunciado del problema.

¿Cuáles son los factores que influyen en el bajo nivel de eficacia en la promoción del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha” de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos en la oficina registral Trujillo en el año 2016?

1.3. Hipótesis.

Los factores que influyen en el bajo nivel de eficacia en la promoción del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha” de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos en la oficina registral Trujillo en el año 2016 son, deficiente cumplimiento de los objetivos y metas y la escasa capacidad de la organización para comunicarse con los usuarios.

1.4. Objetivos.

1.4.1. Objetivo general.

1.4.1.1. Identificar los factores que influyen en el bajo nivel de eficacia en la promoción del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha” de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos en la oficina registral Trujillo en el año 2016.

1.4.2. Objetivos específicos.

1.4.2.1. Determinar los hábitos de consumo y uso de los usuarios del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”.

1.4.2.2. Identificar las deficiencias sobre el cumplimiento de los objetivos y en el alcance de las metas del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”.

1.4.2.3. Recoger la opinión del responsable en la toma de decisiones sobre el programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”.

1.4.2.4. Determinar la capacidad de la organización para comunicarse del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”.

1.4.2.5. Identificar las motivaciones que reciben los representantes del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”.

1.4.2.6. Deducir el nivel de satisfacción de los usuarios del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”.

1.4.2.7. Reconocer la participación con la comunidad y organizaciones del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”.

II. MARCO CONCEPTUAL.

2.1. Eficacia.

2.1.1. Definición de eficacia.

Según Manene (2010) la eficacia, “mide los resultados alcanzados en función de los objetivos que se han propuesto, presuponiendo que esos objetivos se mantienen alineados con la visión que se ha definido”. Así mismo, Robbins & Coulter (2005), lo define como «”hacer las cosas correctas”, es decir; las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos”» (p.8). Sin embargo, para Da Silva (2003) “la eficacia está relacionada con el logro de los objetivos/ resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado” (p.20).

La definición de Robbins & Coulter está incluida en la definición de Da Silva por lo que ambos sostienen que la finalidad del proceso de eficacia es alcanzar los objetivos establecidos. En tanto, Manene, expresa que la eficacia también mide los resultados alcanzados en base a los objetivos establecidos según la visión de la organización.

Relacionando los conceptos obtenidos por diversos autores expertos en la materia sobre eficacia organizacional, se propone la siguiente definición:

La eficacia, es la capacidad de realizar las actividades de trabajo correctamente, las cuales permitirán a la organización alcanzar el objetivo, logro, metas o resultados deseados.

La definición con la que se trabajará en la presente investigación es la del autor Da Silva.

2.1.2. Factores de eficacia.

Según Likert (como se citó en Chiavenato, 2001):

Algunos factores que conducen a obtener la eficacia administrativa son variables intervinientes, entre las cuales se hallan:

- a) Las cualidades de la organización humana.
- b) El nivel de confianza e interés.
- c) La motivación.
- d) La lealtad.
- e) El desempeño.
- f) La capacidad de la organización para comunicarse con claridad.
- g) Interactuar efectivamente.
- h) Tomar decisiones adecuadas.

Estas variables reflejan el estado interno y la salud de la organización.

2.1.3. Indicadores para medir la eficacia.

Cubillos & Núñez (2012) manifiestan:

Cuando se habla de eficacia, se busca establecer el cumplimiento de planes y programas de la entidad, previamente determinados, de modo tal que se pueda evaluar la oportunidad (cumplimiento de la meta en el plazo estipulado), al igual que la cantidad (volumen de bienes y servicios generados en el tiempo).

Los indicadores de eficacia llevan de forma inherente la definición previa de objetivos y el seguimiento de estos a través de un sistema mínimo de información que

permita informar sobre aspectos básicos del programa o la gestión a ser evaluada, entre los que se mencionan:

- a) Productos que entrega el programa o el servicio.
- b) Usuarios a quienes se dirige (número, características).
- c) Objetivos principales o estratégicos (logro que se pretende obtener, mejorar, ampliar, optimizar, etc.).
- d) Metas concretas con las cuales hacer el seguimiento (cuándo, dónde, en qué condiciones).

Lo importante aquí es destacar que “la ambigüedad en la definición de los objetivos y las metas, no permitirá posteriormente realizar una evaluación útil y confiable, anulando los esfuerzos y costos incurridos en dicha evaluación” (p. 24).

2.1.4. Criterios de evaluación de la eficacia.

Para Negandhi (como se citó en Chiavenato, 2001), quien propone.

Los criterios relacionados con los empleados, para evaluar de manera adecuada la eficacia administrativa.

- a) Capacidad de la administración para encontrar la fuerza laboral adecuada.
- b) Niveles elevados de moral de los empleados y satisfacción en el trabajo.
- c) Bajos niveles de rotación de personal y ausentismo.
- d) Buenas relaciones interpersonales.
- e) Buenas relaciones entre los departamentos.
- f) Percepción respecto a los objetivos globales de la empresa.

g) Utilización de la fuerza laboral calificada.

h) Eficacia empresarial para adaptarse al ambiente externo.

La eficacia administrativa lleva a la eficacia organizacional, que se alcanza cuando se reúnen tres condiciones esenciales:

a) Alcance de objetivos empresariales.

b) Mantenimiento del sistema interno.

c) Adaptación al ambiente externo.

2.1.5. Elaboración de los factores de eficacia.

2.1.5.1. Construcción de los factores.

Ante la ausencia de factores específicamente vinculados al tema de investigación se ha elaborado una propuesta de factores basado en el marco conceptual y marco referencial. Para ello, se tuvo como referencia al aporte de Chiavenato (2001), quien menciona algunos factores que conducen a obtener la eficacia administrativa entre las cuales son nombradas la motivación, la capacidad de la organización para comunicarse con claridad y la toma de decisiones adecuadas; así mismo, el autor señala que la satisfacción es uno de los criterios relacionados con los empleados, para evaluar de manera adecuada la eficacia administrativa. Por otra parte, Cubillos & Núñez (2012), manifiestan que entre los indicadores para medir la eficacia y llevar un seguimiento de estos a través de un sistema mínimo de información que permita informar sobre aspectos básicos del programa o la gestión a ser evaluada se deben tener en cuenta a los usuarios, objetivos principales o estratégicos y las metas

concretas con las cuales hacer el seguimiento. Por último, el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2013), indica en la definición de inclusión social, que la participación en la comunidad nacional forma parte de las condiciones de igualdad entre los ciudadanos y ciudadanas del conjunto del país.

Para efecto de la investigación y en la búsqueda por definir los factores con los que se trabajó en todo este estudio, se tomaron en cuenta los siguientes factores de eficacia.

- a) **Hábitos de consumo y uso de los usuarios:** individuos que utilizan los servicios del programa “Sunarp te escucha”. Esto incluye características demográficas, conocimiento, percepción y uso (tipo de consulta, frecuencia y otros).
- b) **Objetivos y metas:** cumplimiento de los objetivos en base a los resultados alcanzados del programa “Sunarp te escucha”.
- c) **Toma de decisiones adecuadas:** decisión oportuna para la ejecución y desarrollo del programa “Sunarp te escucha”
- d) **Capacidades de la organización para comunicarse:** herramientas, mecanismos y estrategias respecto a la difusión de los medios de comunicación utilizados en el programa “Sunarp te escucha”.
- e) **Motivación:** impulso hacia la acción para el mejor cumplimiento de las actividades del programa “Sunarp te escucha”.
- f) **Satisfacción:** saciar las necesidades de los usuarios del programa “Sunarp te escucha”.

- g) **Participación con la comunidad:** acercamiento con la población y organizaciones públicas y privadas.

2.2. Programa social.

2.2.1. Definición de programa social.

Pérez & Merino (2015) afirman:

Puede decirse que un programa social es una iniciativa destinada a mejorar las condiciones de vida de una población. Se entiende que un programa de este tipo está orientado a la totalidad de la sociedad o, al menos, a un sector importante que tiene ciertas necesidades aún no satisfechas.

Para Landa (2012):

El programa social es la acción que una organización dirige hacia un tipo de población para mejorar algún aspecto de su cotidianidad, estos deben funcionar como herramientas temporales que ayuden a los peruanos más vulnerables a salir de la pobreza y les permitan insertarse en las cadenas productivas que impulsan el desarrollo del país.

2.3. Inclusión social.

2.3.1. Definición de inclusión social.

El Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS, 2013), define inclusión social, como:

La situación en la que todos los ciudadanos y ciudadanas del conjunto del país puedan ejercer sus derechos, acceder a servicios públicos de calidad, participar en la comunidad nacional en condiciones de igualdad y contar con

las capacidades esenciales para aprovechar las oportunidades que abre el crecimiento económico. (p.1)

Para Bélgica (2008) inclusión social es:

Reconocer en los grupos sociales distintos el valor que hay en cada diferencia, el respeto a la diversidad, y el reconocimiento de un tercero vulnerable, con necesidades específicas que deben ser saciadas para que pueda estar en condiciones de igualdad y disfrutar de sus derechos fundamentales.

Stok (2011) dice:

La inclusión social significa integrar a la vida comunitaria a todos los miembros de la sociedad, independientemente de su origen, condición social o actividad. En definitiva, acercarlo a una vida más digna, donde pueda tener los servicios básicos para un desarrollo personal y familiar adecuado y sostenible.

Lo que sostiene el MIDIS (p. 1. 2013) respecto a la igualdad concuerda con las definiciones de Bélgica. Sin embargo, olvidan mencionar un término fundamental de la inclusión social, que corresponde al desarrollo sostenible. No obstante, los tres autores resaltan los derechos que pueden ejercer.

Se puede proponer la siguiente definición, partiendo desde los aportes que establecieron los tres citados autores:

Inclusión social es integrar a la vida comunitaria a todos los grupos sociales muy independientemente de su origen, condición o actividad, pudiendo ejercer sus derechos y servicios básicos de calidad para un desarrollo sostenible. Además se fomenta la participación de la comunidad

nacional, satisfaciendo todas sus necesidades y así brindarles una vida más digna.

La definición con la que se trabajará en la presente investigación es la del MIDIS (p. 1. 2013).

2.3.2. Modelo de inclusión social.

En términos operativos, el trabajo de la política de desarrollo e inclusión social debe orientarse a través de un modelo que abarca tres horizontes temporales complementarios: corto, mediano y largo plazo.

a) Corto plazo.

Alivio temporal.

- Población en pobreza extrema (transferencia).
- Condiciones básicas de vida (vivienda, abrigo, alimentación).
- Tercera edad.
- Disminuir pobreza extrema.

b) A mediano plazo.

Desarrollo de capacidades.

- Desarrollo de capacidades (trabajo, innovación, gestión y organización).
- Acceso a servicios (infraestructura básica, inclusión financiera).
- Incrementar hogares con acceso a servicios (electricidad, agua, desagüe y telefonía).
- Ingreso autónomo.

c) A largo plazo.**Generación de oportunidades para la siguiente generación.**

- Salud básica y nutrición.
- Educación básica.
- Disminuir la desnutrición crónica en menores de 5 años (OMS)
- Disminuir la inasistencia de niños de entre 3 y 5 años de edad a educación básica regular.

Para obtener óptimos resultados y comprobar que el modelo se haya aplicado correctamente se debe realizar el seguimiento y evaluación de Resultados. Ministerio de Desarrollo de Inclusión Social (MIDIS, 2015).

2.4. Promoción**2.4.1. Definición de promoción.**

Ivan Thompson (2010) plantea que:

La promoción es un elemento o herramienta del marketing que tiene como objetivos específicos: informar, persuadir y recordar al público objetivo acerca de los productos que la empresa u organización les ofrece, pretendiendo de esa manera, influir en sus actitudes y comportamientos, para lo cual, incluye un conjunto de herramientas como la publicidad, promoción de ventas, relaciones públicas, marketing directo y venta personal.

2.5. Marco referencial.

La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos es un organismo 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 publicidad de actos y contratos en los registros que conforman el sistema.

A través de una base legal: mediante Ley N° 26366, se crea el Sistema de Nacional de Registros Públicos, y la Superintendencia Nacional de Registros Públicos - SUNARP, y por resolución suprema N° 135-2002-JUS, se aprueba el estatuto de la SUNARP.

Que, mediante resolución N° 346-2015-SUNARP/SN, la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, aprobó su plan estratégico institucional para el periodo 2016-2018, en el cual se indica que la visión se desarrolla a nivel del sector justicia y derechos humanos y la misión se define a nivel institucional.

Visión: en el Perú se respetan los derechos humanos en un contexto de cultura de la legalidad y convivencia social, armónica, con bajas tasas de criminalidad y discriminación, donde toda persona goza de seguridad jurídica y tiene acceso a una justicia inclusiva y confiable, gracias a un estado moderno y transparente que protege efectivamente los intereses del país y de sus ciudadanos.

Misión: inscribir y publicitar actos, contratos, derechos y titularidades de las personas de manera oportuna, inclusiva, transparente, predecible y eficiente. Así lo estipula la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (Sunarp, 2016).

De esta forma, en el marco del proceso de modernización de la gestión del estado, así como del desarrollo de políticas de inclusión social y de mejora permanente de la prestación de servicios registrales, en aras de brindar una atención óptima a los usuarios y población en general priorizando sus necesidades, la Sunarp ha implementado diversos programas, entre ellos “Sunarp te escucha”.

Que, en efecto, mediante resolución N° 014-2012-SUNARP/SA, modificada por la resolución N° 023-2012-SUNARP/SN se instituyó a nivel nacional el programa “Sunarp te escucha”, como mecanismo proactivo de acercamiento a la población para la atención directa de sus inquietudes, sugerencias o reclamos, el cual se viene desarrollando el primer viernes de cada mes en todas las zonas registrales a nivel nacional;

Que, actualmente, las sesiones de “Sunarp te escucha” se vienen organizando y desarrollando de acuerdo a la realidad y condiciones de cada zona registral y, si bien han tenido bastante éxito, existe la necesidad de establecer lineamientos generales que, sin perjuicio de respetar la particularidad de cada zona registral, regulen aspectos como la difusión, organización, inscripción, desarrollo y otros que permitan optimizarla, además de facilitar la medición de su eficacia.

Entre sus lineamientos generales del programa “Sunarp te escucha”, indica que existe la necesidad del ciudadano de a pie de ser escuchado y atendido en sus demandas, la Sunarp, en la búsqueda permanente de mayor calidad, eficacia y

eficiencia en la prestación de sus servicios y lucha frontal contra la corrupción, considera pertinente optimizar el programa “Sunarp te escucha”, haciendo de éste no sólo un canal de escucha y atención directa de las inquietudes de los usuarios, sino también un mecanismo de promoción de valores éticos y desarrollo de una cultura anticorrupción en la población.

Asimismo, como hablar de inclusión social es reconocer que en la actualidad existen brechas que limitan el desarrollo de algunos sectores de la población, ya sea por factores geográficos, económicos, culturales, lingüísticos u otros; para que el programa cumpla su objeto, sin que factores como la distancia, costo u otras circunstancias impidan su participación, resulta menester prever también la realización del programa fuera de la oficina registral, en los lugares de mayor concentración de los potenciales usuarios.

En consecuencia, su objetivo principal es abrir un canal de comunicación directa entre la Sunarp y los usuarios, estableciendo una relación de inmediatez que permita brindar una atención cordial, eficaz y oportuna a las consultas, inquietudes, sugerencias y reclamos de éstos, además de promover valores éticos en ellos, en aras de involucrarlos activamente en la lucha contra la corrupción.

El programa en mención se realiza a través de audiencias públicas o privadas (atención personalizada) el primer viernes de cada mes, en alguna de las oficinas registrales de las zonas registrales a nivel nacional, en las cuales se absuelven las consultas formuladas y se canalizan las quejas o reclamos planteados a fin de solucionarlos de manera inmediata o en el más breve plazo.

Con el fin de que los usuarios puedan hacerse escuchar y formular sus inquietudes, consultas, sugerencias o reclamos, sin que factores como la distancia, costo u otras circunstancias impidan su participación en tales sesiones se ha previsto también la realización del programa fuera de la oficina registral en los lugares de mayor concentración de los potenciales usuarios, tales como municipalidades, clubes de madres, asambleas comunales, etc.

La ejecución como tal es la siguiente, al inicio del programa, debe procederse a pasar un vídeo o realizar una breve disertación de aproximadamente cinco (05) minutos promocionando valores éticos, dándoles a conocer sus derechos y deberes como usuarios, necesidad de vigilar la integridad en la función pública, entre otros, e instruyéndolos en la denuncia de cualquier acto de corrupción que pudieran advertir.

Concluida la visualización del vídeo o la disertación, la forma en la cual continuará la sesión para la absolución de las consultas o atención de las quejas o reclamos, que podrá ser pública o con atención personalizada, será determinada por cada zona registral, atendiendo a sus necesidades y características particulares.

Al finalizar la sesión debe levantarse un acta con el siguiente contenido:

- a) Número de participantes.
- b) Tema específico del vídeo o disertación realizada
- c) Temas de las consultas atendidas.
- d) Duración de la sesión.
- e) Número de casos que fueron derivados indicando el área correspondiente.
- f) Resumen de los casos relevantes.

Así mismo, entre sus lineamientos del programa social indica que debe difundirse masivamente a través de mecanismos como:

- a) Notas de prensa en periódicos populares.
- b) Afiches en las calles / ferias / eventos sociales.
- c) Anuncios en medios radiales o televisivos.
- d) Uso de internet, remitiendo invitaciones a través de las redes sociales.
- e) Reparto de volantes en los lugares de mayor concentración de usuarios.
- f) Paneles publicitarios en cada una de las oficinas registrales, incluyendo las oficinas receptoras.
- g) Difusión de algunos vídeos en los distintos medios de comunicación gratuitos.
- h) Promoción del programa a través de la pantalla de turno, en las oficinas que cuenten con ésta, además de programarse alternativamente videos educativos y anuncios de los distintos productos de Sunarp.

En todos los mecanismos de difusión del programa debe consignarse necesariamente el lugar de inscripción, precisando la dirección respectiva, el lugar y fecha de realización de la sesión, el número o números telefónicos a los que puede llamar el usuario para su inscripción y la dirección electrónica a la cual puede enviar el usuario su solicitud de inscripción vía correo electrónico.

En tanto, los responsables del cumplimiento de estos lineamientos son:

- a) Jefatura zonal.
- b) Gerencias registrales.

c) Jefatura de catastro.

Publicado en la Resolución del Superintendente Nacional de los Registros Públicos

N° 171-2013-SUNARP/SN (ver anexo 6).

III. INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS.

3.1. Instrumentos y técnicas.

a) Cuestionario.

- Encuesta.

La encuesta consta de dieciséis (16) preguntas de tipo de respuesta cerrada y está constituida por siete (7) secciones las cuales son: Hábitos de consumo y uso de los usuarios, objetivos y metas, toma de decisiones adecuadas, capacidad de la organización para comunicarse, motivación, satisfacción y participación. Para la elaboración se utilizó las siguientes definiciones de:

Da Silva (2002, p.20) quien expresa que la eficacia está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado.

También se utilizó la afirmación de Pérez & Merino (2015) quienes mencionan que el programa social es una iniciativa destinada a mejorar las condiciones de vida de una población. Se entiende que por un programa de este tipo está orientado a la totalidad de la sociedad o, al menos, a un sector importante que tiene ciertas necesidades aún no satisfechas.

Además, el MIDIS (2013, p.1) define que la inclusión social es la situación en la que todos los ciudadanos y ciudadanas del conjunto del país puedan ejercer sus derechos, acceder a servicios públicos de calidad, participar en la comunidad nacional en condiciones de igualdad y contar con las capacidades esenciales para aprovechar las oportunidades que abre el crecimiento económico (ver anexo 7).

b) Guía de preguntas.

- Entrevista.

La entrevista está conformada por catorce (14) preguntas de tipo de respuesta abierta. Las mismas definiciones de la encuesta se utilizaron para la entrevista, debido a que ambos partieron de la operacionalización de las variables (ver anexo 11).

3.2. Procedimientos.

Se solicitó la autorización a los funcionarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos de la zona registral N° V sede Trujillo, para realizar la aplicación de la encuesta al público asistente que haga uso del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”, para el día viernes 4 de noviembre del presente año en la oficina registral Trujillo.

No obstante, para la entrevista se realizó a través del correo electrónico (ver anexo 12) por la encargada de la oficina de Imagen Institucional y Relaciones Públicas.

3.2.1. Población.

La población está conformada por:

a) El usuario.

Según el reporte que muestra el modulo del programa de inclusión registral específicamente del programa “Sunarp te escucha”, entre los meses de enero a agosto del año 2016, el promedio de las personas que asisten mensualmente al programa en mención son 30 usuarios. No obstante, los usuarios fueron todas las personas que asistieron en el día viernes 4 de noviembre en la oficina registral de Trujillo al programa de

inclusión registral “Sunarp te escucha” de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos para el año 2016.

b) El responsable.

El responsable del cumplimiento de los lineamientos generales del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”, es el jefe zonal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos N° V sede Trujillo, el abogado Fernando Castillo Mendoza. Sin embargo, el mismo derivó la responsabilidad respecto a la entrevista a la encargada de la oficina de imagen institucional y relaciones públicas.

3.2.2. Muestra.

a) Usuarios.

En el presente estudio se aplicó un muestreo no probabilístico consecutivo, debido a que se consideró a todas las personas que asistieron al programa “Sunarp te escucha” el día viernes 4 de noviembre del 2016, las cuales se registraron dieciocho (18) personas (ver anexo 8).

b) Responsables.

Debido a que la población es reducida, la muestra es universal y el total de ella es de una (1) persona en este caso la responsable del cumplimiento de los lineamientos generales del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”, es la encargada de imagen institucional y relaciones públicas.

3.2.3. Variables.

Eficacia del programa de inclusión registral

3.2.3.1. Definición conceptual.

a) Eficacia.

La eficacia está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado. Da Silva (2002, p.20).

b) Programa social.

Es una iniciativa destinada a mejorar las condiciones de vida de una población. Se entiende que por un programa de este tipo está orientado a la totalidad de la sociedad o, al menos, a un sector importante que tiene ciertas necesidades aún no satisfechas. Pérez & Merino (2015).

c) Inclusión social.

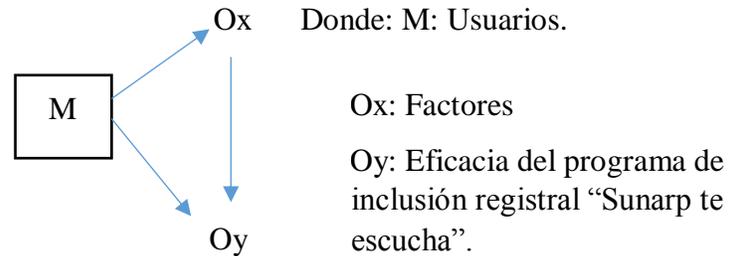
Es la situación en la que todos los ciudadanos y ciudadanas del conjunto del país puedan ejercer sus derechos, acceder a servicios públicos de calidad, participar en la comunidad nacional en condiciones de igualdad y contar con las capacidades esenciales. MIDIS (2013, p.1)

3.2.3.2. Operacionalización de las variables.

(Ver anexo 14)

3.2.4. Diseño.

Diseño descriptivo.



3.2.5. Procesamientos y tratamiento estadístico.

Los datos de las encuestas fueron vaciadas en una base de datos en el programa de cálculo Microsoft Excel (ver anexo 9), posteriormente se realizó la representación mediante diagramas de barras.

Para los datos de la entrevista fueron procesados por categorías el cual se obtuvo de la transcripción de las respuestas de la entrevista (ver anexo 11). Para la interpretación se utilizó el método de las palabras claves, para ello se hizo la construcción de un cuadro matriz en ella tuvo los siguientes aspectos: pregunta, respuesta textual, categorización y síntesis.

IV. RESULTADOS.

4.1. Resultados cuantitativos.

Cuadro 4.

Frecuencia del uso del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”.

Alternativas	N° usuarios	%
Siempre	3	17
Casi siempre	3	17
Algunas Veces	4	22
Muy pocas veces	2	11
Nunca	6	33
Total	18	100

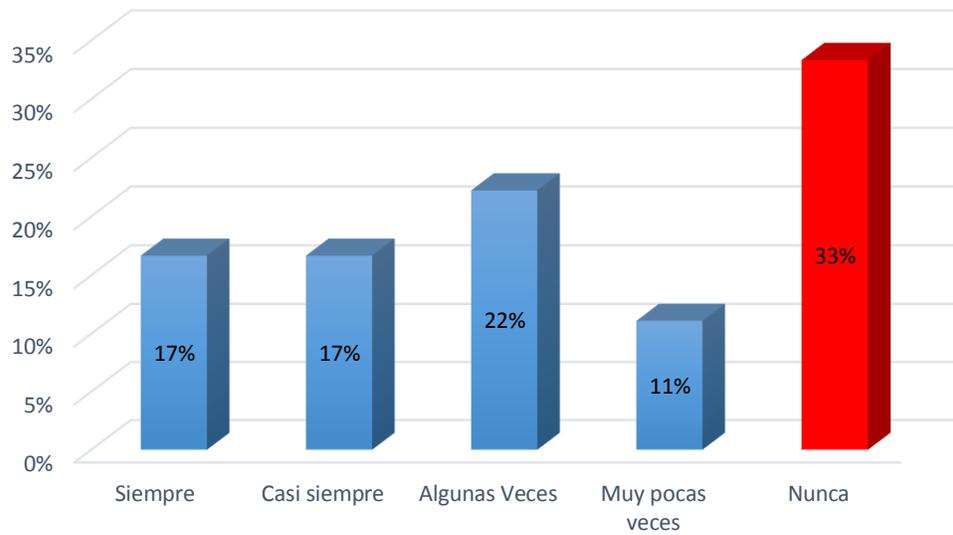


Gráfico 4. Frecuencia del uso del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”.

Cuadro 5.

Medio a través del cual conoció el programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”

Alternativas	N° usuarios	%
Radio	0	0
Periódicos	2	11
Redes sociales	0	0
Volantes/ Afiches	4	22
Familia/Amigos	2	11
En el mismo Lugar	10	56
Total	18	100

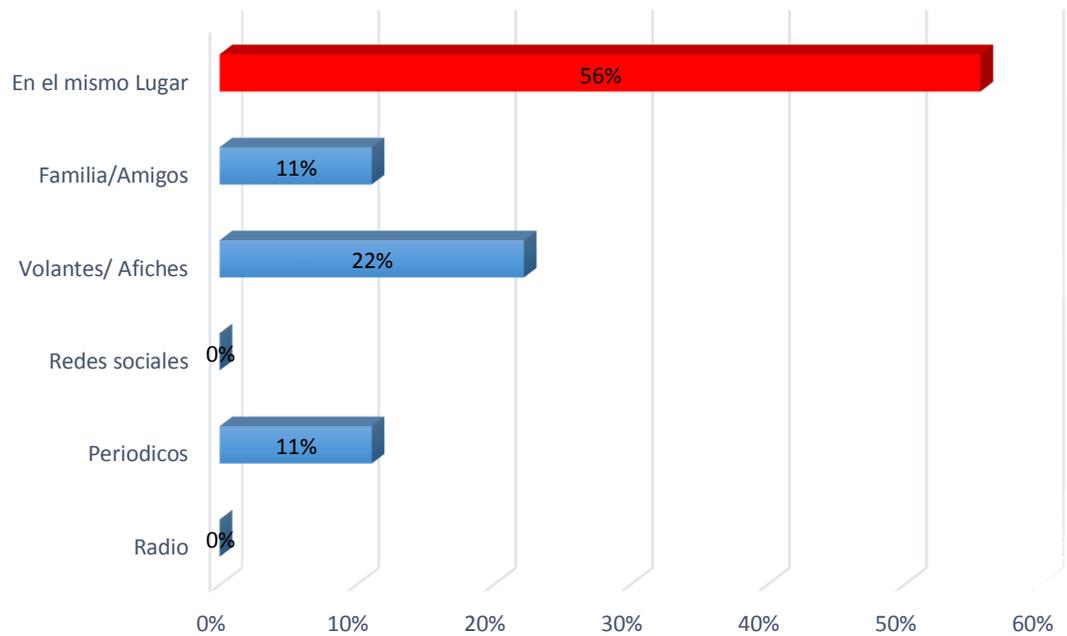


Gráfico 5. Medio a través del cual conoció el programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”.

Cuadro 6.

Claridad de la información del medio a través del cual conoció el programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”.

Alternativa	N° usuarios	%
Totalmente de acuerdo	11	61
De acuerdo	5	28
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	2	11
Total	18	100

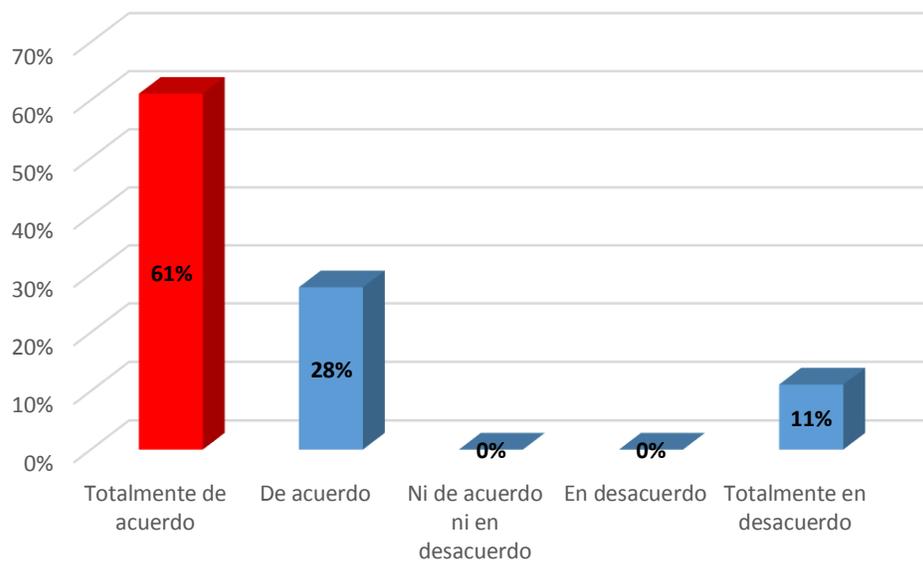


Gráfico 6. Claridad de la información del medio a través del cual conoció el programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”.

Cuadro 7.

Información precisa del medio a través del cual conoció el programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”.

Alternativa	N° usuarios	%
Totalmente de acuerdo	9	50
De acuerdo	8	44
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	1	6
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	18	100

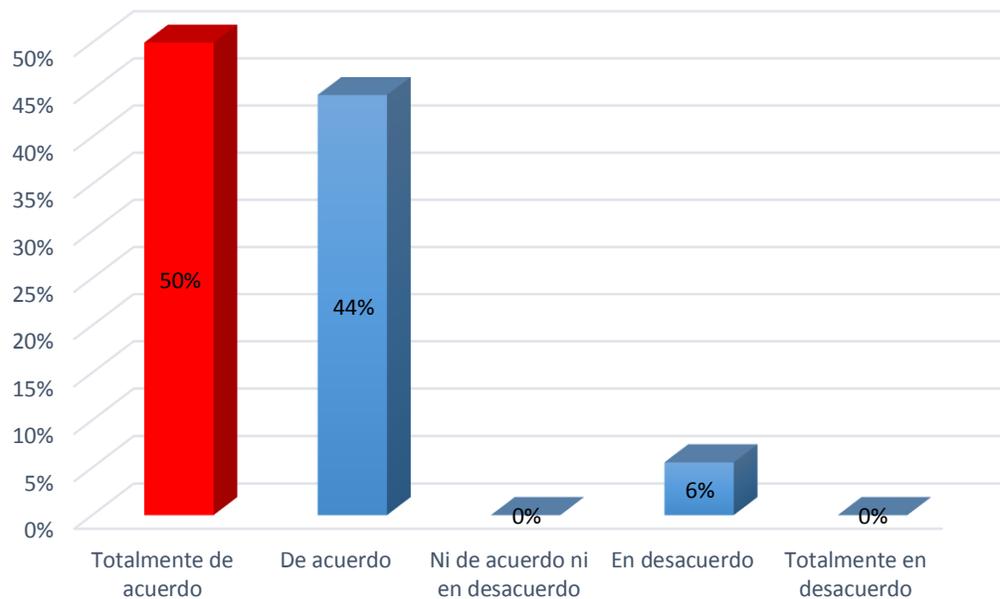


Gráfico 7. Información precisa del medio a través del cual conoció el programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”.

Cuadro 8.

Información atractiva del medio a través del cual conoció el programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”.

Alternativa	N° usuarios	%
Totalmente de acuerdo	7	39
De acuerdo	4	22
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	22
En desacuerdo	2	11
Totalmente en desacuerdo	1	6
Total	18	100

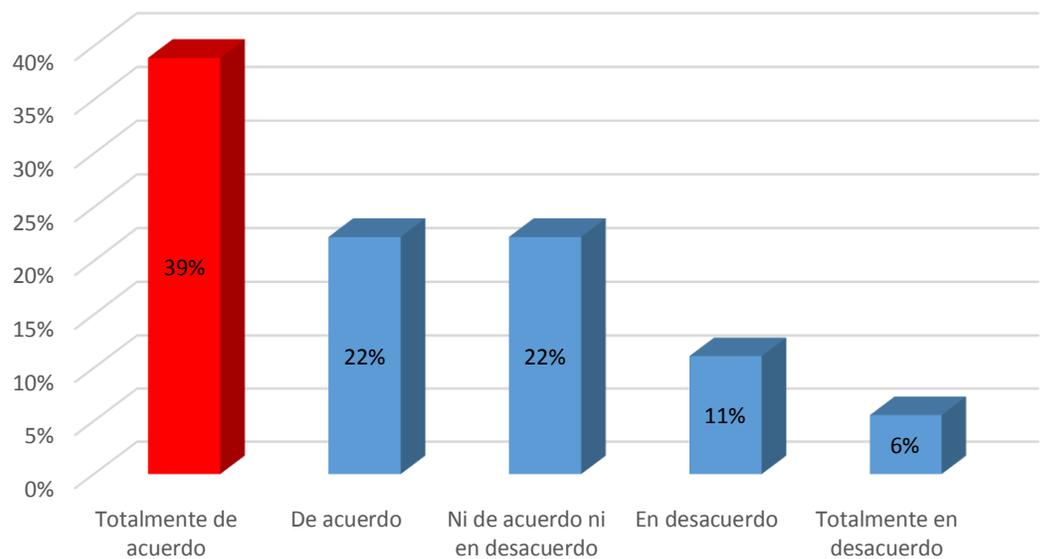


Gráfico 8. Información atractiva del medio a través del cual conoció el programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”.

Cuadro 9.

Tiempo de espera para ser atendido por el personal del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”.

Alternativas	N° usuarios	%
De 1 a 5 min	7	39
De 6 a 10 min	3	17
De 11 a 15 min	6	33
De 16 a 20 min	2	11
De 21 a 30 min	0	0
Total	18	100

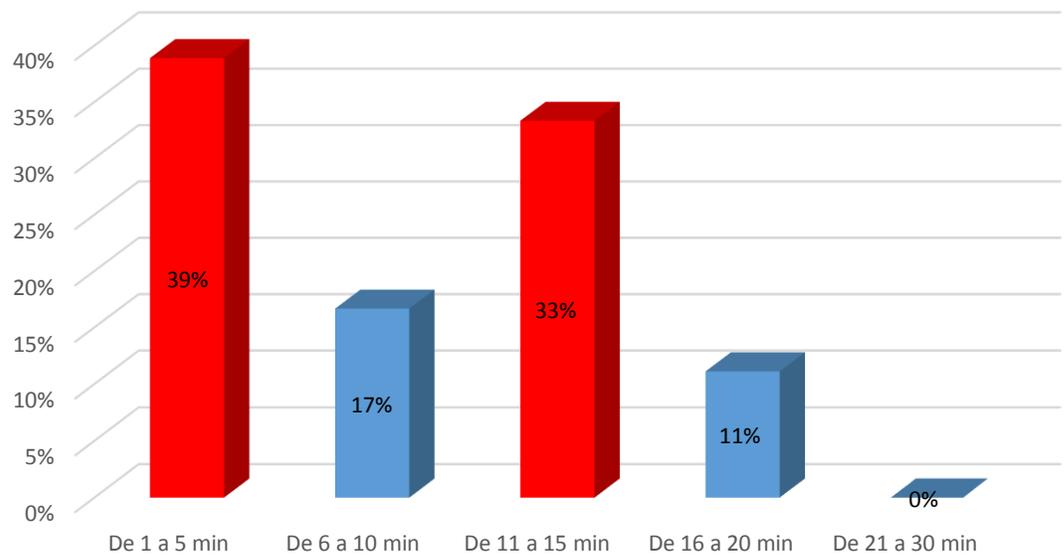


Gráfico 9. Tiempo de espera para ser atendido por el personal del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”.

Cuadro 10.

Tiempo promedio de duración de la atención del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”.

Alternativas	N° usuarios	%
De 1 a 5 min	4	22
De 6 a 10 min	3	17
De 11 a 15 min	8	44
De 16 a 20 min	3	17
De 21 a 30 min	0	0
Total	18	100

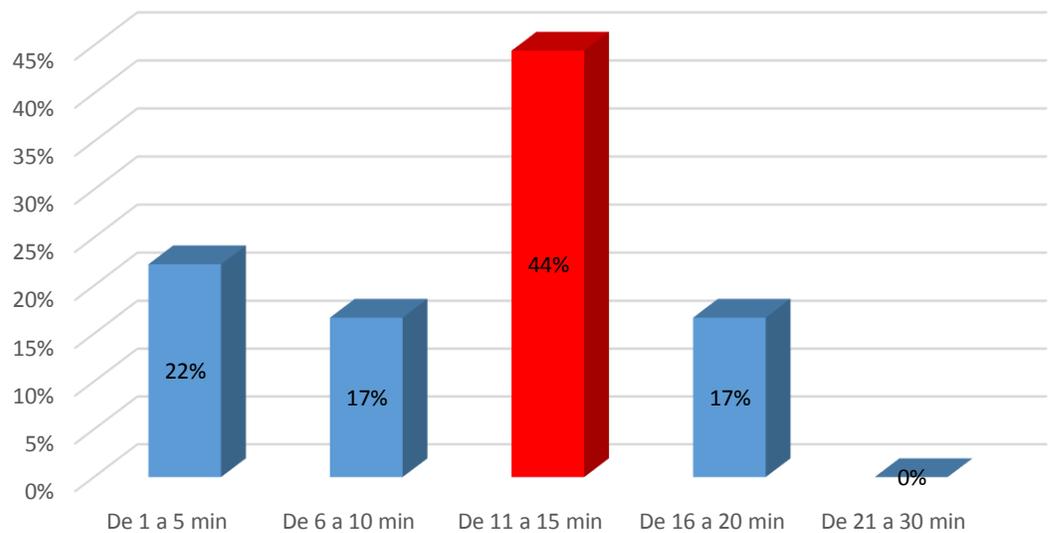


Gráfico 10. Tiempo promedio de duración de la atención del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”.

Cuadro 11.

Ausencia del personal del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”.

Alternativas	N° usuarios	%
Siempre	3	17
Casi siempre	1	6
Algunas Veces	3	17
Muy pocas veces	0	0
Nunca	11	61
Total	18	100

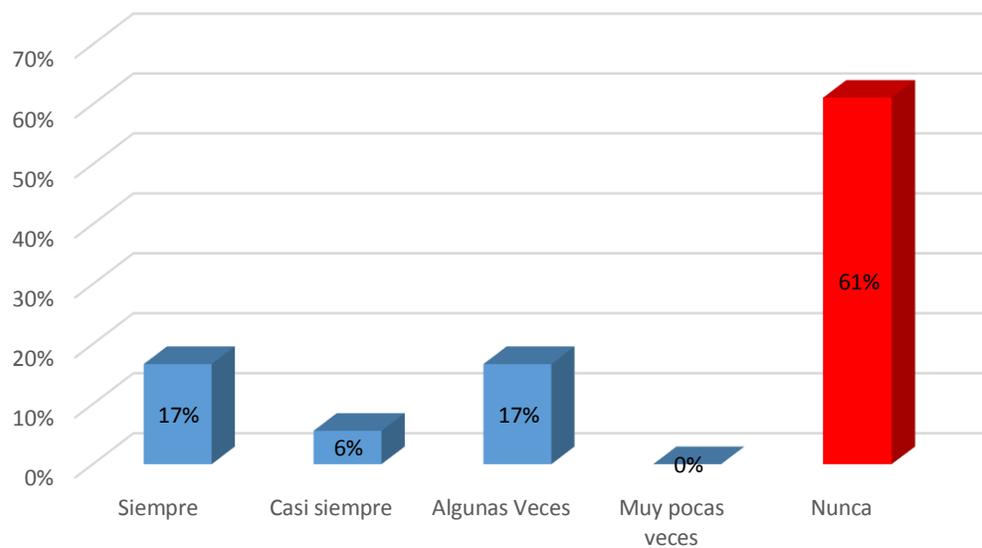


Gráfico 11. Ausencia del personal del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”.

Cuadro 12.

Reconocimiento de parte del usuario de haber sido atendido por los jefes durante la atención del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”.

Alternativas	N° usuarios	%
Si	10	56
No	8	44
Total	18	100

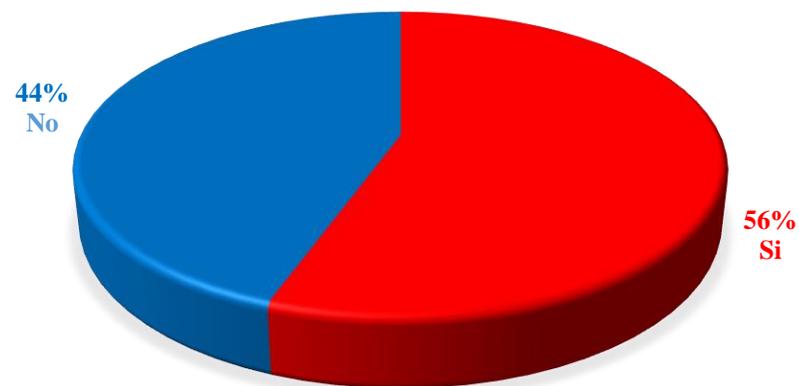


Gráfico 12. Reconocimiento de parte del usuario de haber sido atendido por los jefes durante la atención del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”.

Cuadro 13.

Grado de interés del personal del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”.

Alternativas	N° usuarios	%
Muy interesado	4	22
Interesado	8	44
Medianamente interesado	6	33
Poco interesado	0	0
Nada interesado	0	0
Total	18	100

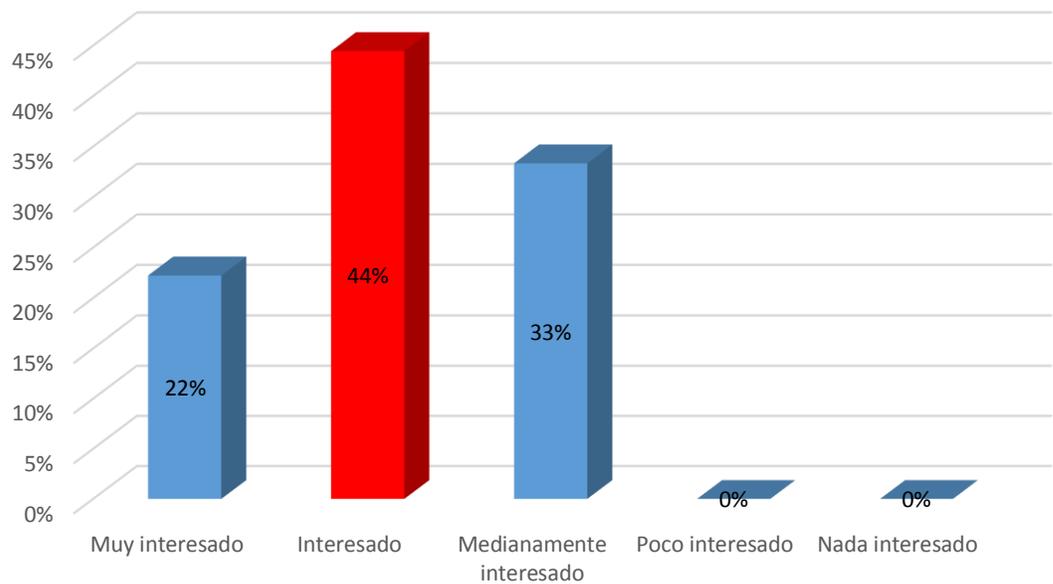


Gráfico 13. Grado de interés del personal del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”.

Cuadro 14.

Trato durante la atención del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”.

Alternativas	Nº usuarios	%
Muy cortés	6	33
cortés	10	56
Medianamente cortés	2	11
Poco cortés	0	0
Nada cortés	0	0
Total	18	100

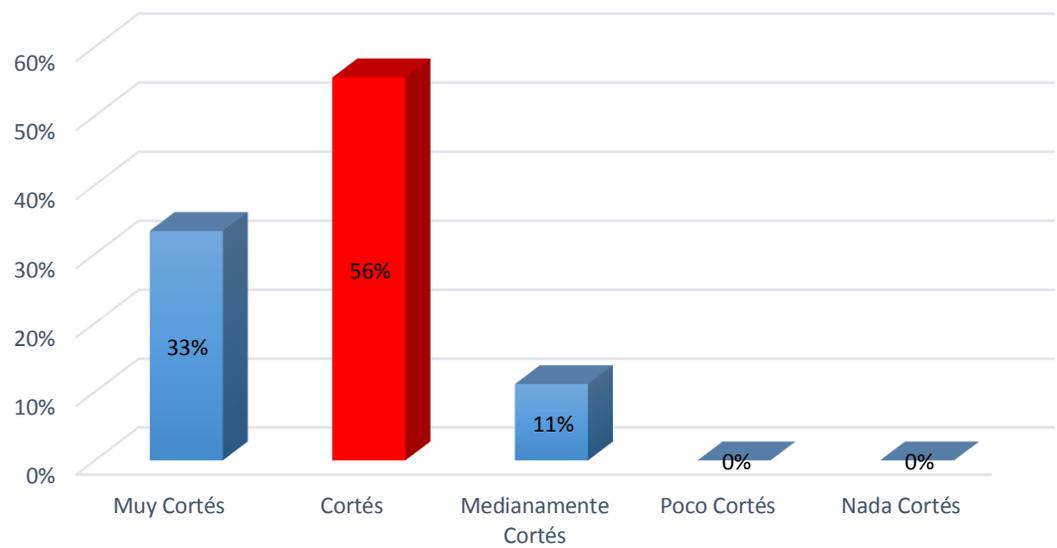


Gráfico 14. Trato durante la atención del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”.

Cuadro 15.

Grado de satisfacción de los usuarios del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”.

Alternativas	N° usuarios	%
Completamente Satisfecho	4	22
Satisfecho	11	61
Ni satisfecho, ni satisfecho	3	17
Insatisfecho	0	0
Muy insatisfecho	0	0
Total	18	100

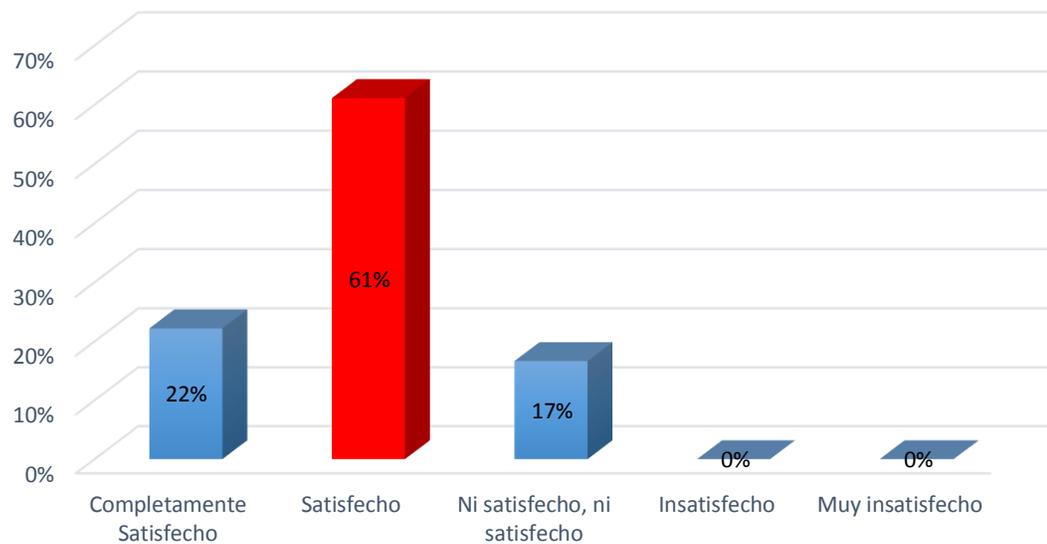


Gráfico 15. Grado de satisfacción de los usuarios del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”.

Cuadro 16.

Opinión de los usuarios respecto si el personal del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha” está capacitado

Alternativas	N° usuarios	%
Totalmente de acuerdo	6	33
De acuerdo	10	56
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	11
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	18	100

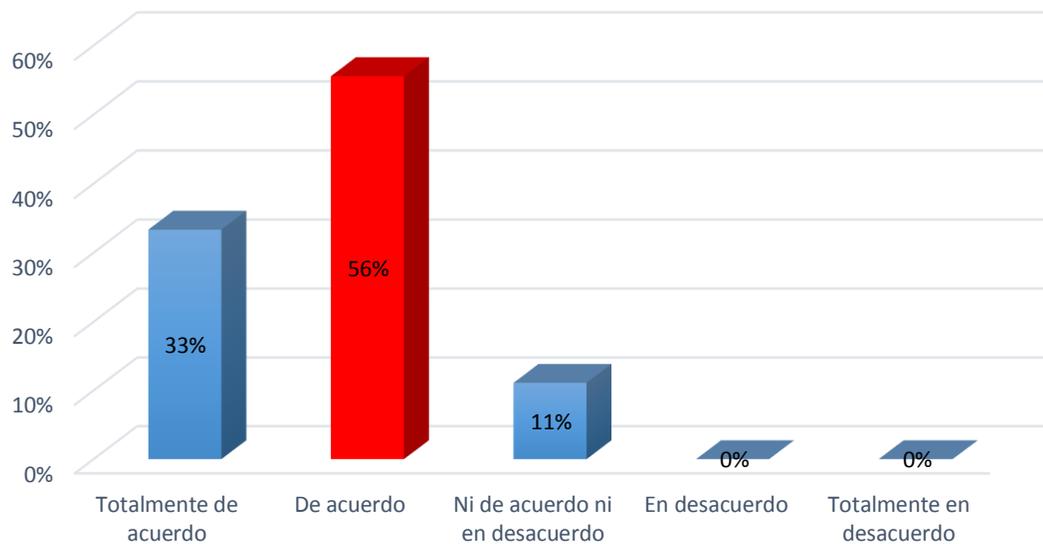


Gráfico 16. Opinión de los usuarios respecto si el personal del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha” está capacitado

Cuadro 17.

Conocimiento de la realización del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha” fuera de las oficinas de Sunarp.

Alternativas	Nº usuarios	%
Si	0	0
No	18	100
Total	18	100

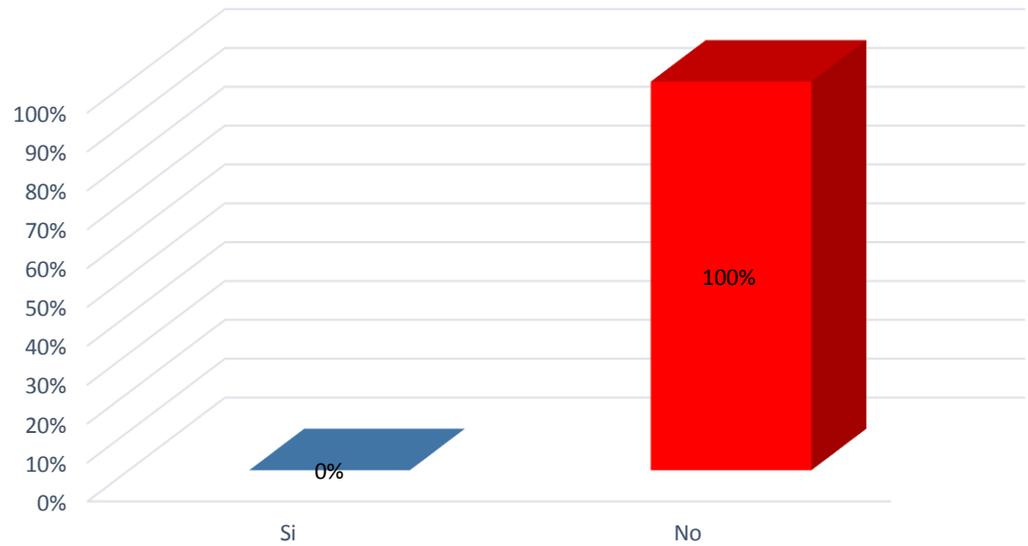


Gráfico 17. Conocimiento de la realización del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha” fuera de las oficinas de Sunarp.

Cuadro 18.

Divulgación de video o discurso sobre la promoción de valores éticos y desarrollo de una cultura anticorrupción, durante la espera del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”.

Alternativas	N° usuarios	%
Sí	0	0
No	18	100
Total	18	100

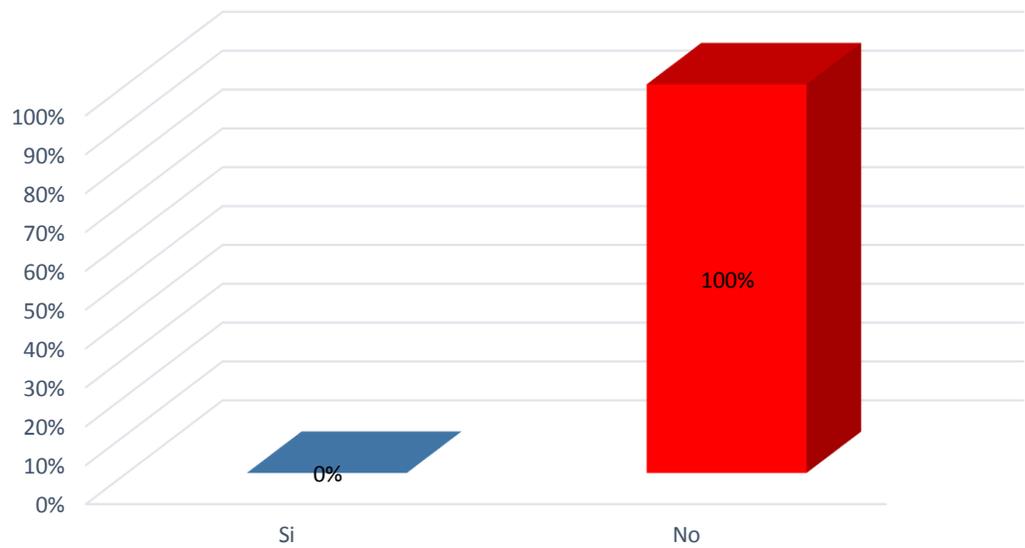


Gráfico 18. Divulgación de video o discurso sobre la promoción de valores éticos y desarrollo de una cultura anticorrupción, durante la espera del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”.

Cuadro 19.

Conocimiento del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha” por la mayoría de la población.

Alternativa	N° usuarios	%
Sí	6	33
No	10	56
No sé	2	11
Total	18	100

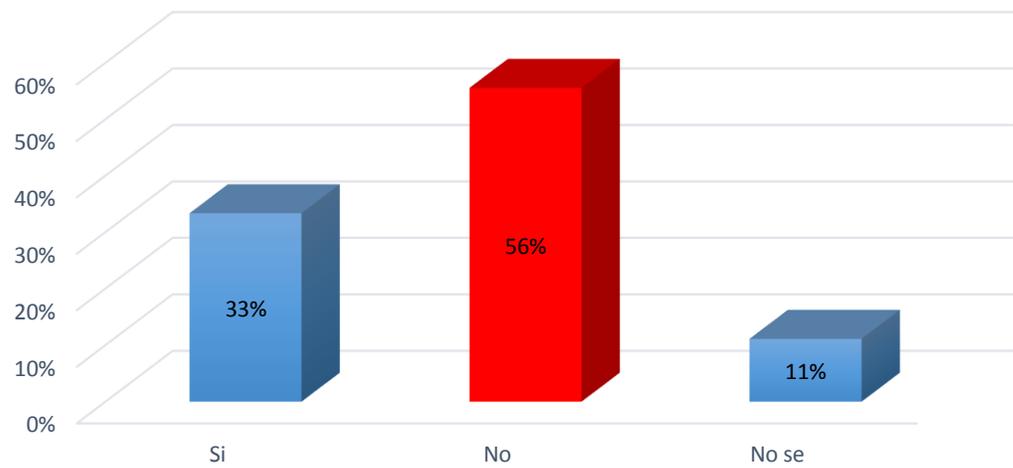


Gráfico 19. Conocimiento del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha” por la mayoría de la población.

Cuadro 20.

Recomendación por los usuarios del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”.

Alternativas	N° usuarios	%
Sí	18	100
No	0	0
Total	18	100

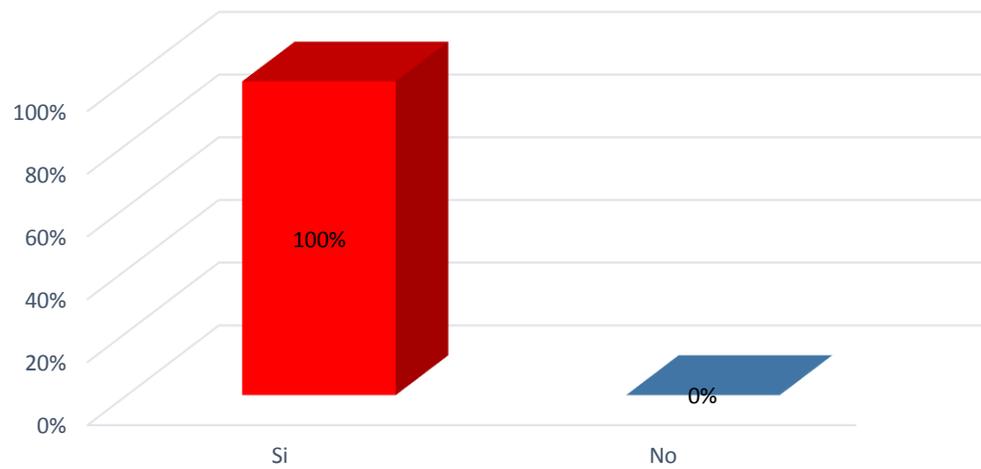


Gráfico 20. Recomendación por los usuarios del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”.

Cuadro 21.

Mejor forma de difusión según los usuarios del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”.

Alternativas	N° usuarios	%
Colocar módulos de información en lugares públicos de mayor concentración de la población.	4	22
Visitar instituciones públicas o privadas.	1	6
Difundir a través de la televisión, información sobre el programa Sunarp te escucha y acerca de la promoción de valores éticos y desarrollo de una cultura anticorrupción en la población.	13	72
Total	18	100

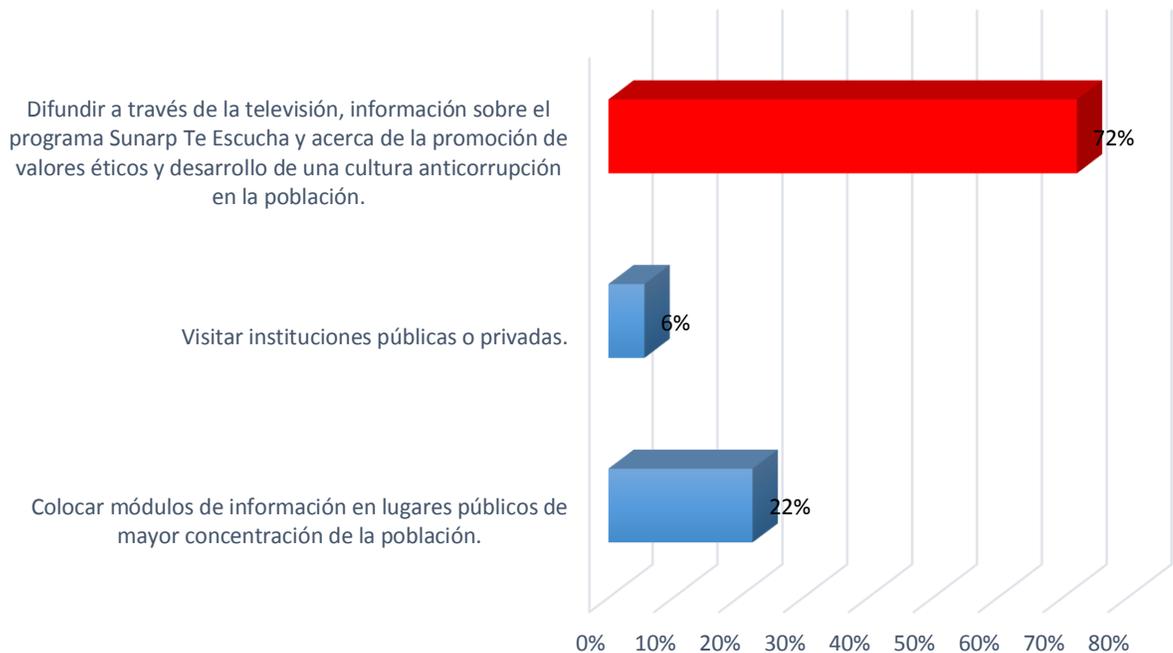


Gráfico 21. Mejor forma de difusión según los usuarios del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”.

Cuadro 22.

Aspecto más negativo del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”.

Alternativas	Nº usuarios	%
El lugar de atención	0	0
El tiempo de Espera.	1	6
El trato de atención de los representantes.	0	0
La capacidad de los representantes para absolver las consultas, inquietudes o quejas.	1	6
Medios de información complementarios.	16	89
Total	18	100

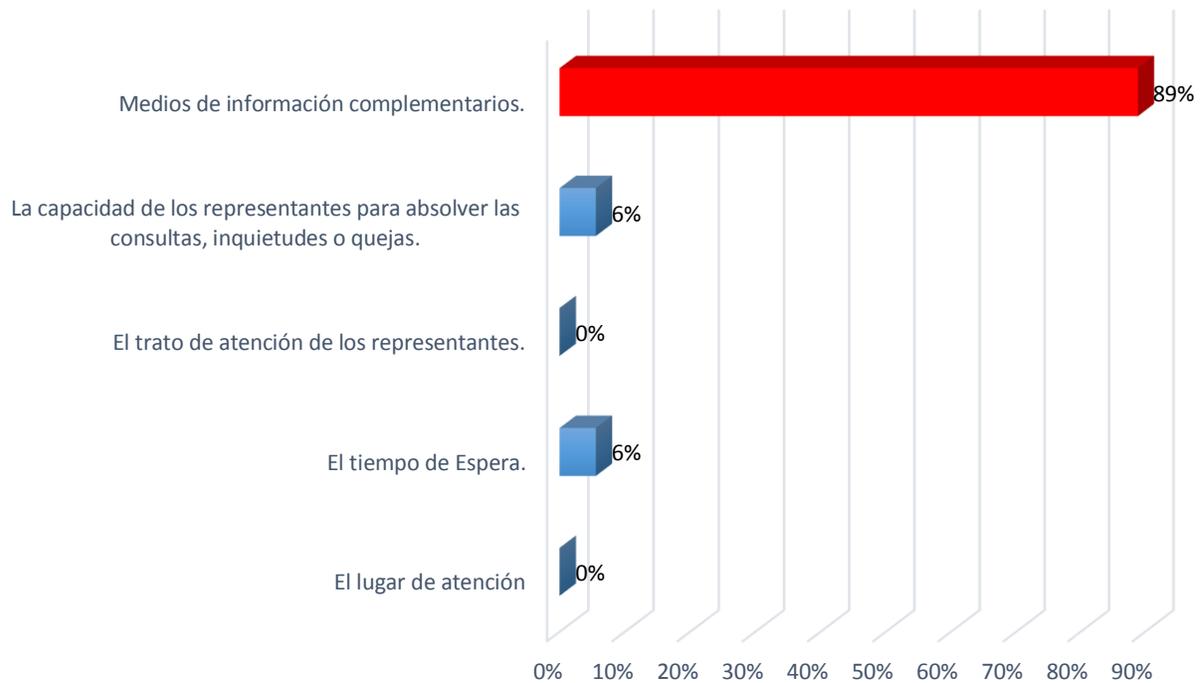


Gráfico 22. Aspecto más negativo del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”.

4.2. Resultados cualitativos.

PREGUNTA	RESPUESTA TEXTUAL	CATEGORIZACIÓN	SINTESIS
¿Cuál es el perfil del usuario que asiste al programa “Sunarp te escucha”?	“Ciudadanos que hagan uso de los Servicios Registrales que ofrece SUNARP y necesiten resolver alguna duda, consulta o presentar un reclamo.”	Ciudadanos que utilizan los servicios registrales de Sunarp. Necesidad por resolver dudas, consultas y reclamos.	El perfil del usuario que asiste al programa “Sunarp te escucha”, son ciudadanos que utilizan los servicios registrales de Sunarp y tengan la necesidad de resolver dudas, consultas y reclamos.
¿Qué criterios utiliza para la programación del programa “Sunarp te escucha”?	“Cobertura de todo el ámbito geográfico de la Zona Registral N° V – Sede Trujillo, en sus diversas Oficinas Registrales.”	Cobertura del ámbito geográfico de la Zona Registral N° V sede Trujillo. Oficinas registrales.	Los fundamentales criterios que se utiliza para la programación del programa “Sunarp te escucha”, es la cobertura geográfica de las diversas oficinas registrales de la zona registral N° V sede Trujillo.
¿Qué factores de eficacia que se utiliza al momento de evaluar el programa “Sunarp te escucha”?	“Cantidad de personas atendidas.”	Cantidad de personas atendidas.	El principal factor de eficacia que se utiliza al momento de evaluar el programa “Sunarp te escucha” es el número de personas atendidas.
¿De qué manera mide el impacto y el éxito del programa “Sunarp te escucha”?	“Cantidad de personas atendidas, Casos solucionados, Usuarios satisfechos.”	Cantidad de personas atendidas, Casos solucionados, Usuarios satisfechos.	Los aspectos con los que se mide el impacto y el éxito del programa “Sunarp te escucha” son el número de personas atendidas, los casos solucionados y los usuarios satisfechos.
¿Cuál es la meta que se pretende alcanzar del programa “Sunarp te escucha”?	“Resolver las dudas y consultas de los usuarios de manera rápida y oportuna.”	Solucionar las dudas y consultas. Rapidez oportuna.	La meta que pretenden alcanzar el programa “Sunarp te escucha” es solucionar las dudas y consultas de los usuarios de forma vertiginosa y acertada.
¿Cuál es el tiempo promedio que dura la atención del usuario en el programa “Sunarp te escucha”?	“10 a 15 minutos aprox. Depende de la complejidad del caso.”	10 a 15 minutos. Complejidad del caso.	El tiempo promedio que dura la atención del usuario en el programa “Sunarp te escucha” es de 10 a 15 minutos depende a la complejidad del caso.
¿Cuál es la consulta más recurrente en el programa “Sunarp te escucha”?	“Independización e inscripción de predios.”	Independización. Inscripción de predios.	La consulta más recurrente en el programa “Sunarp te escucha” es la independización e inscripción de predios.
¿Qué recursos utiliza para complementar posteriormente la información brindada al usuario en el programa “Sunarp te escucha”?	“Folletería informativa Seguimiento de los casos, a través de personal de la UREG.”	Folletería informativa. Seguimiento de los casos por el personal de la UREG.	Los recursos que utilizan para complementar posteriormente la información brindada al usuario en el programa “Sunarp te escucha”, son la folletería informativa y seguimiento de

			los casos por el personal de la Unidad Registral.
¿Cuáles son las motivaciones que recibe el personal del programa “Sunarp te escucha”?	“Reconocimientos y felicitaciones.”	Reconocimiento. Felicitaciones.	Las motivaciones que recibe el personal del programa “Sunarp te escucha”, son reconocimientos y felicitaciones.
¿Qué mecanismos de difusión que emplean antes, durante y después de realizar el programa “Sunarp te escucha”?	“Entrevistas en radio, reparto de volantes, uso de banners.”	Entrevistas en radio, reparto de volantes, uso de banners.	Los mecanismos de difusión que emplean antes, durante y después de realizar el programa Sunarp te escucha son las entrevistas radiales, volanteo y uso de banners.
¿Cuál es la estrategia que utiliza para causar mayor impacto en el lugar de ejecución del programa “Sunarp te escucha”?	“Difusión radial en medios locales.”	Difusión radial en medios locales.	La estrategia que utiliza para causar mayor impacto en el lugar de ejecución del programa “Sunarp te escucha”, es la difusión radial en los medios locales.
¿Con que frecuencia el programa “Sunarp te escucha”, participa en actividades con municipalidades, clubes de madres, Asambleas Comunales, etc?	“Cada vez que es solicitado.”	Cada vez que es solicitado.	El programa “Sunarp te escucha” participa en actividades con municipalidades, clubes de madres y asambleas comunales, solo cada vez que es solicitado.
¿De qué forma se cumple con los lineamientos generales del programa Sunarp te escucha referente a la reproducción de un video o una breve disertación sobre la promoción de valores éticos y desarrollo de una cultura anticorrupción en la población? ¿Por qué?	“A través del Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)”	Circuito cerrado de televisión.	La difusión de video o discurso sobre la promoción de valores éticos y desarrollo de una cultura anticorrupción en la población es por el circuito cerrado de televisión.
¿Cuáles son sus principales barreras o limitaciones para el logro de los objetivos del programa “Sunarp te escucha”?	“Desidia del ciudadano.”	Desidia del ciudadano.	La principal barrera o limitación para el logro de los objetivos del “Sunarp te escucha” es la desidia del ciudadano.

Fuente: Entrevista a la encargada de la oficina de imagen institucional y relaciones públicas de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos de la zona N° V sede Trujillo.

V. INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN.

En concordancia al objetivo general.

Identificar los factores que influyen en el bajo nivel de eficacia en la promoción del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha” de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos en la oficina registral Trujillo en el año 2016.

Con respecto a los factores que influyen en el bajo nivel de eficacia en la promoción del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”, se identificaron los siguientes factores:

El factor hábitos de consumo y uso de los usuarios, pues se observa que el 89% de los encuestados mencionan que el aspecto más negativo del programa social es la ausencia de medios de información complementarios (cuadro 22). Además, el 67% de los usuarios encuestados consideraron que la mayoría de la población no conoce el programa social (cuadro 19). Así también, el 66% de los encuestados respondieron negativamente respecto al uso frecuente del programa social (cuadro 4).

Con relación al factor de objetivos y metas, en los resultados cualitativos definen como principal barrera o limitación para el logro de los objetivos del programa ser la desidia del ciudadano. Así mismo, el 100% de los encuestados declaran que el programa de inclusión registral “Sunarp te escucha” no se realiza fuera de las oficinas registrales de Sunarp (cuadro 17). Además, la totalidad de los encuestados 100% afirman que no se muestra ningún video o breve discurso sobre la promoción de valores éticos y desarrollo de una cultura anticorrupción en la población (cuadro 18). No obstante, los resultados de la entrevista indican que se transmiten videos a través del circuito cerrado de televisión (CCTV).

En concordancia con el factor de capacidad de la organización para comunicarse un 56% de usuarios encuestados definen como “en el mismo lugar” ser el medio a través del cual conoció el programa de inclusión registral “Sunarp te escucha” (cuadro 5). Además, en la entrevista, declaran que los recursos que se utilizan para complementar posteriormente la información brindada al usuario son la folletería informativa y seguimiento de los casos por el personal de la Unidad Registral. Sin embargo, el 89% de los encuestados respondieron que el aspecto más negativo del programa social es la ausencia de medios de información complementarios (cuadro 22). Respecto a la mejor forma de difusión, el 72% de los usuarios encuestados señalaron que el programa “Sunarp te escucha” se debe difundir a través de la televisión y a su vez aprovechar la divulgación de la promoción de valores éticos y desarrollo de una cultura anticorrupción en la población (cuadro 21).

Finalmente, en relación con el factor de participación con la comunidad, se observa que en el cuadro 17 el 100% de los encuestados declaran no conocer sobre la realización del programa “Sunarp te escucha” fuera de las oficinas registrales de Sunarp. Sin embargo, en la entrevista corroboró que el programa social solo participa en actividades con otras instituciones públicas y privadas cada vez que es solicitado. Además, el 67% de los usuarios consideran que el programa social no es conocido por la población (cuadro 19).

Para Maella (2012) “las organizaciones que promueven la eficacia de sus colaboradores están propiciando a su vez un cambio importante en quién es el responsable de los resultados de la empresa. No se trata de pensar únicamente en qué es lo que la organización puede hacer para que sus colaboradores sean más eficaces, sino también de pensar en qué es lo que los colaboradores pueden hacer para que la organización sea más eficaz”.

En relación al aporte de Maella (2012) se conoce que al identificar los factores que influyen en el bajo nivel de eficacia, se debe pensar en que es que los colaboradores pueden hacer para que la organización sea más eficaz, el responsable deberá promover la eficacia entre sus colaboradores del programa “Sunarp te escucha”, para que a partir de ello genere un cambio importante en los resultados del programa.

García (2014) en su investigación sobre “Gestión Administrativa para mejorar la eficacia de la oficina de Transportes y Seguridad vial de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión”. El autor concluye que “La Ley Orgánica de Municipalidades permiten al Gobierno Local normar y regular el transporte público en su jurisdicción y otorgar las correspondientes licencias o concesiones de rutas para el transporte de pasajeros; no obstante según las juntas vecinales y transportistas presentan tres debilidades, que son: desorden en aplicación de normas emitidas por la Municipalidad Provincial, desarticular aplicación de estrategias para sensibilizar y educar a la población sobre cultura vial, débil, fiscalización para el cumplimiento de normas y disposiciones municipales y sanciones; estos factores entorpecen la eficacia de la entidad”.

La conclusión de García (2014) tiene un cierto acercamiento con los resultados obtenidos acerca de los factores que influyen en el bajo nivel de eficacia, pues entre ellos se identificaron cuatro (4) factores las cuales son: hábitos de consumo y uso de los usuarios, objetivos y metas, capacidad de organización para comunicarse y la participación con la comunidad. Estos factores según el autor anteriormente citado, se consideran como debilidades para el programa “Sunarp te escucha”, pues afectan en el cumplimiento de los objetivos y causa cierto desinterés y desapego de los usuarios que puedan ser beneficiados por este importante programa social.

Respecto al objetivo específico 1.**Determinar los hábitos de consumo y uso de los usuarios del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”.**

Entre las características demográficas a destacar de los usuarios del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”, se observa que en cuanto al género son tanto hombres como mujeres (50% en cada caso respectivamente) (cuadro 1). Así mismo, las edades promedio fluctúan principalmente entre 50 a 56 años de edad (cuadro 2). Y en relación al tipo de consulta más frecuente el 72% de los usuarios indicaron que es el registro propiedad inmueble (cuadro 3). Por otro lado, esta información se complementa con los datos cualitativos que menciona la entrevistada respecto al perfil del usuario que asiste al programa “Sunarp te escucha”, pues indica que son ciudadanos que utilizan los servicios registrales de Sunarp y tengan la necesidad de resolver dudas, consultas y reclamos.

En cuanto al conocimiento del programa “Sunarp te escucha”, el 67% de los usuarios encuestados consideraron que la mayoría de la población no conoce el programa social (cuadro 19).

Así también, el 66% de los encuestados respondieron negativamente respecto al uso frecuente del programa social (cuadro 4).

Según la percepción del usuario del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”, el 89% afirman que el aspecto más negativo son los medios de información complementarios. Mientras que el tiempo de espera y la capacidad de los representantes para absolver las consultas, inquietudes o quejas obtienen un 6% muy por debajo de la cifra anterior (Cuadro 22).

García (2014) en su investigación “Gestión Administrativa para mejorar la eficacia de la oficina de Transportes y Seguridad vial de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión”. La autora concluye presentando tres debilidades las cuales reconoce como factores que entorpecen la eficacia de la entidad.

Esta conclusión tiene relación con los aspectos negativos del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”, entre ellas son: los medios de información complementarios, bajo conocimiento de la población del programa, uso esporádico, lo cual son debilidades que afectan directamente a la eficacia del programa social.

En relación con el objetivo específico 2.

Identificar las deficiencias sobre el cumplimiento de los objetivos y en el alcance de las metas del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”.

Se evidencia que solo un 34% hace uso frecuente del programa “Sunarp te escucha”, mientras que un 66% afirma hacerlo algunas veces, muy pocas veces y nunca; siendo un 33% los que nunca usan el programa (cuadro 4).

Así también, el 100% de los encuestados opinan que el programa de inclusión registral “Sunarp te escucha” no se realiza fuera de las oficinas registrales de Sunarp (cuadro 17). Esto es corroborado mediante la entrevista, la encargada de imagen institucional y relaciones públicas menciona que la participación del programa social se realiza solo cada vez que es solicitado por las municipalidades, clubes de madres y asambleas comunales.

En cuanto a la difusión de un video el 100% de los encuestados declararon que durante la espera por la atención del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha” no se mostró

nada respecto a un video o breve discurso sobre la promoción de valores éticos y desarrollo de una cultura anticorrupción en la población (cuadro 18). Sin embargo, los resultados de la entrevista indican que se transmiten videos a través del circuito cerrado de televisión (CCTV).

Respecto al conocimiento del programa “Sunarp te escucha”, solo el 33% de los usuarios encuestados consideran que sí es conocido por la población (cuadro 19).

Este resultado muestra el bajo nivel de logro de los objetivos. La meta que pretende alcanzar el programa social es solucionar las dudas y consultas de los usuarios de forma vertiginosa y acertada. No obstante, definen como principal barrera o limitación para el logro de los objetivos del programa ser la desidia del ciudadano.

Entonces, de acuerdo a los resultados y lo expresado por Da Silva (2003) el cual afirma que “la eficacia está relacionada con el logro de los objetivos/ resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado” (p.20). Al no lograr algunos de sus objetivos del programa, como hacer el uso frecuente, realización del programa fuera de la oficina institucional, incorrecta difusión de material audiovisual (video) y ser conocido por la población, todo esto repercute en el bajo nivel de eficacia del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”.

La Contraloría General de la República (2008) en su investigación “Programas Sociales en el Perú elementos para una propuesta desde el control gubernamental”. Concluye que el control gubernamental evaluará que se hayan previsto indicadores de gestión, resultados e impacto. En el mismo sentido, considerará si el programa social cuenta con un sistema de monitoreo y evaluación alineado a los objetivos del programa.

Para cumplir y alcanzar el logro de los objetivos y metas, se debe seguir un sistema de monitoreo y evaluación en cuanto al cumplimiento estricto de cada una de las especificaciones de los lineamientos generales del programa “Sunarp te escucha” establecidos por la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos.

En cuanto al objetivo específico 3.

Recoger la opinión del responsable en la toma de decisiones sobre el programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”.

En el caso de la opinión del responsable en la toma de decisiones sobre el programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”, se recogió la información a través de la entrevista lo cual se conoció lo siguiente.

Respecto al criterio que utiliza para la programación del programa “Sunarp te escucha”, manifestó que el criterio que se utilizan para la programación es la cobertura geográfica de las diversas oficinas registrales de la zona registral N° V sede Trujillo.

Según la opinión de la entrevistada en relación con la utilización de los factores de eficacia al momento de evaluar el programa, consideró como único factor de eficacia el número de personas atendidas.

En cuanto a la medición del impacto y el éxito del programa la entrevistada respondió que los aspectos de medición son el número de personas atendidas, los casos solucionados y los usuarios satisfechos, esto tiene relación con los resultados cuantitativos respecto a la satisfacción, pues el 83% de los encuestados respondieron entre completamente satisfechos y satisfechos sobre el grado de satisfacción. (Cuadro 15)

La difusión radial en los medios locales es la principal estrategia que utilizan para causar mayor impacto en el lugar de ejecución del programa social, así se registra en los datos de la entrevista.

En la investigación de Pedraja, Rodríguez & Rodríguez (2009) sobre “La Influencia de la Gestión del Conocimiento sobre la Eficacia Organizacional: Un estudio en Instituciones Públicas y Empresas Privadas”. Sostiene que “(...) es posible derivar implicancias normativas para mejorar el desempeño o eficacia de las organizaciones tanto públicas como privadas. En efecto, si las instituciones de la muestra analizada pretendiesen alcanzar mayores niveles de eficacia deberían:

- Tener un sistema eficiente de exploración de información interna y externa.
- Procesar eficiente e integradamente la información.
- Identificar hallazgos importantes para su quehacer tanto de fuentes internas como externas.
- Disponer de un sistema de exploración, detección de hallazgos e integración de información que permita crear conocimiento.
- Favorecer la interacción de los directivos para la creación de conocimiento.
- Favorecer el intercambio de información estratégica entre el equipo de alta dirección.
- Facilitar la transferencia mutua de conocimientos entre los miembros del equipo de alta dirección.
- Promover el acto de compartir conocimiento en forma permanente entre los miembros del equipo de alta dirección.
- Promover la aplicación del conocimiento estratégico creado y compartido al interior del equipo de alta dirección.

- Sustentar la toma de decisiones estratégicas en la información creada y compartida por el equipo de alta dirección.”

Sobre la toma de decisiones, con respecto al criterio que utilizan, a los factores de eficacia al momento de evaluar, la medición del impacto y éxito del programa y la estrategia para causar mayor impacto, son aspectos que se deben mejorar para conseguir el desempeño o eficacia de una organización públicas, Pedraja, Rodríguez & Rodríguez (2009) plantean una serie de alternativas de solución que se deben tomar en cuenta al momento de tomar una decisión basadas en crear, compartir y aplicar conocimiento.

Al respecto con el objetivo específico 4.

Determinar la capacidad de la organización para comunicarse del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”.

Con respecto a los medios de comunicación el 56% definen como “en el mismo lugar” ser el medio a través del cual conoció el programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”. Así mismo, indicaron con un 22% los volantes/ Afiches y en el último lugar con el 11% periódicos y familia/ Amigos (cuadro 5). Con relación a los volantes/ Afiches, coinciden con los datos de la entrevista en el cual se mencionan los mecanismos de difusión que emplean antes, durante y después de realizar el programa social, entre ellas son las entrevistas radiales, volanteo y uso de banners. Además, en el mismo instrumento cualitativo de la entrevista, declaran que los recursos que se utilizan para complementar posteriormente la información brindada al usuario son la folletería informativa y seguimiento de los casos por el personal de la Unidad Registral.

En tanto, el 61% indica estar totalmente de acuerdo con la claridad de la información a través del medio por el cual conoció el programa “Sunarp te escucha” (cuadro 6). Además, con el 94% responde positivamente en cuanto a la precisión de la información (cuadro 7), y un 61% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo que la información tiende a ser atractiva (cuadro 8).

Según la perspectiva de los usuarios, el 72% de los encuestados expresaron que la mejor forma de difusión para el programa de inclusión registral “Sunarp te escucha” es la de difundir a través de la televisión, información sobre el programa “Sunarp te escucha” y a su vez aprovechar la divulgación de la promoción de valores éticos y desarrollo de una cultura anticorrupción en la población (cuadro 21).

Con relación al uso de los medios de comunicación para la difusión de la información del programa “Sunarp te escucha”, Deborah (2014) ostenta que: “la eficacia se demuestra fundamentalmente en el ámbito organizacional, y requiere el diseño de toda clase de estrategias buscando la consecución de los objetivos (...)”.

El aporte de Deborah menciona que para alcanzar la eficacia se requiere el diseño de toda clase de estrategias, pues el programa “Sunarp te escucha” dentro de sus lineamientos generales cuenta con estrategias de comunicación el cual lo definen como mecanismos de difusión. Sin embargo, los resultados obtenidos por la encuesta muestran un mal manejo o uso inadecuado de los medios estipulados en sus lineamientos, los cuales son:

- a) Notas de prensa en periódicos populares.
- b) Afiches en las calles / ferias / eventos sociales.
- c) Anuncios en medios radiales o televisivos.

- d) Uso de internet, remitiendo invitaciones a través de las redes sociales.
- e) Reparto de volantes en los lugares de mayor concentración de usuarios.
- f) Paneles publicitarios en cada una de las oficinas registrales, incluyendo las oficinas receptoras.
- g) Difusión de algunos vídeos en los distintos medios de comunicación gratuitos.
- h) Promoción del programa a través de la pantalla de turno, en las oficinas que cuenten con ésta, además de programarse alternativamente videos educativos y anuncios de los distintos productos de Sunarp.

García (2014) en su investigación sobre “Nivel de Eficacia de las Estrategias de Comunicación de Marketing para la Promoción y Difusión de Servicios Educativos de TECSUP – Trujillo”. Concluye que “las estrategias de comunicación de marketing más utilizadas en TECSUP - Trujillo son la publicidad tanto en su tipo ATL (medios tradicionales); como televisión, radio e impresos y BTL (medios alternativos); como vallas y paneles publicitarios”.

Los medios ATL (medios tradicionales) más cuestionado por los usuarios es la televisión puesto que es un medio que no se utiliza con frecuencia, además de otros como la radio, medios impresos, etc, no cumple con su función como se lo espera. Mientras que con los medios BTL, específicamente con el uso de internet, remitiendo invitaciones a través de las redes sociales o blogs, se observa que muy esporádicamente utilizan estos medios.

A propósito del objetivo específico 5.

Identificar las motivaciones que reciben los representantes del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”.

De acuerdo al resultado de la entrevista mencionan que las motivaciones que recibe el personal del programa “Sunarp te escucha”, son reconocimientos y felicitaciones.

Resulta importante mencionar que el 89% respondió estar totalmente de acuerdo que el personal del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha” está altamente capacitado para atender a sus consultas, inquietudes o quejas (cuadro 16).

Maella (2012) afirma que “las organizaciones que promueven la eficacia de sus colaboradores están propiciando a su vez un cambio importante en quién es el responsable de los resultados de la empresa. No se trata de pensar únicamente en qué es lo que la organización puede hacer para que sus colaboradores sean más eficaces, sino también de pensar en qué es lo que los colaboradores pueden hacer para que la organización sea más eficaz”.

Esta afirmación que menciona Maella (2012) se relaciona con los resultados respecto a la opinión de los usuarios quienes afirman que los trabajadores están altamente capacitados, esto quiere decir que la institución promueve la eficacia de sus colaboradores. Así mismo, la institución que desarrolla el programa social los motiva atribuyendo reconocimientos y felicitaciones.

Igualmente, Maella (2011) en su artículo de opinión acerca de “Qué hacer para ser más eficaz”. El autor señala en las conclusiones que “gestionar la eficacia de las personas en las organizaciones tiene ventajas tanto para el individuo, que verá cómo se multiplican sus posibilidades de progreso profesional debido a su mayor competencia, como para la

organización, ya que las empresas que cuenten con profesionales eficaces, también lo serán ellas. Por otro lado, las compañías que no traten de potenciar la eficacia de sus colaboradores obtendrán unos pobres resultados empresariales”.

La institución que desarrolla el programa “Sunarp te escucha” se preocupa por ampliar los conocimientos de sus trabajadores, esto se puede considerar como una motivación. Los usuarios manifiestan estar totalmente de acuerdo que los trabajadores están altamente capacitados. En concordancia con el artículo “Qué hacer para ser más eficaz” de Maella (2011) donde menciona que, “gestionar la eficacia de las personas en las organizaciones tiene ventajas tanto para el individuo (...) como para la organización”. Pues esto indica que crear conocimiento a través de capacitaciones resulta beneficioso para el trabajador, como también para la institución ya que también influye en la productividad y desempeño laboral del trabajador. Esta motivación eleva el nivel de eficacia del programa “Sunarp te escucha”.

En cuanto al objetivo específico 6.

Deducir el nivel de satisfacción de los usuarios del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”.

Con respecto al grado de satisfacción del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”, el 83% del total de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos por la atención brindada durante el programa (cuadro 15). Además, un 66% de las personas encuestadas perciben a los representantes de “Sunarp te escucha” completamente interesados en sus consultas, demandas, inquietudes, sugerencias o reclamos (cuadro 13). Así mismo, el 89% de los usuarios encuestado afirmaron haber recibido un trato cortés durante la atención brindada por los representantes del programa (cuadro 14).

Más de la mitad de los encuestados representado por el 56% respondieron que sí reconocen haber sido atendido por los jefes de la oficina registral de Trujillo. Sin embargo, es interesante observar que al mismo tiempo el otro porcentaje de 44% indican que no reconocen haber sido atendido por los jefes (cuadro 12).

La totalidad de los encuestado representado por el 100% respondieron que si recomendarían a otras personas utilizar el programa de inclusión registral “Sunarp te escucha” (cuadro 20).

En relación al estudio de Salmones (2008) sobre “Satisfacción y eficacia: un estudio con grupos de trabajo en un entorno productivo” la investigadora concluye “(...) Tal y como manifiestan Dreu y West (2001), la heterogeneidad en un grupo favorece la discusión ya que se maneja más información y ésta estará más contrastada por lo que se mejora el proceso de toma de decisiones. Según nuestros análisis, se ha visto la importancia que tiene el manejo eficaz de los conflictos sobre las variables resultado (según las ecuaciones estructurales, es el proceso que mejor explica la satisfacción y la eficacia grupal). Estos resultados son muy interesantes para los responsables de los grupos, que deberán buscar cierta heterogeneidad en el nivel y tipo de estudios, ya que esto impactará positivamente en el manejo de los conflictos y, por tanto, en la satisfacción laboral y en la eficacia grupal”.

El resultado positivo respecto al nivel de satisfacción se vincula con el aporte de Salmones (2008), lo cual se observa que para este programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”, los jefes brindan una atención personalizada al usuario, por lo observado durante el desarrollo del programa se evidencia que los jefes (quienes también son los responsables de la toma de decisiones adecuadas) cuenta con un abanico de experiencias, conocimiento y habilidades mayor, lo cual se ubican en el grupo heterogéneo que saben manejar

eficazmente los posibles conflictos que podrían ocurrir durante la ejecución de Sunarp te escucha.

Con relación al objetivo específico 7.

Reconocer la participación con la comunidad y organizaciones del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”.

En la recolección de los datos cualitativos la entrevistada afirmó que el programa de inclusión registral “Sunarp te escucha” participa en actividades con municipalidades, clubes de madres y asambleas comunales, cada vez que es solicitado. Sin embargo, esta afirmación no coincide con el resultado que se muestra en el cuadro 17, lo cual el 100% de los encuestados indican no conocer sobre la realización del programa “Sunarp te escucha” fuera de las oficinas registrales de Sunarp. No obstante, los usuarios consideran que el programa social no es conocido por la población (cuadro 19).

En concordante a la participación del programa social con las comunidades y organizaciones, el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS, 2013), define “inclusión social”, como: “La situación en la que todos los ciudadanos y ciudadanas del conjunto del país puedan ejercer sus derechos, acceder a servicios públicos de calidad, participar en la comunidad nacional en condiciones de igualdad y contar con las capacidades esenciales para aprovechar las oportunidades que abre el crecimiento económico. (p.1)”

A pesar que Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social ratifica que los programa sociales deben estar en constante acercamiento con los ciudadanos y ciudadanas con la finalidad de que puedan ejercer sus derechos, acceder a servicios públicos de calidad, participar en la

comunidad nacional en condiciones de igualdad y contar con las capacidades esenciales para aprovechar las oportunidades que abre el crecimiento económico. El programa “Sunarp te escucha” recibe a los ciudadanos más no va al encuentro de ellos, pues los usuarios encuestados consideraron que el programa social no es conocido por la población. Así mismo, “Sunarp te escucha” no se realiza fuera de las oficinas de Sunarp enclaustrados. Además, el programa social participa con otras organizaciones públicas o privadas solo cuando estos mismos lo solicitan.

Al respecto, la Contraloría General de la República (2008) concluye en un informe titulado “Programas Sociales en el Perú elementos para una propuesta desde el control gubernamental” que con relación a “la gestión y ejecución de los programas sociales el actual gobierno ha identificado que faltan resultados significativos en los indicadores sociales, que hay una débil o deficiente articulación entre las intervenciones de los programas sociales así como la inexistencia de una política integral basada en metas y objetivos comunes y concretos.”

Lo que menciona La Contraloría General de la República (2008), tienen una relación directa con el programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”, puesto que sus cifras sobre el número de atenciones realizadas son bajas, también existe una deficiente intervención de “Sunarp te escucha” con las organizaciones públicas y privadas, a pesar que entre sus lineamientos generales dice que el programa en mención se realiza a través de audiencias públicas o privadas (atención personalizada). Además, establece que con el fin de que los usuarios puedan hacerse escuchar y formular sus inquietudes, consultas, sugerencias o reclamos, sin que factores como la distancia, costo u otras circunstancias impidan su participación en tales sesiones se ha previsto también la realización del programa fuera de

la oficina registral en los lugares de mayor concentración de los potenciales usuarios, tales como municipalidades, clubes de madres, asambleas comunales, etc.

Aquí se evidencia un claro enclaustramiento por parte del programa “Sunarp te escucha” dentro de sus oficinas registrales de Sunarp y también se observa la omisión de sus lineamientos generales del programa respecto a la participación con otras organizaciones.

VI. CONCLUSIONES.

- 6.1.** Los factores que influyen en el bajo nivel de eficacia en la promoción del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha” de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos en la oficina registral Trujillo en el año 2016 son: factor hábitos de consumo y uso de los usuarios, factor objetivos y metas, factor capacidad de la organización para comunicarse y factor participación con la comunidad.
- 6.2.** Los hábitos de consumo y uso de los usuarios del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha” son: ausencia de los medios de información complementarios (según percepción de los usuarios), desconocimiento del programa social por la mayoría de la población y uso ocasional del programa. Entre sus características demográficas del usuario se puede describir como hombres y mujeres de 50 a 56 años de edad con el tipo de consulta más frecuente sobre el registro de propiedad inmueble, pues estos tienen la necesidad de resolver dudas, consultas y reclamos.
- 6.3.** Las deficiencias sobre el cumplimiento de los objetivos y en el alcance de las metas del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha” son: el uso discontinuo del programa social por el usuario, enclaustramiento del programa social en sus oficinas registrales de Sunarp, incorrecta difusión de material audiovisual o breve discurso previo al programa social y la desidia del ciudadano.
- 6.4.** La opinión de los responsables en la toma de decisiones sobre el programa de inclusión registral “Sunarp te escucha” es el criterio que utilizan para la programación del programa social es la cobertura geográfica de las oficinas registrales de Sunarp, consideran como factor de eficacia el número de personas atendidas al momento de la evaluación del programa social, los aspectos de

medición del impacto y éxito del programa es el número de personas atendidas, los casos solucionados y los usuarios satisfechos, la estrategia principal que utilizan es la difusión radial.

- 6.5.** La capacidad de la organización para comunicarse del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha” son, medio inadecuado acerca del conocimiento del programa, incumplimiento de los mecanismos de difusión estipulados en los lineamientos del programa social, medios más usados entrevistas radiales, volanteo y uso de banners, la televisión es un medio que no se utiliza para difundir el programa social, uso esporádico de los medios BTL (redes sociales, blogs, correo electrónico).
- 6.6.** Las motivaciones que reciben los representantes del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha” son, reconocimiento, felicitaciones y capacitaciones.
- 6.7.** El nivel de satisfacción de los usuarios respecto al programa de inclusión registral “Sunarp te escucha” es alto.
- 6.8.** La participación con la comunidad y organizaciones del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha” es, participación ausente del programa social con las organizaciones públicas o privadas, enclaustramiento por parte del programa dentro de sus oficinas registrales de Sunarp, omisión de los lineamientos generales de “Sunarp te escucha” respecto a la participación con otras organizaciones.

VII. RECOMENDACIONES.

- 7.1.** Con respecto a la ausencia de los medios complementarios, se recomienda utilizar frecuentemente los volantes informativos de cada tipo de registro que cuenta la institución durante el programa “Sunarp te escucha”, de acuerdo al tipo de consulta que el usuario necesite absolver.
- 7.2.** Para lograr el uso frecuente del programa “Sunarp te escucha” y sea conocido por la mayoría de la población, es necesario que el usuario conozca del programa social, para ello se debe realizar correctamente la difusión, utilizando medios de comunicación adecuados los cuales aseguren que el mensaje llegue a todo el público objetivo. Se debe tomar en cuenta los medios ATL (televisión, radio, medios impresos, carteles publicitarios) y BTL (correos electrónicos, llamadas telefónicas, eventos en el punto de venta, redes sociales, blogs) los cuales en conjunto son una fuerte arma de comunicación el cual aportará excelentes resultados para el programa social.
- 7.3.** Para alcanzar el logro de los objetivos y metas, se debe cumplir estrictamente con cada una de las especificaciones establecidos en los lineamientos generales del programa “Sunarp te escucha”, teniendo en cuenta un sistema de monitoreo y evaluación constante por el responsable directo del programa social, de manera que se cumplan con las metas establecidas.
- 7.4.** En cuanto al cumplimiento de la difusión de un video o discurso sobre la lucha frontal contra la corrupción y la promoción de valores éticos; se debe hacer mención e indicar la reproducción del video o precisar sobre el tema en mención, asegurándose que la

intensión de la difusión del video se conozca por los usuarios asistentes al programa “Sunarp te escucha”.

- 7.5.** Con relación a la capacidad de la organización para comunicarse se debe hacer uso de los mecanismos de difusión sin omitir algún medio, estos se encuentran instituidos en los lineamientos generales del programa social. Además, se debe implementar estrategias de comunicaciones integradas del marketing con la finalidad de aplicar el mix de comunicación (publicidad, venta personal, promoción de ventas, relaciones públicas, marketing directo, merchandising, entre otras herramientas). Esto permitirá al programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”, darle un posicionamiento único en los usuarios y un valor de marca diferencial.
- 7.6.** En cuanto a la participación con organizaciones, se sugiere tener la iniciativa en ir en busca de las organizaciones públicas o privadas y no esperar que ellos mismo se acerquen a hacerlo, esto permitirá efectuar con normalidad el programa fuera de las oficinas registrales, tales como en los lugares de mayor concentración de los potenciales usuarios, como municipales, clubes de madres, asambleas comunales, etc. Y en lo posible, cumplir con lo establecido en los lineamientos generales del programa social, que por los menos tres (03) sesiones de “Sunarp te escucha”, al año, se realicen fuera del local institucional, las que podrán coincidir con las campañas de inclusión social aprovechando la infraestructura preparada para éstas, lo cual siempre debe estar presente la marca o identidad del programa en mención para reconocer el espacio, tiempo y lugar de la práctica de “Sunarp te escucha”.
- 7.7.** Se recomienda contar con un anfitrión o anfitriona para asistir a los usuarios que se encuentren esperando y tengan alguna incomodidad o consulta que no necesite esperar

a ser atendido por los jefes. Esta persona deberá estar presente durante todo el transcurso del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”, esto reducirá los posibles conflictos de los usuarios.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- 8.1.** Bélgica, A. (2008). *Inclusión social para la construcción de la ciudadanía*.
Recuperado de <http://signisalc.org/redes/jovenes/2008/05/inclusion-social-para-la-construccion-de-ciudadania/comment-page-1/>
- 8.2.** Campos, Y. (2012). *El uso de tecnología de información y comunicación en el sistema registral peruano, como un elemento que permite un servicio público con inclusión social*. Lima, Perú. Editorial Rapimagen S.A.
- 8.3.** Cubillos M. y Núñez S. (2012). Guía para la construcción de indicadores de gestión. *Departamento Administrativo de la Función Pública*, (2), p. 24
- 8.4.** Chiavenato, I. (2001). *Administración de recursos humanos*. Bogotá, Colombia. Editorial: Nómos S. A.
- 8.5.** Deborah (5 de diciembre de 2014). [Mensaje en un blog] *Significado de eficacia*.
Recuperado en <http://significado.net/eficacia/>
- 8.6.** Da Silva, R. (2003). *Teorías de la administración*. México. Editorial Thomson Paraninfo.
- 8.7.** García, P. (2014). *Nivel de eficacia de las estrategias de comunicación de marketing para la promoción y difusión de servicios educativos de tecsup – trujillo*. (Tesis de

pregrado). Escuela Profesionales de Ciencias de la Comunicación, Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Privada Antenor Orrego, Perú.

8.8. García, M. (2014). *Gestión administrativa para mejorar la eficacia de la oficina de transportes y seguridad vial de la municipalidad provincial de Sánchez Carrión*. (Tesis de pregrado). Escuela Académico Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Trujillo, Perú.

8.9. Maella, P. (2011). Que hacer para ser más eficaz. *Executive Excellence* (77) Recuperado de http://www.eexcellence.es/index.php?option=com_content&view=article&id=647:pablo-maella&catid=35:articulos-publicados&Itemid=57

8.10. Contraloría General de la República (2008). *Programas sociales en el Perú elementos para una propuesta desde el control gubernamental*. Recuperado de <http://www.midis.gob.pe/dgsye/evaluacion/documentos/ProgramassocialesenelPeru.Elementosparaunapropuestadesdeelcontrolgubernamental-ContraloriaGeneraldeRepubblica.pdf>

8.11. Manene, L. (19 de Agosto de 2010). *La eficiencia y la eficacia en administraciones públicas y organizaciones empresariales*. [Mensaje en un blog] Recuperado de <https://luismiguelmanene.wordpress.com/2010/08/19/la-eficiencia-y-la-eficacia/>

- 8.12.** Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2013). *Lineamientos para el diseño de políticas y ejecución de intervenciones en materia de inclusión financiera, dirigidas a la población en proceso de inclusión.* (003) Resolución Ministerial de la República del Perú.
- 8.13.** Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2015). *Estrategia nacional de desarrollo e inclusión social incluir para crecer.* Recuperado de <http://www.midis.gob.pe/files/estrategianacionaldedesarrolloeinclusinsocialincluirparacrecer.pdf>
- 8.14.** Pedraja, L., Rodríguez, E. y Rodríguez, J. (Marzo de 2009). La influencia de la gestión del conocimiento sobre la eficacia organizacional: un estudio en instituciones públicas y empresas privadas. *Revista Facultad de Ingeniería Universidad de Antioquia.* Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=43004720>
- 8.15.** Pérez, J. y Merino, M. (2009). *Definición de eficacia.* Recuperado de <http://definicion.de/eficacia/>
- 8.16.** Pérez, J. y Merino, M. (2015). *Definición de programa social.* Recuperado de <http://definicion.de/programa-social/>

- 8.17.** Quispe, V. (2005). *Uso de las tecnologías de la información y comunicaciones como estrategia básica para una inversión social eficiente*. (Tesis de pregrado). Facultad de Ingeniería Industrial y Sistemas de la Universidad Nacional de Ingeniería, Perú.
- 8.18.** Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Editorial Pearson Educación.
- 8.19.** Salmones Fernández, Lourdes (2008). “*Satisfacción y eficacia: un estudio con grupos de trabajo en un entorno productivo*”. Recuperado de <http://espacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:Psicologia-Lgarcia/Documento.pdf>
- 8.20.** Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (2016). *Nosotros*. Recuperado de <https://www.sunarp.gob.pe/nosotros.asp>
- 8.21.** Stok, J. (27 de Setiembre de 2011). Prioridades en la inclusión social. *Udep Hoy*. Recuperado de <http://udep.edu.pe/hoy/2011/prioridades-en-la-inclusion-social/>
- 8.22.** Thompson Ivan (2010) “*Que es promoción*”. Recuperado en <http://www.marketingintensivo.com/articulos-promocion/que-es-promocion.html>

IX. ANEXOS.

9.1. Anexo 1

SONDEO DE OPINIÓN

INSTRUCCIONES: Marque con una X la respuesta.

1. ¿CONOCE USTED EL PROGRAMA DE INCLUSION REGISTRAL “SUNARP TE ESCUCHA”?

- a) SI
- b) NO

***Si respondió NO, responda directamente la pregunta 5.**

2. ¿POR QUE MEDIO SE ENTERÓ DEL PROGRAMA “SUNARP TE ESCUCHA”?

- a) Televisión
- b) Radio
- c) Revista
- d) Periódico
- e) Internet
- f) Publicidad exterior
- g) Talleres
- h) Capacitaciones
- i) Otros:

3. ¿CÓMO CALIFICA EL PROGRAMA “SUNARP TE ESCUCHA”?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy malo aclarar

4. ¿QUE ASPECTOS DEBERÍAN MEJORAR EN CUANTO A LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA “SUNARP TE ESCUCHA”?

- a) Expandir el tiempo de atención.
- b) Mejorar el trato de los responsables del programa.
- c) Absolver totalmente las consultas formuladas.
- d) Solucionar los reclamos de manera inmediata.
- e) Realizar el programa fuera de las Oficinas en las zonas más alejadas de la ciudad.
- f) Otros:

5. ¿CUÁL ES LA CAUSA POR EL CUAL USTED DESCONOCE EL PROGRAMA DE INCLUSIÓN REGISTRAL “SUNARP TE ESCUCHA”?

- a) Falta de Difusión.
- b) Ausencia en zonas alejadas de la ciudad.
- c) Falta de presencia mediática.
- d) Ausencia de acuerdos con otras instituciones públicas o privadas.
- e) Mala organización del programa
- f) Otros:

9.2. Anexo 2

RESULTADOS DEL SONDEO DE OPINIÓN

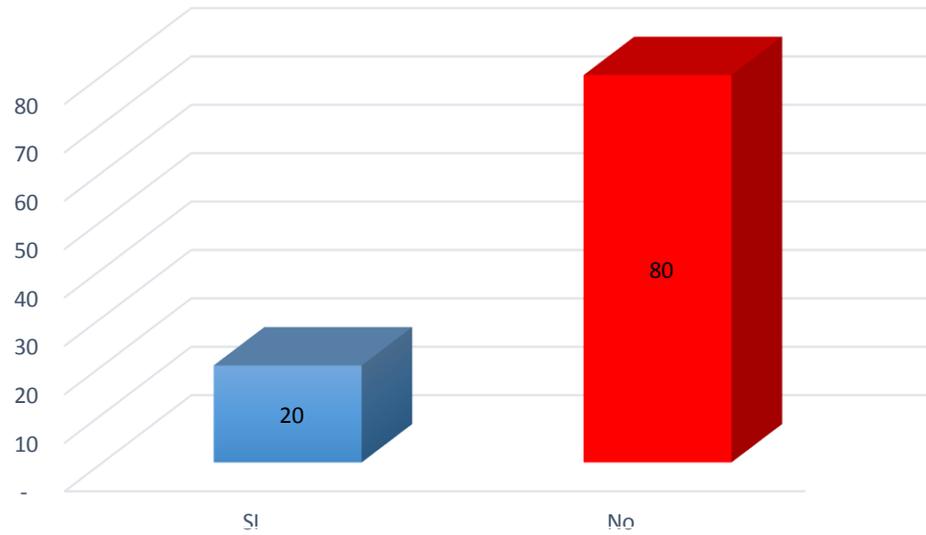


Gráfico 23. Conocimiento acerca del programa “Sunarp te escucha”.

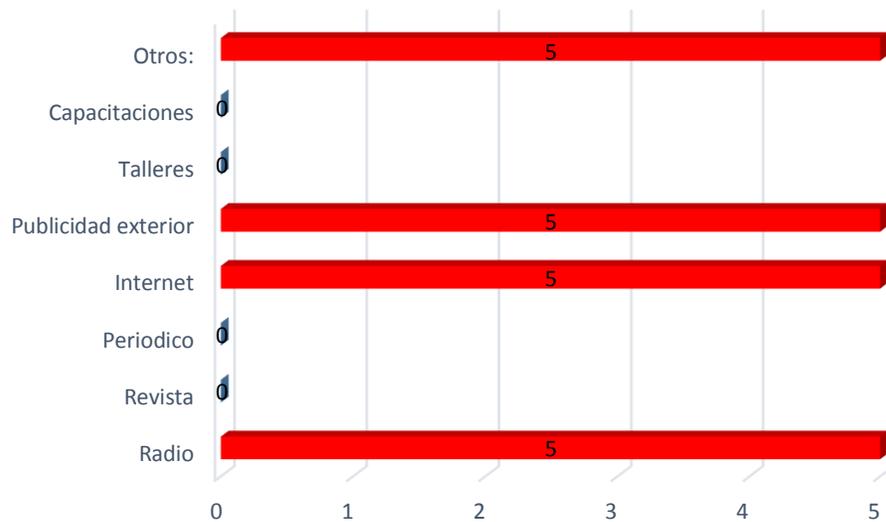


Gráfico 24. Conocimiento acerca del programa “Sunarp te escucha”.



Gráfico 25. Causas del desconocimiento.

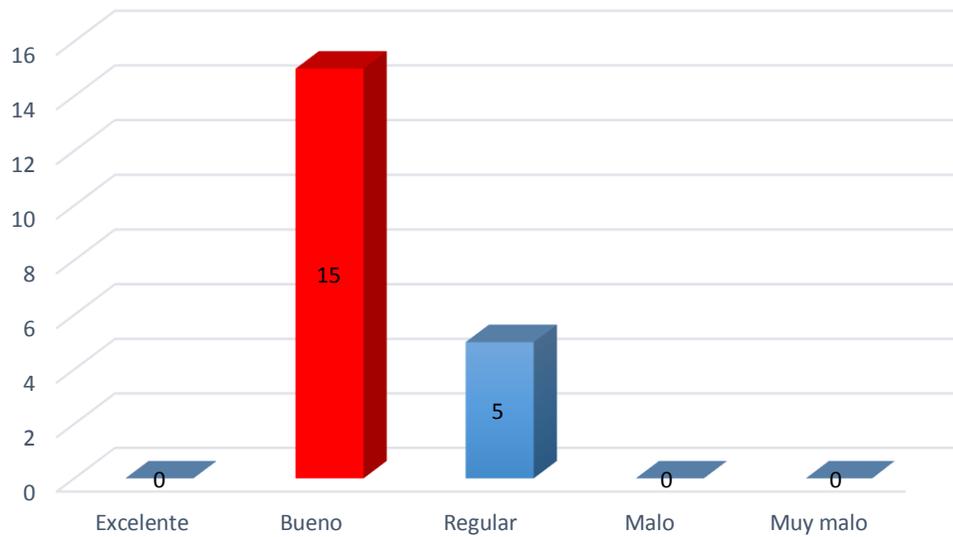


Gráfico 26. Calificación del programa "Sunarp te escucha".

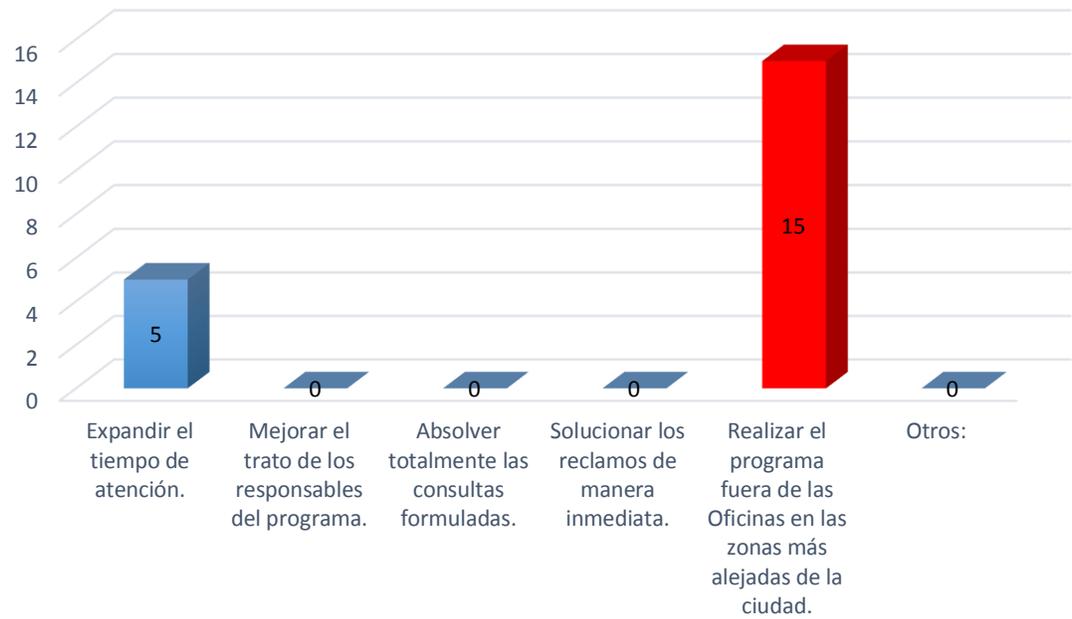


Gráfico 27. Aspectos de optimización según la percepción del usuario.

9.3. Anexo 3

**CUADRO ANUAL DEL MODULO DE LOS PROGRAMAS DE INCLUSIÓN REGISTRAL DE LA
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS ZRN°V – 2014**

2014									
MESES	BRIGADA REGISTRAL	REGISTRON INFORMATIVO	TALLERES C. CAMPESINAS	TALLERES OSB	EMPRENDEDOR	SUNARP EN TU PUEBLO	SUNARP TE CAPACITA	SUNARP TE EDUCA	SUNARP TE ESCUCHA
ENERO	1350	193	79	400	0	0	150	0	19
FEBRERO	600	283	0	66	0	0	150	0	26
MARZO	0	0	0	0	0	1954	150	0	17
ABRIL	1400	383	0	240	0	0	150	0	21
MAYO	1500	181	0	510	0	0	219	0	19
JUNIO	0	0	0	0	0	2667	150	0	5
JULIO	0	0	0	56	0	0	97	0	12
AGOSTO	0	0	0	0	266	0	178	280	7
SEPTIEMBRE	0	0	0	0	0	0	51	260	7
OCTUBRE	0	0	0	0	78	0	69	153	9
NOVIEMBRE	0	0	0	0	0	0	90	392	5
DICIEMBRE	0	0	0	0	425	0	26	0	4
TOTAL	4850	1052	79	1272	769	4621	1480	1091	151

Fuente: Cuadro anual del Modulo de los Programas de Inclusión Registral de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos ZRN°V - 2014

9.4. Anexo 4

**CUADRO ANUAL DEL MODULO DE LOS PROGRAMAS DE INCLUSIÓN REGISTRAL DE LA
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS ZRN°V - 2015**

2015									
MESES	BRIGADA REGISTRAL	REGISTRON INFORMATIVO	TALLERES C. CAMPESINAS	TALLERES OSB	EMPRENDEDOR	SUNARP EN TU PUEBLO	SUNARP TE CAPACITA	SUNARP TE EDUCA	SUNARP TE ESCUCHA
ENERO	1200	356	0	109	0	0	60	0	1
FEBRERO	750	112	0	71	0	0	69	0	17
MARZO	650	93	0	0	0	2446	87	70	8
ABRIL	0	0	0	84	35	0	69	444	34
MAYO	1253	43	0	0	0	0	114	203	7
JUNIO	1814	281	0	101	0	0	32	272	7
JULIO	591	67	0	0		2224	59	20	7
AGOSTO	1127	0	0	87		0	69	424	102
SEPTIEMBRE	2185	132	0	106		0	175	1068	46
OCTUBRE	1463	89		132	598	942	618	403	59
NOVIEMBRE	0	0	0	0	43	0	262	0	33
DICIEMBRE		29			17		58		30
TOTAL	11033	1202	0	690	693	5612	1732	2904	351

Fuente: Cuadro anual del Modulo de los Programas de Inclusión Registral de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos ZRN°V - 2015

9.5. Anexo 5.

**CUADRO RESUMEN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS POR LOS PROGRAMAS DE INCLUSIÓN
REGISTRAL**

2016									
MESES	BRIGADA REGISTRAL	REGISTRON INFORMATIVO	TALLERES C. CAMPESINAS	TALLERES OSB	EMPRENDEDOR	SUNARP EN TU PUEBLO	SUNARP TE CAPACITA	SUNARP TE EDUCA	SUNARP TE ESCUCHA
ENERO	0	0	0	0	0	0	80	0	23
FEBRERO	0	0	0	253	0	0	81	223	35
MARZO	920	127	0	0	133	0	0	0	20
ABRIL	1000	0	0	0	0	764	75	0	22
MAYO	653	0	0	0	0	0	31	0	31
JUNIO	652	0	0	30	0	0	113	61	21
JULIO	741	16	0	34	410	0	101	81	49
AGOSTO	588	0	0	0	0	0	102	0	40
SEPTIEMBRE									
OCTUBRE									
NOVIEMBRE									
DICIEMBRE									
TOTAL	4554	143	0	317	543	764	643	365	241

Fuente: Cuadro Resumen del mes de Enero a Agosto del Modulo de los Programas de Inclusión Registral de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos ZRNV - 2016

9.6. Anexo 6.

**RESOLUCIÓN Y LINEAMIENTOS GENERALES DEL PROGRAMA
SUNARP TE ESCUCHA**



**RESOLUCIÓN DEL SUPERINTENDENTE NACIONAL DE LOS
REGISTROS PÚBLICOS N° 171 -2013-SUNARP/SN**

Lima, 18 JUL. 2013

Vistos el Informe N° 079-2013-SUNARP/GR y el proyecto de resolución elevados por la Gerencia Registral; y,

CONSIDERANDO:

Que, la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos es un organismo público técnico especializado creado por la Ley N° 26366, encargado de planificar, organizar, normar, dirigir, coordinar y supervisar la inscripción y publicidad de los actos y contratos en los Registros Públicos que integran el Sistema Nacional;



Que, en el marco del proceso de modernización de la gestión del Estado, así como del desarrollo de políticas de inclusión social y de mejora permanente de la prestación de servicios registrales, en aras de brindar una atención óptima a nuestros usuarios y población en general priorizando sus necesidades, la Sunarp ha implementado diversos programas, entre ellos SUNARP TE ESCUCHA;



Que, en efecto, mediante Resolución N° 014-2012-SUNARP/SA, modificada por la Resolución N° 023-2012-SUNARP/SN se instituyó a nivel nacional el programa SUNARP TE ESCUCHA, como mecanismo proactivo de acercamiento a la población para la atención directa de sus inquietudes, sugerencias o reclamos, el cual se viene desarrollando el primer viernes de cada mes en todas las Zonas Registrales a nivel nacional;



Que, actualmente, las sesiones de SUNARP TE ESCUCHA se vienen organizando y desarrollando de acuerdo a la realidad y condiciones de cada Zona Registral y, si bien han tenido bastante éxito, existe la necesidad de establecer lineamientos generales que, sin perjuicio de respetar la particularidad de cada Zona Registral, regulen aspectos como la difusión, organización, inscripción, desarrollo y otros que permitan optimizarla, además de facilitar la medición de su eficacia;

Que, asimismo, en el marco de la lucha frontal contra la corrupción emprendida por la entidad, en la cual la participación de la ciudadanía juega un papel trascendente, resulta pertinente aprovechar la concurrencia a las sesiones de SUNARP TE ESCUCHA para la promoción de valores éticos y el desarrollo de una cultura anticorrupción en la población;

Estando a los considerandos precedentes, y en mérito a lo establecido en el artículo 7°, literal v) del Estatuto de la SUNARP, aprobado por Resolución Suprema N° 135-2002-JUS;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar los Lineamientos para la organización, difusión, inscripción, desarrollo y demás aspectos relacionados al programa "SUNARP TE ESCUCHA" instituido por la Resolución N° 014-2012-SUNARP/SA, modificada por la Resolución N° 023-2012-SUNARP/SN, los que forman parte de la presente resolución.

Artículo Segundo.- Modificar el artículo 1° de la Resolución N° 014-2012-SUNARP/SA, el cual quedará redactado con el siguiente tenor: "Instituir a nivel nacional el programa denominado "SUNARP TE ESCUCHA", con el objeto de establecer un canal de atención directa de las consultas, inquietudes, sugerencias o reclamos de los usuarios y promover valores éticos en la población".

Regístrese, comuníquese y publíquese.



Mario Solarí Zerpa

Mario Solarí Zerpa
Superintendente Nacional de los Registros Públicos
SUNARP

LINEAMIENTOS GENERALES DEL PROGRAMA

"SUNARP TE ESCUCHA"

Programa instituido mediante Resolución N° 014 -2012-SUNARP-SA,
modificado por Resolución N° 023-2012-SUNARP/SN

I. INTRODUCCIÓN

La Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Ley N° 27658 establece que la finalidad fundamental del proceso de modernización de la gestión del Estado es la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal a fin de lograr una mejor atención a la ciudadanía. Uno de los factores que ayudan al logro de tal objeto es el establecimiento de canales efectivos de participación ciudadana.

En dicho contexto y en el marco de la política de inclusión social que viene desarrollando la SUNARP, se instituyó, entre otros, el programa SUNARP TE ESCUCHA, el cual constituye un mecanismo de acercamiento a la población para la atención directa de sus inquietudes, quejas y reclamos.

A más de un año de la implementación de dicho programa, el cual ha logrado tener gran acogida, evidenciando la necesidad del ciudadano de a pie de ser escuchado y atendido en sus demandas, la Sunarp, en la búsqueda permanente de mayor calidad, eficacia y eficiencia en la prestación de sus servicios y lucha frontal contra la corrupción, considera pertinente optimizar el Programa SUNARP TE ESCUCHA haciendo de éste no sólo un canal de escucha y atención directa de las inquietudes de los usuarios, sino también un mecanismo de promoción de valores éticos y desarrollo de una cultura anticorrupción en la población.

Asimismo, como hablar de inclusión social es reconocer que en la actualidad existen brechas que limitan el desarrollo de algunos sectores de la población, ya sea por factores geográficos, económicos, culturales, lingüísticos u otros; para que el programa cumpla su objeto, sin que factores como la distancia, costo u otras circunstancias impidan su participación, resulta menester prever también la realización del programa fuera de la Oficina Registral, en los lugares de mayor concentración de los potenciales usuarios.

II. OBJETIVO

Abrir un canal de comunicación directa entre la SUNARP y los usuarios, estableciendo una relación de inmediatez que permita brindar una atención cordial, eficaz y oportuna a las consultas, inquietudes, sugerencias y reclamos



de éstos, además de promover valores éticos en ellos, en aras de involucrarlos activamente en la lucha contra la corrupción.

III. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA

El programa propicia la atención directa por parte del Jefe Zonal, Gerente Registral, Jefe de Catastro y Registrador de cada Zona Registral, de las inquietudes, consultas, sugerencias o reclamos presentados por los usuarios sobre trámites o procedimientos iniciados o por iniciar ante los Registros Públicos. Asimismo, aprovechando la concentración de usuarios para tal objeto, se busca educarlos fortaleciéndolos con valores éticos y haciéndolos partícipes de la lucha frontal contra la corrupción emprendida por la entidad.

Se realiza a través de audiencias públicas o privadas (atención personalizada) el primer viernes de cada mes, en alguna de las Oficinas Registrales de las Zonas Registrales a nivel nacional, en las cuales se absuelven las consultas formuladas y se canalizan las quejas o reclamos planteados a fin de solucionarlos de manera inmediata o en el más breve plazo.

A fin que los usuarios puedan hacerse escuchar y formular sus inquietudes, consultas, sugerencias o reclamos, sin que factores como la distancia, costo u otras circunstancias impidan su participación en tales sesiones se ha previsto también la realización del programa fuera de la Oficina Registral en los lugares de mayor concentración de los potenciales usuarios, tales como Municipalidades, Clubes de Madres, Asambleas Comunales, etc.



IV. ALCANCE:

4.1. General

Todos los Órganos Desconcentrados de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos.

4.2. Específica

El programa SUNARP TE ESCUCHA se realiza el primer viernes de cada mes de manera descentralizada en alguna de las Oficinas Registrales de cada Zona Registral y, ocasionalmente, fuera del local institucional, en cuyo caso será la Jefatura Zonal la encargada de designar el lugar, día y hora de realización de la sesión.

4.3. Responsable

Son responsables del cumplimiento de estos Lineamientos, las Jefaturas Zonales, las Gerencias Registrales y las Jefaturas de Catastro de cada Zona Registral.

4.4. Coordinador

El coordinador encargado de ejecutar el programa SUNARP TE ESCUCHA será el Jefe Zonal.

V. PROCEDIMIENTO:

5.1. Oportunidad de realización

Las Jefaturas Zonales deben realizar sesiones de SUNARP TE ESCUCHA todos los primeros viernes de cada mes, dichas sesiones serán desarrolladas de manera rotativa en las distintas Oficinas Registrales a su cargo, sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo siguiente.

Por lo menos tres (03) sesiones de SUNARP TE ESCUCHA, al año, se realizarán fuera del local institucional, las que podrán coincidir con las campañas de inclusión social aprovechando la infraestructura preparada para éstas.

5.2. Difusión:

El programa debe difundirse masivamente a través de mecanismos como:

- a) Notas de prensa en periódicos populares.
- b) Afiches en las calles / ferias / Eventos sociales.
- c) Anuncios en medios radiales o televisivos.
- d) Uso de internet, remitiendo invitaciones a través de las redes sociales.
- e) Reparto de volantes en los lugares de mayor concentración de usuarios.
- f) Paneles publicitarios en cada una de las Oficinas Registrales, incluyendo las oficinas receptoras.
- g) Difusión de algunos videos en los distintos medios de comunicación gratuitos.
- h) Promoción del programa a través de la pantalla de turno, en las oficinas que cuenten con ésta, además de programarse alternativamente videos educativos y anuncios de los distintos productos de SUNARP.



En todos los mecanismos de difusión del programa debe consignarse necesariamente el lugar de inscripción, precisando la dirección respectiva, el lugar y fecha de realización de la sesión, el número o números telefónicos a los que puede llamar el usuario para su inscripción y la dirección electrónica a la cual puede enviar el usuario su solicitud de inscripción vía correo electrónico.

5.3 Inscripción de Usuarios:

Para participar en la sesión de SUNARP TE ESCUCHA en el local institucional, los usuarios se inscribirán por vía telefónica, por correo electrónico (al correo establecido por la respectiva oficina registral) o de manera presencial en la oficina registral donde se realizará la sesión respectiva, sin limitaciones de ninguna índole (inclusive el mismo día de la sesión, salvo que se hubiera cubierto la capacidad del auditorio o del número de participantes estimado en caso de atención personalizada).

Al efectuarse la inscripción se solicitará al usuario los siguientes datos: nombre, si va en calidad de persona natural o en representación de una persona jurídica y tema materia de consulta o reclamo, información que debe ser ingresada por el encargado de la inscripción en la relación de inscritos en el programa la cual se efectuará de acuerdo al siguiente formato:



Nombre	En representación de	Materia/título	Registro	Motivo (inquietud, reclamo, consulta)

En caso de inscripción vía correo electrónico, el solicitante debe indicar en su correo la información a que se refiere el formato anterior, conforme al modelo anexo, disponible en la página web institucional.

Cuando la inscripción se realice en forma presencial, el ambiente en el cual se realice debe contar con los suficientes elementos logísticos para tal fin. En caso de inscripción por vía telefónica, debe evitarse dejar en espera al usuario y cuando requiera derivarse la llamada, ello debe ser indicado al usuario señalando el área con el cual se le comunicará, brindándole el anexo o código respectivo.

Para las sesiones a realizarse fuera del local institucional, no se requerirá la inscripción previa. Para tales casos, la entidad debe desarrollar las coordinaciones y acciones previas tendientes a garantizar la participación de los potenciales usuarios a quienes va dirigida.

5.4. Apoyo logístico requerido cuando el programa se desarrolle fuera del local institucional

- a) Personal de apoyo como registradores o abogados especializados en el tema a desarrollar.
- b) Material promocional de la institución (lapiceros, llaveros, calcomanías, globos, caramelos, etc.)
- c) Elementos de identificación del personal como chalecos y fotocheck.
- d) Movilidad al lugar designado y el refrigerio.

5.5. Ejecución del programa:

Al inicio del programa, debe procederse a pasar un vídeo o realizar una breve disertación de aproximadamente cinco (05) minutos promocionando valores éticos, dándoles a conocer sus derechos y deberes como usuarios, necesidad de vigilar la integridad en la función pública, entre otros, e instruyéndolos en la denuncia de cualquier acto de corrupción que pudieran advertir.

Concluida la visualización del vídeo o la disertación, la forma en la cual continuará la sesión para la absolución de las consultas o atención de las quejas o reclamos, que podrá ser pública o con atención personalizada, será determinada por cada Zona Registral, atendiendo a sus necesidades y características particulares.

Al finalizar la sesión debe levantarse un acta con el siguiente contenido:

- Número de participantes.
- Tema específico del vídeo o disertación realizada
- Temas de las consultas atendidas.
- Duración de la sesión.
- Número de casos que fueron derivados indicando el área correspondiente.
- Resumen de los casos relevantes.



VI. ELABORACION DE INFORME:

La Gerencia Registral del órgano desconcentrado remitirá a la Gerencia Registral de la Sede Central un informe bimestral de las sesiones de SUNARP TE ESCUCHA, dentro de la semana siguiente a la última sesión.

Dicho informe comprenderá entre otros aspectos lo siguiente:

Antecedentes:

- Lugares donde se realizaron las sesiones de SUNARP TE ESCUCHA.
- Personal que participó.
- Otros temas que se consideran pertinentes.

Descripción o Desarrollo de la Actividad:

- Reclamos, quejas o consultas de mayor incidencia.
- Las medidas correctivas que se implementaron y el área a cargo.

Conclusiones o recomendaciones

Anexos:

- Actas de cada sesión de SUNARP TE ESCUCHA.
- Relación de inscritos por sesión (en formato digital)
- Relación de participantes por sesión (en formato digital)



VII. BASE DE DATOS

Los informes y anexos remitidos por las Gerencias Registrales Zonales a la Gerencia Registral de la Sede Central, serán derivados por ésta a la Gerencia de Imagen Institucional y Relaciones Públicas de la Sede Central, la cual, en coordinación con la Gerencia de Informática, incorporará en una base de datos la información relativa al programa SUNARP TE ESCUCHA, a efectos que se puedan obtener reportes automáticos del número de sesiones realizadas y participantes por Zona Registral y a nivel nacional, a determinada fecha, los temas de mayor incidencia en un periodo determinado, entre otros.

ANEXO

Modelo de solicitud de inscripción por correo electrónico:

Estimados señores SUNARP – Sede

Solicito se me inscriba como participante del PROGRAMA SUNARP TE ESCUCHA a realizarse el de, en la ciudad de

El motivo de mi (consulta, inquietud o reclamo) es:.....

.....

Atentamente,

.....

(Nombre y apellidos) (1)



(1) En caso de intervenir en representación de una entidad pública o privada, o de una persona jurídica, precisar la entidad a la cual representa.

9.7. Anexo 7.

ENCUESTA

Molesto su tranquilidad para manifestarle que el investigador Diego Carranza Sangama, está realizando una encuesta que tiene como objetivo evaluar el programa “Sunarp te escucha” de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos oficina registral Trujillo en el año 2016. Por esta razón, le solicitamos tener la bondad de responder las siguientes preguntas con toda sinceridad. Gracias.

DATOS GENERALES:

Edad: _____ Género: o Tipo de Consulta: _____

INSTRUCCIONES:

Por favor, marque con una X la alternativa según sea su opinión.

- ¿Con que frecuencia suele usted utilizar el programa “Sunarp te escucha”?**

a) Siempre
b) Casi siempre
c) Algunas veces
d) Muy pocas veces
e) Nunca
- ¿Por qué medio conoció de la existencia del programa “Sunarp te escucha”?**

a) Radio
b) Periódicos
c) Redes sociales
d) Volantes/ Afiches
e) Familia / Amigos
f) En el mismo lugar
g) Otros explique:
- Según el medio a través del cual usted conoció de la existencia del programa “Sunarp te escucha”, la información recibida fue:**

*Marque solo una alternativa por cada información.

Información \ Alternativas	Clara	Precisa	Atractiva
a) Totalmente de acuerdo			
b) De acuerdo			
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.			
d) En desacuerdo			
e) Totalmente en desacuerdo			
- Aproximadamente, ¿Cuánto tiempo tiene que esperar normalmente para ser**
- atendido por uno de los representantes del programa “Sunarp te escucha”?**

a) De 1 a 5 min
b) De 6 a 10 min
c) De 11 a 15 min
d) De 16 a 20 min
e) De 21 a 30 min
- ¿Cuál es el tiempo promedio que dura la atención por el representante del programa “Sunarp te escucha”, para absolver sus consultas, inquietudes o quejas?**

a) De 1 a 5 min
b) De 6 a 10 min
c) De 11 a 15 min
d) De 16 a 20 min
e) De 21 a 30 min
- ¿Alguna vez identificó indisponibilidad del personal para la atención de sus consultas, inquietudes o quejas en el programa “Sunarp te escucha”?**

a) Siempre
b) Casi siempre
c) Algunas veces
d) Muy pocas veces
e) Nunca
- ¿Usted reconoce haber sido atendido por los jefes de la Oficina Registral Trujillo?**

a) Si
b) No
- ¿Cómo percibe usted el grado de interés sobre sus consultas, demandas, inquietudes, sugerencias o reclamos por**

- parte del representante del programa “Sunarp te escucha”?**
- Muy interesado
 - Interesado
 - Medianamente interesado
 - Poco interesado
 - Nada interesado
- 9. ¿Cuál es el trato que recibió durante la atención brindada por los representantes del programa “Sunarp te escucha”?**
- Muy Cortés
 - Cortés
 - Medianamente Cortés
 - Poco Cortés
 - Nada Cortés.
- 10. ¿En qué grado el programa “Sunarp te escucha” satisface sus consultas, inquietudes o reclamos?**
- Completamente Satisfecho
 - Satisfecho
 - Ni satisfecho, ni insatisfecho
 - Insatisfecho
 - Muy insatisfecho
- 11. ¿Está de acuerdo que los representantes del programa “Sunarp te escucha”, están altamente capacitados para atender a sus consultas, inquietudes o quejas?**
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
- 12. ¿Conoce si el programa “Sunarp te escucha” se ha realizado fuera de las Oficinas de Sunarp?**
- Si
 - No
- *Si respondió Si, indique donde:**
- 13. ¿Durante su espera en el programa “Sunarp te escucha”, se mostró algún video o un breve discurso sobre la**
- promoción de valores éticos y desarrollo de una cultura anticorrupción en la población?**
- Si
 - No
- 14. ¿Considera que el programa “Sunarp te escucha”, es conocido por la mayoría de la población?**
- Si
 - No
 - No se
- 15. ¿Usted recomendaría utilizar el programa “Sunarp te escucha” a otras personas?**
- Si
 - No
- 16. ¿Cómo cree usted que se podría difundir más el programa “Sunarp te escucha” para que una mayor población se beneficie de este servicio?**
- Colocar módulos de información en lugares públicos de mayor concentración de la población.
 - Visitar instituciones públicas o privadas.
 - Difundir a través de la televisión, información sobre el programa “Sunarp te escucha” y acerca de la promoción de valores éticos y desarrollo de una cultura anticorrupción en la población.
- 17. Según su percepción, ¿Usted cual considera el aspecto más negativo del programa “Sunarp te escucha”?**
- El lugar de atención.
 - El tiempo de Espera.
 - El trato de atención de los representantes.
 - La capacidad de los representantes para absolver las consultas, inquietudes o quejas.
 - Medios de información complementarios.

9.8. Anexo 8.

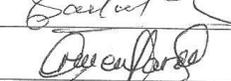
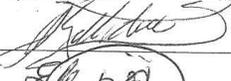
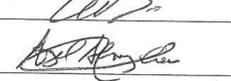
REGISTRO DE PARTICIPANTES DEL PROGRAMA “SUNARP TE ESCUCHA”



"Año de la Consolidación del Mar de Grau".

REGISTRO DE PARTICIPANTES “SUNARP TE ESCUCHA”					
ZONA REGISTRAL N° V SEDE TRUJILLO OFICINA REGISTRAL TRUJILLO			FECHA: 04 de Noviembre de 2016		
N°	NOMBRE	EN REPRESENTACIÓN DE	MATERIA / TITULO	REGISTRO	MOTIVO (INQUIETUD, RECLAMO, CONSULTA)
1.	Nora Hoya Alvarez				
2.	Nora Hoya Alvarez	BNI: 18007055			
3.	ELVIS CUBAS CABANILLAS	BNI 19235534			
4.	JULIO DIONISIO SOLANO SOLANO	DNI 18882121			
5.	SEGUNDO OSIMO GONZALEZ CHOLAN	28062242			
6.	Loreatt Aguilera Yngrid	42912078			
7.					
8.					
9.					
10.					

"Año de la Consolidación del Mar de Grau".

Nº	NOMBRE	EN REPRESENTACIÓN DE	MATERIA / TITULO	REGISTRO	MOTIVO (INQUIETUD, RECLAMO, CONSULTA)
11.	Dora Mann Reyes		17811813		
12.	Georg Leonardo Delgado		27148195		
13.	Estela Santa Cruz Sandy		19031549		
14.	Carmen Jara Díaz		09430729		
15.	CARLOS COBALLES SANCHEZ		17847200		
16.	Licha Mozombit. Sonancima		40525504		
17.	CARLOS BALDODANO BAZAN		17812967		
18.	Daniel Baldodano Sanchez		17913258		
19.	Esther Montes Turiso		18661701		
20.	Jorge H. Palacios Benites		17925467		
21.	LUIS ARMAS RODRIGUEZ		178086441		
22.	Elsa Rubio Solis		17817321		
23.	ANGEL DIVANEZ LEIVA		18032870		

044-282153

Av. Larco Nº 1212 - Trujillo

www.sunarp.gob.pe

9.9. Anexo 9.

BASE DE DATOS DE LAS ENCUESTAS

N° DE USUARIOS ENCUESTADOS	EDAD	GÉNERO	TIPO DE CONSULTA	DISTRITO	P1	P2	P3			P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
							Clara	Precisa	Atractiva														
1	55	F	Registro Propiedad Inmueble	Trujillo	4	6	1	2	2	2	2	5	1	2	2	2	1	2	2	1	1	3	5
2	58	M	Prescripción de Deuda	Trujillo	4	6	2	2	5	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	5
3	58	F	Inmovilización	Trujillo	3	6	1	1	3	1	3	5	1	1	1	2	2	2	2	1	1	3	5
4	60	M	Registro Propiedad Inmueble	Trujillo	5	6	1	2	1	1	1	5	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	5
5	48	F	Registro Propiedad Inmueble	Trujillo	5	6	1	1	1	2	2	5	2	3	1	3	2	2	2	2	1	3	4
6	49	F	Catastro	Trujillo	2	6	5	1	3	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	5
7	52	M	Registro Propiedad Inmueble	Trujillo	2	6	5	1	3	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	5
8	53	F	Registro Propiedad Inmueble	Trujillo	1	6	1	1	1	4	4	5	1	1	1	1	1	2	2	3	1	3	5
9	51	M	Catastro	Trujillo	1	6	1	2	4	3	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	5
10	53	F	Registro Propiedad Inmueble	Trujillo	1	6	1	1	1	4	4	5	1	1	1	1	1	2	2	3	1	3	5
11	51	M	Registro de bienes Muebles	Trujillo	5	4	1	2	1	3	3	5	1	2	2	2	1	2	2	2	1	3	5
12	51	M	Registro Propiedad Inmueble	Trujillo	5	4	1	2	1	3	3	5	1	2	2	2	1	2	2	2	1	3	5
13	50	M	Registro Propiedad Inmueble	Trujillo	5	4	2	1	4	1	4	5	2	2	1	1	1	2	2	2	1	3	5
14	36	F	Registro Propiedad Inmueble	Trujillo	5	4	1	2	2	1	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	5
15	58	M	Documentos	Trujillo	2	2	2	4	1	2	2	5	1	2	2	1	2	2	2	1	1	3	5
16	53	M	Registro Propiedad Inmueble	Trujillo	3	2	1	2	2	1	2	5	2	1	2	2	2	2	2	1	1	3	5
17	53	F	Registro Propiedad Inmueble	Trujillo	3	5	2	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	3	2
18	50	F	Registro de bienes Muebles	Trujillo	3	5	2	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	3	5

9.10. Anexo 10.**GUIA DE PREGUNTAS**

1. ¿Cuál es el perfil del usuario que asiste al programa “Sunarp te escucha”?
2. ¿Qué criterios utiliza para la programación del programa “Sunarp te escucha”?
3. ¿Qué factores de eficacia utiliza al momento de evaluar el programa “Sunarp te escucha”?
4. ¿De qué manera mide el impacto y el éxito del programa “Sunarp te escucha”?
5. ¿Cuál es la meta que se pretende alcanzar del programa “Sunarp te escucha”?
6. ¿Cuál es el tiempo promedio que dura la atención del usuario en el programa “Sunarp te escucha”?
7. ¿Cuál es la consulta más recurrente en el programa “Sunarp te escucha”?
8. ¿Qué recursos utiliza para complementar posteriormente la información brindada al usuario en el programa “Sunarp te escucha”?
9. ¿Cuáles son las motivaciones que recibe el personal del programa “Sunarp te escucha”?
10. ¿Qué mecanismos de difusión emplean antes, durante y después de realizar el programa “Sunarp te escucha”?
11. ¿Cuál es la estrategia que utiliza para causar mayor impacto en el lugar de ejecución del programa “Sunarp te escucha”?
12. ¿Con qué frecuencia el programa “Sunarp te escucha”, participa en actividades con municipalidades, clubes de madres, Asambleas Comunales, etc?
13. ¿De qué forma se cumple con los lineamientos generales del programa “Sunarp te escucha” referente a la reproducción de un video o una breve disertación sobre la promoción de valores éticos y desarrollo de una cultura anticorrupción en la población? ¿Por qué?
14. ¿Cuáles son sus principales barreras o limitaciones para el logro de los objetivos del programa “Sunarp te escucha”?

9.11. Anexo 11.**ENTREVISTA****1. ¿Cuál es el perfil del usuario que asiste al programa “Sunarp te escucha”?**

Ciudadanos que hagan uso de los servicios registrales que ofrece SUNARP y necesiten resolver alguna duda, consulta o presentar un reclamo.

2. ¿Qué criterios utiliza para la programación del “Sunarp te escucha”?

Cobertura de todo el ámbito geográfico de la Zona Registral N° V – Sede Trujillo, en sus diversas Oficinas Registrales.

3. ¿Qué factores de eficacia utiliza al momento de evaluar el programa “Sunarp te escucha”?

Cantidad de personas atendidas

4. ¿De qué manera mide el impacto y el éxito del programa “Sunarp te escucha”?

Casos solucionados

Usuarios satisfechos

5. ¿Cuál es la meta que se pretende alcanzar del programa “Sunarp te escucha”?

Resolver las dudas y consultas de los usuarios de manera rápida y oportuna

6. ¿Cuál es el tiempo promedio que dura la atención del usuario en el programa “Sunarp te escucha”?

10 a 15 minutos aprox.

Depende de la complejidad del caso

7. ¿Cuál es la consulta más recurrente en el programa “Sunarp te escucha”?

Independización e inscripción de predios.

- 8. ¿Qué recursos utiliza para complementar posteriormente la información brindada al usuario en el programa “Sunarp te escucha”?**

Folletería informativa

Seguimiento de los casos, a través de personal de la UREG

- 9. ¿Cuáles son las motivaciones que recibe el personal del programa “Sunarp te escucha”?**

Reconocimientos y felicitaciones

- 10. ¿Qué mecanismos de difusión emplean antes, durante y después de realizar el programa “Sunarp te escucha”?**

Entrevistas en radio, reparto de volantes, uso de banners.

- 11. ¿Cuál es la estrategia que utiliza para causar mayor impacto en el lugar de ejecución del programa “Sunarp te escucha”?**

Difusión radial en medios locales

- 12. ¿Con que frecuencia el programa “Sunarp te escucha”, participa en actividades con municipalidades, clubes de madres, Asambleas Comunales, etc?**

Cada vez que es solicitado

- 13. ¿De qué forma se cumple con los lineamientos generales del programa “Sunarp te escucha” referente a la reproducción de un video o una breve disertación sobre la promoción de valores éticos y desarrollo de una cultura anticorrupción en la población? ¿Por qué?**

A través del CCTV

- 14. ¿Cuáles son sus principales barreras o limitaciones para el logro de los objetivos del programa “Sunarp te escucha”?**

Desidia del ciudadano.

9.12. Anexo 12.

CORREO ELECTRONICO DE LA ENTREVISTA

22/11/2016

Gmail - Lista de Preguntas (Entrevista para Tesis)



Diego Armando Carranza Sangama <dcarranzasan@gmail.com>

Lista de Preguntas (Entrevista para Tesis)

2 mensajes

Diego Armando Carranza Sangama <dcarranzasan@gmail.com>
Para: ldelgado_truji@sunarp.gob.pe

2 de noviembre de 2016, 12:21

Estimada Lucia.

Buenas tardes, según lo acordado internamente adjunto la lista de preguntas correspondiente a la entrevista referida a la evaluación del programa de inclusión registral Sunarp Te Escucha, dichas respuestas será utilizadas para realizar el informe de investigación (tesis).

Así mismo, se hace de su conocimiento, que el día viernes 04 de Noviembre a las 11 de la mañana se aplicará la encuesta a los usuarios que asistan al programa en mención.

Agradezco el apoyo y la atención brindada, estaré a la espera de su pronta respuesta respecto a la lista de preguntas y ante cualquier inquietud.

Atentamente
Diego Carranza Sangama
Br. Ciencias de la Comunicación
Cel: 986012299

2 archivos adjuntos

 Entrevista Original.docx
14K

 Encuesta Original.docx
23K
Lucia Edith Delgado Agreda <ldelgado_truji@sunarp.gob.pe>
Para: Diego Armando Carranza Sangama <dcarranzasan@gmail.com>

8 de noviembre de 2016, 19:06

Diego,

Adjunto lo solicitado.

Quedo a la espera de los resultados de tu encuesta.

Saludos.

[Texto citado oculto]

--

Lucia Delgado Agreda
Oficina de Imagen Institucional y Relaciones Públicas
Zona Registral N° V - Sede Trujillo
Av. Larco N° 1212
Teléfono: 044-282153 Anexo 231 - IP 4466

 Entrevista Original.docx
15K

9.13. Anexo 13.**RESULTADOS CUANTITATIVOS DE LOS DATOS GENERALES**

Cuadro 1
Género

Sexo	N° usuarios	%
Femenino	9	50
Masculino	9	50
Total	18	100

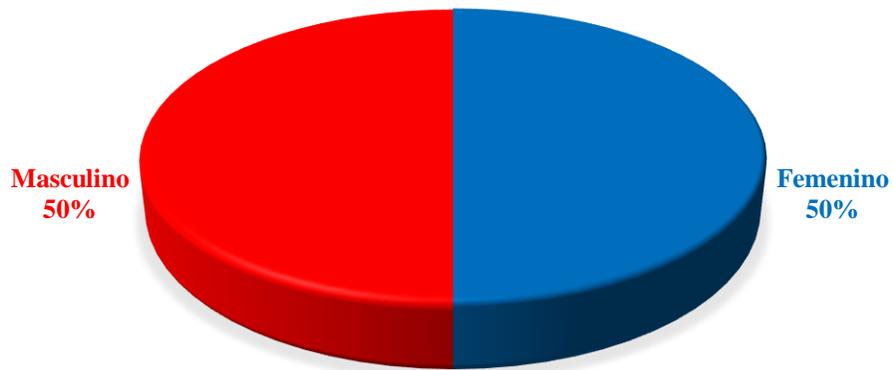


Gráfico 1. Género.

Cuadro 2
Rango de edad

Edad	N° usuarios	%
36 - 42	1	6
43 - 49	2	11
50 - 56	11	61
57 - 63	3	17
64 - 70	1	6
Total	18	100

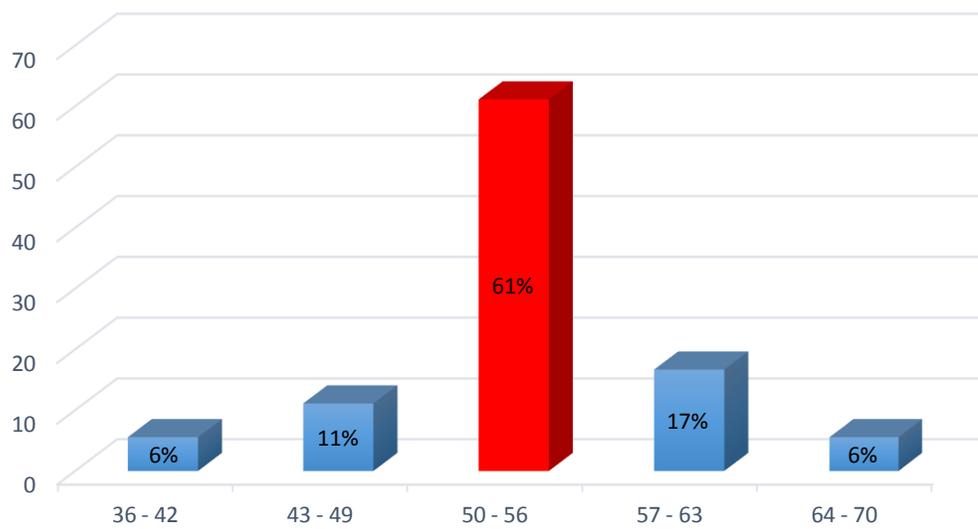


Gráfico 2. Rango de edad.

Cuadro 3

Tipo de consulta más frecuente por los usuarios del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”.

Tipo de consulta	N° usuarios	%
Registro Bienes Muebles	2	11
Registro Propiedad Inmueble	13	72
Documentación	1	6
Catastro	2	11
Total	18	100

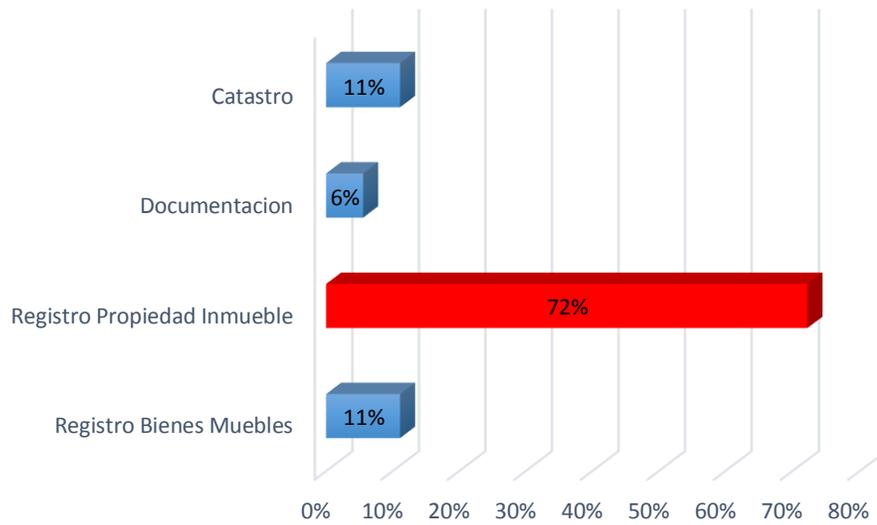


Gráfico 3. Tipo de consulta más frecuente por los usuarios del programa de inclusión registral “Sunarp te escucha”.

9.14. Anexo 14.

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Variable	Definición	Factores	Componentes	Indicadores	Items para Entrevista	Respuesta	Items para Encuesta	Respuesta
Eficacia del programa de inclusión registral	<p>La Eficacia está relacionada con el logro de los objetivos/resulta dos propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado. Da Silva (2002, p.20)</p> <p>Programa Social es una iniciativa destinada a mejorar las condiciones de vida de una población. Se entiende que por un programa de este tipo está orientado a la totalidad de la</p>	Hábitos de consumo y uso de los usuarios	Características del usuario	Perfil del usuario	¿Cuál es el perfil del usuario que asiste al programa “Sunarp te escucha”?	Abierta		
			Percepción negativas de los usuarios	Aspectos más negativos			Según su percepción, ¿Usted cual considera el aspecto más negativo del programa “Sunarp te escucha”?	<ul style="list-style-type: none"> a)El lugar de atención b)El tiempo de Espera c)El trato de atención de los representantes d)La capacidad de los representantes para absolver las consultas, inquietudes o quejas e)Medios de información
			Fidelidad del usuario	Usuario frecuente			¿Con que frecuencia suele usted utilizar el programa “Sunarp te escucha”?	<ul style="list-style-type: none"> a)Siempre b)Casi siempre c)Muy pocas veces d)Nunca

<p>sociedad o, al menos, a un sector importante que tiene ciertas necesidades aún no satisfechas. Pérez y Merino (2015)</p> <p>Inclusión Social es la situación en la que todos los ciudadanos y ciudadanas del conjunto del país puedan ejercer sus derechos, acceder a servicios públicos de calidad, participar en la comunidad nacional en condiciones de igualdad y contar con las capacidades esenciales para aprovechar las oportunidades que abre el crecimiento económico. MIDIS (2013, p.1)</p>		Recomendación del programa			¿Usted recomendaría utilizar el programa “Sunarp te escucha” a otras personas?	a)Si b)No
	Consulta de los usuarios	Consulta más recurrente	¿Cuál es la consulta más recurrente en el programa “Sunarp te escucha”?	Abierta		
	Tiempo de espera de los usuarios	Normalidad de tiempo de espera			Aproximadamente ¿Cuánto tiempo tiene que esperar normalmente para ser atendido por uno de los representantes del programa “Sunarp te escucha”?	a)De 1 a 5 min b)De 6 a 10 min c)De 11 a 15 min d)De 16 a 20 min e)De 21 a 30 min
	Duración de la atención a los usuarios.	Promedio de duración de la atención	¿Cuál es el tiempo promedio que dura la atención del usuario en el programa “Sunarp te escucha”?	Abierta	¿Cuál es el tiempo promedio que dura la atención por el representante del programa “Sunarp te escucha”?	a)De 1 a 5 min b)De 6 a 10 min c)De 11 a 15 min d)De 16 a 20 min e)De 21 a 30 min
	Trato a los usuarios	Trato durante la atención			¿Cuál es el trato que recibió durante la atención brindada por los representantes del programa “Sunarp te escucha”?	a)Muy Cortés b)Cortés c)Medianamente Cortés d)Poco Cortés

								e) Nada Cortés.
			Reconocimiento de los jefes	Reconocimiento de los jefes respecto a la atención			¿Usted reconocer haber sido atendido por los jefes de la Oficina Registral Trujillo?	a)Si b)No
			Interés para las consultas de los usuarios	Grado de interés			¿Cómo percibe usted el grado de interés sobre sus consultas, demandas, inquietudes, sugerencias o reclamos por parte del representante del programa “Sunarp te escucha”?	a)Muy interesado b)Interesado c)Medianamente interesado d)Poco interesado e)Nada interesado
			Disponibilidad para los usuarios	Indisponibilidad del personal.			¿Alguna vez identificó indisponibilidad del personal para la atención de sus consultas, inquietudes o quejas en el programa “Sunarp te escucha”?	a)Siempre b)Casi siempre c)Muy pocas veces d)Nunca
		Objetivos y Metas	Cumplimiento de objetivos	Cumplimiento de los lineamiento	¿De qué forma se cumple con los lineamientos generales del programa “Sunarp te escucha” referente a la reproducción de un video o una breve disertación sobre la promoción de valores éticos y desarrollo de una cultura anticorrupción en la población?	Abierta		

						¿Durante su espera en el programa “Sunarp te escucha”, se mostró algún video o un breve discurso sobre la promoción de valores éticos y desarrollo de una cultura anticorrupción en la población?	a)Si b)No
			Metas	Alcance de metas	¿Cuál es la meta que se pretende alcanzar del programa “Sunarp te escucha”?	Abierta	
			Limitaciones	Limitaciones para el logro de los objetivos	¿Cuáles son sus principales barreras o limitaciones para el logro de los objetivos del programa “Sunarp te escucha”?	Abierta	
		Toma de decisiones adecuadas	Impacto y éxito del programa	Nivel de impacto y éxito del programa	¿De qué manera mide el impacto y el éxito del programa “Sunarp te escucha”?	Abierta	
			Evaluación de la eficacia	Evaluación de los factores de eficacia	¿Qué factores de eficacia utiliza al momento de evaluar el programa “Sunarp te escucha”?	Abierta	
			Criterios de programación	Criterios para la programación del programa	¿Qué criterios utiliza para la programación del programa “Sunarp te escucha”?	Abierta	
			Estrategia		¿Cuál es la estrategia que utiliza para causar mayor impacto en el lugar de	Abierta	

					ejecución del programa “Sunarp te escucha”?			
		Capacidad de la organización para comunicarse	Difusión de información	Medios de difusión			¿Por qué medio conoció de la existencia del programa “Sunarp te escucha”?	a)Radio b)Periódicos c)Redes sociales d)Volantes/ Afiches e)Familia / Amigos f)En el mismo lugar g) Otros:
			Herramientas de difusión	Mecanismos de difusión	¿Qué mecanismos de difusión emplean antes, durante y después de realizar el programa “Sunarp te escucha”?	Abierta		
			Recursos de información	Recursos complementarios de información	¿Qué recursos utiliza para complementar posteriormente la información brindada al usuario en el programa “Sunarp te escucha”?	Abierta		
			Formas de comunicar	Claridad de la información			¿Está de acuerdo que se comprende con claridad el contenido del medio por el cual conoció el programa “Sunarp te escucha”?	a)Totalmente de acuerdo b)De acuerdo c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo. d) En desacuerdo

								e) Totalmente en desacuerdo
			Información precisa				¿Está de acuerdo que es precisa la información que contenía el medio por el cual conoció el programa “Sunarp te escucha”?	a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo. d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo
			Información atractiva				¿Está de acuerdo que es atractiva la información que contenía el medio por el cual conoció el programa “Sunarp te escucha”?	a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo. d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo
			Difusión	Alternativas de difusión			¿Cómo cree usted que se podría difundir más el programa “Sunarp te escucha” para que una mayor población se beneficie de este servicio?	a) Colocar módulos de información en lugares públicos de mayor concentración de la población. b) Visitar instituciones

								públicas o privadas. c) Difundir a través de la televisión, información sobre el programa “Sunarp te escucha” y acerca de la promoción de valores éticos y desarrollo de una cultura anticorrupción en la población.
				Conocimiento			¿Considera que el programa “Sunarp te escucha”, es conocido por la mayoría de la población?	a) Si b) No c) No se
		Motivación	Motivación laboral	Recibimiento de motivaciones	¿Cuáles son las motivaciones que recibe el personal del programa “Sunarp te escucha”?	Abierta		
			Capacitación constante del personal	Personal altamente capacitados			¿Está de acuerdo que los representantes del programa “Sunarp te escucha”, están altamente capacitados para atender a sus consultas, inquietudes o quejas?	a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

								d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo
		Satisfacción	Satisfacción de la atención de las consultas	Grado de satisfacción			¿En qué grado el programa “Sunarp te escucha” satisface sus consultas, inquietudes o reclamos?	a) Completamente Satisfecho b) Satisfecho c) Ni satisfecho, ni insatisfecho d) insatisfecho e) Muy insatisfecho
		Participación con la comunidad	Acercamiento con la comunidad y organizaciones	Facilidad y acceso del programa con organizaciones	¿Con que frecuencia el programa “Sunarp te escucha”, participa en actividades con municipalidades, clubes de madres, Asambleas Comunales, etc?	Abierta		
							¿Conoce si el programa “Sunarp te escucha” se ha realizado fuera de las Oficinas de Sunarp?	a) Si b) No Donde:

