



**SAN IGNACIO DE LOYOLA – ESCUELA ISIL**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

**“Desarrollo de una aplicación de asesoría legal para la toma de decisiones  
en la Notaría Paino. Surquillo, 2023”**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE**

**Bachiller en Comunicación Estratégica**

**Bachiller en Administración y Dirección de Negocios**

**Bachiller en Dirección Publicitaria**

**PRESENTADO POR:**

Escamilo Calderón, Talía Helen - Comunicación Estratégica

Kitamoto Basanta, Yairo Miguel - Administración y dirección de negocios

Saer Larco, Nagib - Dirección Publicitaria

**ASESOR:**

Dra. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio

(ORCID - 0000-0002-6930-3718)

LIMA – PERÚ

2023

## **ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO**

### **ASESOR:**

Dra. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio

### **MIEMBROS DEL JURADO**

David Vidal Gutiérrez

Eduardo José Huertas Valladares

Luis Pedro Guevara Moscoso

## **DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD**

Yo, Yairo Miguel Kitamoto Basanta Identificado (a) con DNI N° 75756815 perteneciente al Programa de Bachiller en Administración y Dirección de Negocios, siendo mi asesora la Dra. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio, identificado (a) con DNI N°: 41981490, y cuyo código ORCID es 0000-0002-6930-3718.

Yo, Talía Helen Escamilo Calderón Identificado (a) con DNI N° 43896559 perteneciente al Programa de Bachiller en Comunicación Estratégica, siendo mi asesora la Dra. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio, identificado (a) con DNI N°: 41981490, y cuyo código ORCID es 0000-0002-6930-3718.

Yo, Nagib Saer Larco Identificado (a) con DNI N° 41332790 perteneciente al Programa de Bachiller en Dirección Publicitaria, siendo mi asesora la Dra. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio, identificado (a) con DNI N°: 41981490, y cuyo código ORCID es 0000-0002-6930-3718.

### **DECLARAMOS BAJO JURAMENTO QUE:**

a) Somos los autores del documento académico titulado

“Desarrollo de una aplicación de asesoría legal para la toma de decisiones en la Notaría Paino. Surquillo, 2023”.

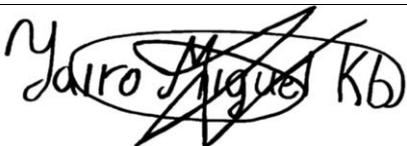
b) El trabajo de investigación es original y no ha sido difundido en ningún medio académico; por lo tanto, sus resultados son veraces y no es copia de ningún otro.

c) El trabajo de investigación cumplió con el análisis del sistema TURNITIN, el cual no excede del 25% de similitud. Se ha respetado el uso de las normas internacionales en cuanto a citas y referencias.

d) Declaramos conocer las consecuencias legales y/o administrativas que puedan derivar si se verifica la falsedad total o parcial de la presente declaración, de acuerdo con lo previsto en el artículo 411 del código penal y el numeral 34.3 del artículo 34 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.

Fecha: 08, Marzo, 2023.

### Firmas de los autores

Nombres	Apellidos	Dni	Firma
Yairo Miguel	Kitamoto Basanta	75756815	
Talia Helen	Escamilo Calderón	43896559	
Nagib	Saer Larco	41332790	

### Firma del asesor

Nombres	Apellidos	Dni	Firma
Roxana Alexandra	Albarracín Aparicio	41981490	

## **DEDICATORIA**

El esfuerzo y compromiso siempre tiene su recompensa, es por eso que todo el trabajo realizado es gracias a mis seres queridos en especial a mis padres, que siempre me inculcaron el ser responsables y nunca darme por vencido.

*Yairo Miguel Kitamoto Basanta*

Con todo mi amor, a mis hijos Luana, Valentino, Cristóbal y Samuel, gracias por darle sentido a mi vida y por siempre creer en mí, son mi mayor motivación, mi gran orgullo y mi felicidad entera.

*Talia Escamilo Calderón*

## **AGRADECIMIENTOS**

El agradecimiento va dirigido a todas las personas que nos apoyaron durante estos años de estudio, familiares, compañeros y profesores que aportaron mucho en nuestra formación profesional y humana. Un agradecimiento especial a nuestra asesora de tesis Dra. Roxana Albarracín, quien desde el inicio se mostró con mucha disposición para ayudarnos, siempre estando allí cuando se le podía ayuda sobre alguna duda que teníamos, demostrando una gran vocación por la educación y enseñanza. Muchas gracias por su paciencia, palabras de aliento y su gran profesionalismo como docente.

## ÍNDICE

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO .....	2
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD.....	3
DEDICATORIA .....	5
AGRADECIMIENTOS .....	6
ÍNDICE.....	7
ÍNDICE DE TABLAS .....	10
ÍNDICE DE FIGURAS.....	11
RESUMEN .....	12
ABSTRACT.....	14
INTRODUCCIÓN .....	16
CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL .....	18
1.1 Título del Proyecto.....	18
1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario.....	18
1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la investigación .....	18
1.4 Alcance de la solución .....	20
CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA .....	21
2.1 Descripción de la realidad problemática.....	21
2.2 Formulación del problema .....	24
2.2.1 Problema general.....	24
2.2.2 Problemas específicos .....	24
2.3 Objetivos de investigación.....	25
2.3.1 Objetivo general.....	25
2.3.2 Objetivos específicos .....	25
2.4 Justificación de la investigación.....	25
2.4.1 Justificación teórica .....	25
2.4.2 Justificación metodológica.....	26

2.4.3	Justificación práctica .....	26
2.5	Limitaciones de la investigación .....	26
2.6	Viabilidad de la investigación .....	27
CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL .....		29
3.1	Antecedentes .....	29
3.1.1.	Antecedentes nacionales.....	29
3.1.2.	Antecedentes internacionales .....	31
3.2	Marco teórico.....	34
3.2.1	Aplicaciones de asesoría legal.....	34
3.2.2	Toma de decisiones legales.....	42
3.3	Definición de términos básicos .....	49
CAPÍTULO IV: HIPOTESIS Y VARIABLES .....		51
4.1	Formulación de hipótesis principales y derivadas.....	51
4.1.1	Hipótesis principal.....	51
4.1.2	Hipótesis derivadas .....	51
4.2	Operacionalización de variables.....	52
4.2.1	Variables y dimensiones .....	52
CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....		53
5.1	Diseño metodológico.....	53
5.2	Diseño muestral .....	55
5.3	Población .....	55
5.4	Muestra .....	55
5.5	Técnica de recolección de datos .....	56
5.6	Técnicas estadísticas de procesamiento de la información.....	56
5.7	Resultados.....	57
5.7.1	Análisis descriptivo .....	57
5.7.2	Análisis ligados a las hipótesis.....	73
CAPÍTULO VI: DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE INNOVACIÓN .....		84

6.1	Alcance esperado .....	84
6.2	Descripción de la propuesta de innovación .....	84
6.3	Diagnóstico situacional .....	84
6.4	Procedimiento para la propuesta de mejora .....	87
6.4.1	Desarrollo del proyecto de innovación.....	87
6.4.2	Presupuesto.....	99
CONCLUSIONES .....		100
RECOMENDACIONES .....		103
REFERENCIAS.....		105
ANEXOS .....		112

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	<i>Tabla de Valoración</i> .....	56
<b>Tabla 2</b>	Criterios a evaluar en las dimensiones.....	57
<b>Tabla 3</b>	Análisis de los datos obtenidos en la dimensión Usabilidad .....	58
<b>Tabla 4</b>	Análisis de los datos obtenidos en la dimensión Usabilidad .....	59
<b>Tabla 5</b>	Análisis de los datos obtenidos en la dimensión Usabilidad .....	60
<b>Tabla 6</b>	Usted cree que, el tener una asesoría legal disponible en todo momento, le agilizaría encontrar una solución a sus temas legales.....	61
<b>Tabla 7</b>	Usted cree que, el tener una asesoría legal disponible en todo momento, le agilizaría encontrar una solución a sus temas legales.....	62
<b>Tabla 8</b>	Usted cree que, el tener una asesoría legal disponible en todo momento, le agilizaría encontrar una solución a sus temas legales.....	63
<b>Tabla 9</b>	Usted cree que, el tener una asesoría legal disponible en todo momento, le agilizaría encontrar una solución a sus temas legales.....	64
<b>Tabla 10</b>	Usted cree que, el tener una asesoría legal disponible en todo momento, le agilizaría encontrar una solución a sus temas legales.....	65
<b>Tabla 11</b>	Usted cree que, el tener una asesoría legal disponible en todo momento, le agilizaría encontrar una solución a sus temas legales.....	66
<b>Tabla 12</b>	Usted cree que, el tener una asesoría legal disponible en todo momento, le agilizaría encontrar una solución a sus temas legales.....	67
<b>Tabla 13</b>	Usted cree que, el tener una asesoría legal disponible en todo momento, le agilizaría encontrar una solución a sus temas legales.....	68
<b>Tabla 14</b>	Usted cree que, el tener una asesoría legal disponible en todo momento, le agilizaría encontrar una solución a sus temas legales.....	69
<b>Tabla 15</b>	Usted cree que, el tener una asesoría legal disponible en todo momento, le agilizaría encontrar una solución a sus temas legales.....	70
<b>Tabla 16</b>	Usted cree que, el tener una asesoría legal disponible en todo momento, le agilizaría encontrar una solución a sus temas legales.....	71
<b>Tabla 17</b>	Usted cree que, el tener una asesoría legal disponible en todo momento, le agilizaría encontrar una solución a sus temas legales.....	72
<b>Tabla 18</b>	Correlación de variables hipótesis general .....	74
<b>Tabla 19</b>	Correlación de variables hipótesis derivada N° 1 .....	76
<b>Tabla 20</b>	Correlación de variables hipótesis derivada N° 2 .....	79
<b>Tabla 21</b>	Correlación de variables hipótesis derivada N° 3 .....	82
<b>Tabla 22</b>	FODA de la Notaría Paino.....	86
<b>Tabla 23</b>	Presupuesto del proyecto.....	99

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b>	Ranking de sectores sancionados.....	19
<b>Figura 2</b>	Denuncias concluidas en materia de protección del consumidor interpuestas por asociaciones de consumidores, según actividad económica (2016-2020).....	20
<b>Figura 3</b>	Tipos de aplicaciones móviles.....	37
<b>Figura 4</b>	Análisis dimensión Usabilidad.....	58
<b>Figura 5</b>	Análisis dimensión Diseño.....	59
<b>Figura 6</b>	Análisis dimensión Arquitectura.....	60
<b>Figura 7</b>	Análisis de la encuesta pregunta N° 1.....	61
<b>Figura 8</b>	Análisis de la encuesta pregunta N° 2.....	62
<b>Figura 9</b>	Análisis de la encuesta pregunta N° 3.....	63
<b>Figura 10</b>	Análisis de la encuesta pregunta N° 4.....	64
<b>Figura 11</b>	Análisis de la encuesta pregunta N° 5.....	65
<b>Figura 12</b>	Análisis de la encuesta pregunta N° 6.....	66
<b>Figura 13</b>	Análisis de la encuesta pregunta N° 7.....	67
<b>Figura 14</b>	Análisis de la encuesta pregunta N° 8.....	68
<b>Figura 15</b>	Análisis de la encuesta pregunta N° 9.....	69
<b>Figura 16</b>	Análisis de la encuesta pregunta N° 10.....	70
<b>Figura 17</b>	Análisis de la encuesta pregunta N° 11.....	71
<b>Figura 18</b>	Análisis de la encuesta pregunta N° 12.....	72
<b>Figura 19</b>	Menú de inicio para ingresar al aplicativo.....	92
<b>Figura 20</b>	Menú de confirmación de los datos y aceptación de términos y políticas.....	93
<b>Figura 21</b>	Menú principal de opciones en el aplicativo.....	94
<b>Figura 22</b>	Menú de opciones de los tramites disponibles en el aplicativo.....	95
<b>Figura 23</b>	Opciones disponibles para elegir en el menú de testimonios.....	96
<b>Figura 24</b>	Opciones disponibles para contactar un asesor.....	97
<b>Figura 25</b>	Interfaz del chat con un asesor.....	98

## **RESUMEN**

El objetivo principal de la presente investigación fue estudiar la importancia y consecuencias del diseño de una aplicación móvil para la notaría Paino. Nuestra propuesta es una solución innovadora tecnológica, en este caso una plataforma digital que contribuye con la empresa de forma significativa y proporciona a los clientes mayor agilidad, practicidad y ahorro de tiempo para acceder a los servicios, gestión e información que brinda la notaría.

La presente investigación es de tipo aplicada, ya que está orientada para agilizar los procesos de atención que se realizan en la notaría Paino, con el fin de brindar un mejor servicio y apoyar a los clientes en los problemas sobre conocimientos en temas legales. Mantuvo un enfoque cuantitativo, ya que partiremos de los resultados obtenidos de datos números reales que se realizarán en la sociedad, con el fin de probar el funcionamiento y viabilidad del proyecto. El diseño que se empleó en la investigación fue descriptivo debido a que, se atendió una necesidad dentro de la notaría Paino, ya que se cuenta con la bibliografía necesaria para identificar y comparar tanto procesos como datos necesarios con el fin de completar los procesos solicitados. El nivel empleado en el estudio es correlacional, con el fin de buscar la relación entre el aplicativo que se creara para asesoría legal y la toma de decisiones legales por parte de las personas.

La población estudiada está conformada por 128 personas entre los 20 a 50 años que son parte de la clientela de la entidad, a los que se les practicó una encuesta integrada por 12 preguntas para conocer la apreciación, conocimiento y aceptación de nuestro plan de implementar una aplicación móvil que busca mejorar la atención brindada a los clientes. Con los resultados obtenidos, se pudo afirmar que los

clientes de la Notaría Paino sí están abiertos a utilizar una aplicación móvil que les permita ahorrar tiempo, acceder a la información y servicios de manera sencilla, con mayor facilidad, que mejorará el servicio actual que están recibiendo, como consecuencia estarán más satisfechos y la entidad tendrá mejor acogida. La hipótesis principal arrojó un resultado de correlación del 82% y una significancia bilateral de Sig=0.000.

**Palabras clave:** Aplicaciones móviles, herramientas tecnológicas legales, notarías, innovación.

## **ABSTRACT**

The main objective of this research was to study the importance and consequences of the design of a mobile application for the Paino notary. Our proposal is an innovative technological solution, in this case a digital platform that significantly contributes to the company and provides clients with greater agility, practicality and time savings to access the services, management and information provided by the notary.

The present investigation is of an applied type, since it is oriented to expedite the attention processes that are carried out in the Paino notary, in order to provide a better service and support clients in problems regarding knowledge in legal matters. He maintained a quantitative approach, since we will start from the results obtained from real data numbers that will be carried out in society, in order to prove the operation and feasibility of the project. The design used in the research was descriptive because a need was met within the Paino notary, since it has the necessary bibliography to identify and compare both processes and necessary data in order to complete the requested processes. The level used in the study is correlational, in order to find the relationship between the application that was created for legal advice and legal decision-making by people.

The population studied is made up of 128 people between the ages of 20 and 50 who are part of the entity's clientele, who underwent a survey consisting of 12 questions to find out the appreciation, knowledge and acceptance of our plan to implement a mobile application that seeks to improve the service provided to customers. With the results obtained, it was possible to affirm that the clients of the Paino Notary are open to using a mobile application that allows them to save time,

access information and services in a simple way, with greater ease, which will improve the current service they are receiving. receiving, as a consequence they will be more satisfied and the entity will be better received. The main hypothesis yielded a correlation result of 82% and a bilateral significance of Sig=0.000.

**Keywords:** Mobile applications, legal technological tools, notaries, innovation.

## **INTRODUCCIÓN**

La notaría es una entidad legal y autónoma, creada por el Estado con la facultad de dar fe pública a los actos jurídicos para garantizar la seguridad y autenticidad de los mismos. La función de las notarías en el Perú es legitimar y dar fe pública o autenticidad de los actos y hechos realizados por las personas, es el notario, servidor público quien es el encargado de prestar el servicio notarial. Entre las principales actividades de las notarías están la elaboración y trámite de escrituras públicas, la apertura y publicación de testamentos, el reconocimiento de documentos privados, las autenticaciones de copias o firmas, las transferencias vehiculares, legalizaciones, cartas notariales, etc. Todos estos procesos son parte esencial del desarrollo sostenido del país y están sujetos a cambios y evoluciones del mismo sector y el mundo globalizado.

Las notarías ofrecen sus servicios a cambio de un pago, pero todo el proceso y transacciones se dan de manera presencial. Por ello, observamos la oportunidad de mejorar este aspecto, ofreciendo una solución innovadora en el área tecnológica que permita satisfacer de mejor manera las necesidades de los clientes, conectar con ellos de manera remota y práctica, brindándoles información actualizada y veraz en temas legales que les sirva en cualquier momento y acceder a los servicios de la notaría, todo por medio de una aplicación móvil.

El siguiente trabajo está estructurado de la siguiente manera:

El capítulo I consiste en la información general del proyecto como el título, el área estratégica de desarrollo prioritario también sobre la actividad económica en la que se aplicaría la investigación y terminar con el alcance de la solución.

El capítulo II consiste en la descripción de la investigación aplicada de los cuales hallaremos la realidad de la problemática y en base a ello formularemos el problema para obtener los objetivos, justificación, limitaciones y viabilidad de la investigación.

El capítulo III consiste en el marco referencial donde obtenemos antecedentes nacionales e internacionales, y aplicaciones de asesoría legal.

El capítulo IV consiste en las hipótesis y variables donde formularíamos la hipótesis principal y derivadas. Revisaremos las operaciones variables y sus dimensiones.

El capítulo V, tenemos la metodología de la investigación donde se obtendrá el diseño metodológico, muestral, población. También se aplicarán las técnicas de recolección de datos y analizaremos los resultados.

Finalmente, en el capítulo VI tenemos el desarrollo de la propuesta de innovación, se presenta el alcance esperando, la descripción de la propuesta de innovación, analizaremos mediante un diagnóstico como es la situación actual para a través de ello realizaremos la propuesta de mejora en base al desarrollo de innovación.

## CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL

### 1.1 Título del Proyecto

Desarrollo de una aplicación de asesoría legal para la toma de decisiones en la Notaría Paino. Surquillo, 2023.

### 1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario

Para la presente investigación busca cubrir el área de la innovación y mejora de procesos en la Notaría Paino, debido a que, se busca optimizar tiempo, obtención de información y tácticas al momento de tomar una decisión legal, es por ello que nuestra aplicación tendrá como finalidad prevenir malas decisiones por parte de las personas al momento de encontrarse ante una situación que les demande elegir una decisión legal, sirviendo como un medio de asesoría legal para informar y prevenir. Mejorando de esta manera la reputación y calidad de servicio brindada a los clientes, generando en ellos satisfacción y fidelidad por el servicio ofrecido.

### 1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la investigación

La investigación se aplicará en el ámbito legal, para mejorar la comunicación y servicios que pueda ofrecer la empresa a los clientes. Asimismo, la investigación planteada tiene como finalidad el desarrollar un software que se enfoque mejorar la rapidez en la atención de los clientes durante la obtención

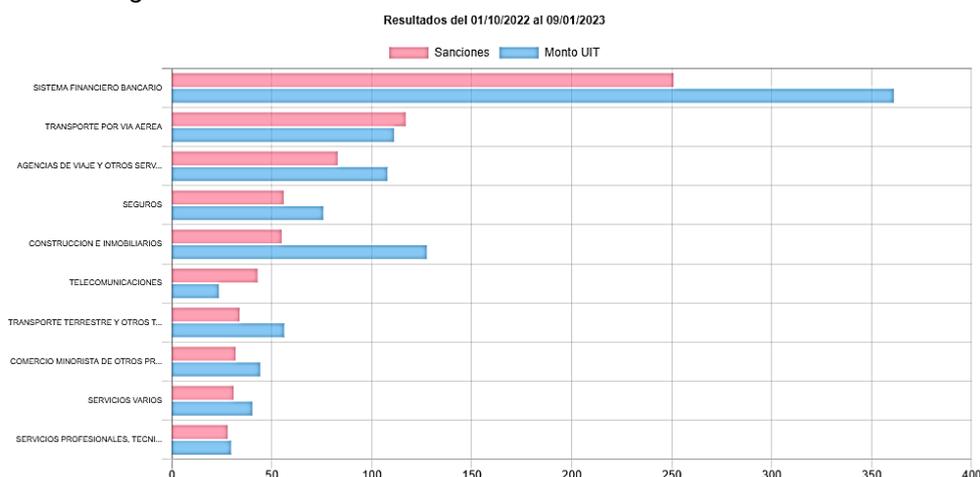
de información ante sus distintas consultas o problemáticas que tengan en el ámbito legal, siendo esta información actualizada y de confianza.

En los últimos años, se ha observado en el Perú un gran crecimiento de *fintechs* que ofrecen nuevas formas de adquirir productos y servicios, sobre todo ante la pandemia, la cual cambió la forma de actuar y pensar en las personas, entre ellos está el crecimiento exponencial de pago y transacciones de manera virtual. De cara a lo que resta de año, indica que se presentarán una serie de tendencias que revolucionarán la industria financiera. (IT Reseller Tec & Consulting, 2022).

Es por ello que se busca elaborar una investigación viable, que cumpla con todos los estándares para considerarse una Fintech. Por lo tanto, es necesario considerar el ranking realizado por Indecopi a nivel de sanciones en el periodo de octubre 2022 a enero 2023; en el que nos muestra que el puesto al que pertenece nuestra investigación es el N°9 lugar, denominado servicios varios.

**Figura 1**

*Ranking de sectores sancionados*



**Nota.** El gráfico muestra el ranking de sectores sancionados por incumplimiento de normas. Tomado de Estadísticas Institucionales del Indecopi (2022).

Cabe indicar que, hasta el 2020, las actividades económicas a la que pertenecían los proveedores más denunciados por las asociaciones de consumidores fueron restaurantes, bares y cantinas, registrando 13 denuncias (13.3%, sobre el total de denuncias concluidas), seguido de elaboración de productos alimenticios, bebidas y tabaco (12.2%) y servicios profesionales, técnicos y otros (9.2%) siendo este último al que pertenece nuestra investigación.

**Figura 2**

*Denuncias concluidas en materia de protección del consumidor interpuestas por asociaciones de consumidores, según actividad económica (2016-2020)*

Actividad Económica	2016	2017	2018	2019	2020	Total 2016 - 2020	Part. 2020
Restaurantes, bares y cantinas	9	13	31	12	13	78	13.3%
Elaboración de productos alimenticios, bebidas y tabaco	1	23	17	11	12	64	12.2%
Servicios profesionales, técnicos y otros	4	12	10	9	9	44	9.2%
Comercio mayorista de otros productos	8	19	30	11	8	76	8.2%
Educación	4	14	24	19	8	69	8.2%
Sistema financiero	5	66	32	18	7	128	7.1%
Supermercados, bodegas, minimarkets y similares	0	0	19	4	6	29	6.1%
Actividades artísticas, de entretenimiento y esparcimiento	2	17	14	12	5	50	5.1%
Hoteles y otros tipos de hospedaje	2	8	18	1	5	34	5.1%
Comercio minorista de otros productos	7	13	15	4	4	43	4.1%
Comercio mayorista de alimentos, bebidas y tabaco	0	2	5	5	3	15	3.1%
Transporte terrestre y otros tipos de transporte	21	39	41	22	3	126	3.1%
Servicios varios	2	15	10	6	2	35	2.0%
Tiendas por departamento, bazares y conexos	0	0	3	0	2	5	2.0%
Transporte por vía aérea	1	10	8	8	2	29	2.0%
Venta mantenimiento y reparación de vehículos	1	3	21	7	2	34	2.0%
Telecomunicaciones	0	0	9	2	1	12	1.0%
Comercio minorista de textiles, prendas de vestir y calzado	0	0	4	1	1	6	1.0%
Otras actividades manufactureras	0	0	5	4	1	10	1.0%
Resto	47	84	35	16	4	186	4.1%
<b>Total</b>	<b>114</b>	<b>338</b>	<b>351</b>	<b>172</b>	<b>98</b>	<b>1073</b>	<b>100.0%</b>

**Nota.** El gráfico muestra las denuncias más frecuentes realizadas por los consumidores. Tomado de Estadísticas Institucionales del Indecopi (2016-2020).

## 1.4 Alcance de la solución

Los aplicativos móviles llegaron para cubrir las necesidades de los usuarios a través de la tecnología, por ello, la app CORPI legal surge con la idea de permitir que los usuarios puedan acceder a información y asesoría legal para solucionar sus problemas jurídicos específicos. Es así que para determinar la necesidad del uso de la propuesta de app CORPI, planteamos como objetivo general determinar la relación entre el uso del aplicativo y la toma de decisiones legales, en personas entre 20 a 50 años.

## CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA

### 2.1 Descripción de la realidad problemática

La pandemia global generó muchos cambios en diferentes ámbitos sociales y profesiones y el mundo tuvo que acelerar el proceso de digitalización e incrementar los accesos de las redes debido a la imposibilidad del trabajo presencial. El derecho no fue ajeno a este cambio, lo que ha llevado a la digitalización del servicio jurídico y acceso a asesorías legales de forma virtual y con aplicativos han evolucionado. Ya era una tendencia, pero la pandemia lo volvió una necesidad.

La mayoría de países han tenido que digitalizar el acceso a la justicia, priorizar la virtualidad y simplificar los procesos. Las restricciones al acceso a la justicia debido a los problemas de la pandemia y a la carga procesal preexistente, junta con la experiencia del servicio legal de manera virtual, han permitido que las personas prefieran el uso de conciliaciones, arbitrajes y soluciones mediante abogados.

Este conjunto de ingredientes ha dado como resultado el incremento de las plataformas de servicios online y aplicativos legales como lo es señalado en una revista colombiana llamada Podemos. En la que afirma que, en la actualidad, debido a la pandemia causada por el Virus (COVID 19), la población ha cambiado su manera de relacionarse, efectuar pagos, solicitar servicios, entre otros trámites. Generando que gran parte de las personas

y/o empresas que se encargaban de brindar servicios tuvieron que modificar su forma de conectar con los clientes, ya que no era factible realizarlo de manera presencial por el temor a contraer el virus. Uno de los servicios básicos que tuvo que digitalizarse fue el que brindan los abogados, es decir, la asesoría legal, ya que se dio un significativo incremento de demandas y juicios en el país.

Uno de los principales obstáculos fue el proceso de búsqueda por parte de los clientes para conectar con los abogados, ya que no les resulta sencillo encontrar un profesional legal con disponibilidad inmediata o que cuente con la preparación adecuada para el caso.

El Perú ha ido evolucionando a lo largo de los años en el área tecnológica, adaptándose a los cambios y necesidades del día a día. En las empresas, las aplicaciones o plataformas virtuales han empezado a formar parte de los procesos de las mismas, pasando por todas las áreas desde logística hasta atención al cliente.

En el sector legal o jurídico, no se ha visto la implementación de estas herramientas como se conocen en el sector de banca y finanzas u otros, sin embargo, estas se podrían utilizar para ahorrar tiempo, dinero, y mejorar la toma de decisiones en cuestiones legales, beneficiándose tanto la empresa como los clientes. Actualmente, los emprendimientos y empresas están limitados por diferentes aspectos, disminuyendo su productividad y amenazando su propio patrimonio, por ejemplo, al momento de firmar contratos, inversiones, préstamos, actas, constituciones, etc. En el caso de

un ciudadano común, no tener conocimiento de cómo enfrentar un problema legal puede traer graves consecuencias, como perder tiempo y dinero en abogados costosos poco eficientes, no saber cuáles son sus derechos civiles o empresariales, o cuáles son las consecuencias de firmar algún documento legal, entre otras.

Para el caso de la Notaría Paino, esta organización cuenta con un gran prestigio en el rubro, pero le hace falta una herramienta tecnológica porque demoran en brindar información al cliente, atender los diferentes trámites legales y cubrir el servicio post venta. Se considera que innovando se podría mejorar estas gestiones porque se ampliarían los servicios brindados a los clientes a través de un aplicativo móvil, ahorrándole tiempo, dinero y facilitando el acceso a la información y realización de los trámites legales.

Para el caso de la Notaría Paino, se tiene que esta organización con un gran prestigio en el medio, generaría malestar entre su cliente al no contar con una asesoría legal adecuada, a la que puedas acceder en cualquier momento, genera complicaciones en el día a día. Por ello, los emprendimientos y empresas estarían limitadas a tener el control de la toma de decisiones en materia legal, disminuyendo su productividad y amenazando su propio patrimonio, por ejemplo, al momento de firmar contratos, inversiones, préstamos, actas, constituciones, etc. En el ámbito individual de un ciudadano común, no tener conocimiento de cómo enfrentar un problema legal puede traer graves consecuencias, como perder tiempo y dinero en abogados costosos poco eficientes, no saber cuáles son sus

derechos civiles o empresariales, o cuáles son las consecuencias de firmar algún documento legal, entre otras.

## **2.2 Formulación del problema**

### **2.2.1 Problema general**

¿De qué manera el desarrollo de una aplicación de asesoría legal influye en la toma de decisiones de la Notaría Paino?

### **2.2.2 Problemas específicos**

¿De qué manera el desarrollo de una aplicación de asesoría legal influye en la solución de temas legales de la Notaría Paino?

¿De qué manera el desarrollo de una aplicación de asesoría legal influye en la obtención de información de la Notaría Paino?

¿De qué manera el desarrollo de una aplicación de asesoría legal influye en las decisiones tácticas u operativas de la Notaría Paino?

## **2.3 Objetivos de investigación**

### **2.3.1 Objetivo general**

Determinar de qué manera el desarrollo de una aplicación de asesoría legal influye en la toma de decisiones de la Notaría Paino.

### **2.3.2 Objetivos específicos**

Determinar de qué manera el desarrollo de una aplicación de asesoría legal influye en la solución de temas legales de la Notaría Paino.

Determinar de qué manera el desarrollo de una aplicación de asesoría legal influye en la obtención de información de la Notaría Paino.

Determinar de qué manera el desarrollo de una aplicación de asesoría legal influye en las decisiones tácticas u operativas de la Notaría Paino.

## **2.4 Justificación de la investigación**

### **2.4.1 Justificación teórica**

La presente investigación cuenta con una justificación de tipo teórica pues otorgará el contenido necesario para un adecuado desarrollo del marco teórico. Así mismo, posibilitará ampliar el entendimiento y conocimiento de este tema en el campo del derecho notarial.

#### **2.4.2 Justificación metodológica**

Cuenta con una justificación de tipo metodológica pues se cuenta con la aplicación del método científico para su desarrollo dentro del enfoque cuantitativo, así como también con herramientas que permitirán el recojo de información y logren contestar las interrogantes que no pueden ser medibles y que están enfocadas en experiencias y apreciaciones del público objetivo.

#### **2.4.3 Justificación práctica**

La presente investigación servirá para poder proponer una mejora significativa en la institución objeto de estudio y así optimizar tiempo, obtención de información y tácticas al momento de tomar una decisión legal, con el fin de asentar la satisfacción y fidelidad en el servicio ofrecido.

### **2.5 Limitaciones de la investigación**

Las limitaciones que se pudieron observar al momento de realizar la investigación son las siguientes:

Como primera limitación, la obtención de información de la empresa que se está investigando, dado que, como toda empresa, la data referida a los clientes, transacciones, datos en general es totalmente confidencial; sin embargo, esta limitación ha sido levantada puesto que contamos con un

participante del grupo de investigación que conoce al dueño de la empresa.

Como segunda limitación, por tema de la coyuntura actual referida al COVID-19, la obtención de la información requerida en las encuestas para evaluar la viabilidad de nuestro proyecto, es un problema, ya que las personas evitan la aglomeración y el contacto por miedo a contagiarse; sin embargo, esta limitación ha sido levantada puesto que gracias a la tecnología lo pueden realizar por medio de electrónicos como un celular, evitando el contacto físico.

## **2.6 Viabilidad de la investigación**

Los puntos de viabilidad que se pudieron observar al momento de realizar la investigación son las siguientes:

Como primer punto viable, está el contar con 2 abogados de confianza, que desean prestar sus servicios para ser utilizadas en la aplicación que se desea implementar.

Como segundo punto viable, estas las normativas expuestas por el gobierno referidas al COVID-19, siendo estas más flexibles, y pudiendo de esta manera poder obtener la información necesaria para realizar las encuestas.

Como tercer punto viable está el contar con un participante del grupo de investigación que es un conocido del dueño de la empresa, que, gracias a su ayuda, nos permite obtener datos de la empresa como lo son las encuestas y la muestra, los cuales son necesarios para nuestro proyecto.

## CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL

### 3.1 Antecedentes

Para la realización de este proyecto se tomaron como referencia 3 antecedentes nacionales y 3 antecedentes internacionales.

#### 3.1.1. Antecedentes nacionales

Tinoco, D. (2019) realizó una investigación en los ciudadanos que asisten a la Corte Superior de Justicia de Junín sobre el acceso a la información de los procesos judiciales, en Junín, 2016. Esta investigación tuvo como objetivo general analizar la influencia del desarrollo de un aplicativo móvil en el acceso a la información de procesos judiciales en la Corte Superior de Justicia de Junín.

La metodología utilizada es de tipo aplicada con un enfoque mixto y un nivel de investigación descriptivo debido a que el objetivo es determinar la relación entre el desarrollo de un aplicativo móvil y la influencia que tiene este sobre el acceso a la información de los procesos judiciales en la corte superior de justicia de Junín; la técnica empleada fue mediante reportes de las bases de datos para luego hacer uso de herramientas tales como Excel y SPSS para analizar e interpretar los datos la población equivale a 90,581 procesos judiciales por resolver que tiene la corte superior de Justicia de Junín, mientras que la muestra equivale al total de los nuevos procesos judiciales ingresados en el año 2018, los cuales ascienden a 61,955 procesos judiciales.

En el estudio se demostró que la creación de un aplicativo influye de manera positiva para los ciudadanos en el acceso a la información de los procesos judiciales, ya que el 11.56% de las consultas ingresadas fueron realizadas por este aplicativo.

Bello et al. (2017) realizaron una investigación con el fin de analizar y buscar una solución a las altas tarifas planteadas a los turistas y personas extranjeras por consultas legales. Ante dicho escenario, surge la idea LEGAL RED como una propuesta adicional para este tipo de personas, las cuales requieran de consultas legales básicas, con tarifas accesibles a través de los medios virtuales, brindando además la opción de acceder a una membresía semestral para obtener un número específico de consultas durante los seis meses. La metodología utilizada es de tipo aplicada con un enfoque mixto y un nivel de investigación descriptivo; la técnica empleada fue la de entrevistas y encuestas por medio de Facebook y la herramienta utilizada fueron cuestionarios ya establecidos con preguntas tanto abiertas como cerradas, a una población equivalente a 3'282,671 de turistas extranjeros, mientras que la muestra equivale a 1,080 personas entre hombres y mujeres del rango de edad entre 25 y 45 años.

Aybar, J. Ancajima L. y Malca, J. (2019) realizaron un trabajo de investigación con el objetivo de evaluar la implementación de un aplicativo llamado Asesora, el cual es una empresa de servicios, que buscará ayudar a mujeres, las cuales tienen problemas para entablar demandas

legales por alimentos, esta aplicación contará con abogados especializados en el derecho de familia, buscando brindar calidad en el servicio en el menor tiempo posible. Cabe indicar que este proyecto tiene como finalidad brindar servicio desde una página web como también desde una aplicación móvil. La metodología utilizada es de tipo aplicada con un enfoque cualitativo y un nivel de investigación descriptivo; la técnica empleada fue la de entrevistas y la herramienta utilizada fueron cuestionarios ya establecidos con preguntas tanto abiertas, con el fin de interpretar las diferentes experiencias que viven las mujeres, mientras que la muestra equivale a 500 mujeres del rango de edad entre 18 y 45 años.

### **3.1.2. Antecedentes internacionales**

Fuentes, H. (2016) desarrollo una aplicación móvil para consulta de impuestos prediales y patentes que ofrece el G.A.D. Municipal a la ciudadanía del Cantón Santa Elena. (Trabajo de Titulación), Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad, Ecuador. Esta tesis tiene como objetivo brindar a los habitantes del cantón Santa Elena una alternativa tecnológica, proporcionando un mejor servicio por parte del G.A.D Municipal de Santa Elena a los usuarios, esta aplicación móvil contará con una interfaz amigable, sencilla y de fácil interpretación para quienes los utilicen, también ayudará a optimizar el tiempo y recursos en los usuarios.

La metodología utilizada es la cualitativa, orientada hacia la solución de problemas relacionados con la obtención y aplicación de recursos

económicos utilizando un método deductivo. Las técnicas utilizadas para la obtención de la información, fue la observación, encuesta, entrevista y muestreo con la finalidad de obtener datos confiables.

Para determinar el cálculo de la muestra se tomó en consideración el número total de personas que realizan diferentes tipos de trámites, ingresados por el sistema de gestión documental Quipux, en el rango de tres meses (Agosto – Octubre) del año 2015, dando como resultado un total de 447 personas y 207 encuestas a realizar.

Uno de los principales resultados demostró que el 71% de los usuarios aceptan utilizar como medio de consulta una aplicación móvil, la cual les permita conocer los saldos que deben de cancelar por los rubros de impuesto predial y patente.

Perez, E. (2021) en su tesis presento una investigación que tiene como objetivo el diseño y desarrollo de una aplicación móvil para la captura y difusión de noticias, que se implementa en la empresa El Herald de Martínez de la Torre. Esta aplicación fue propuesta y sugerida ante la necesidad existente en la empresa, que carecía de una aplicación móvil, hoy en día necesaria para la realidad actual.

Para la presente investigación se empleará la investigación cuantitativa de finalidad aplicada, porque corresponde al estudio de los problemas de la realidad basada en el método científico hasta llegar a las conclusiones y la creación de una aplicación móvil, para poder estar actualizado con las nuevas tecnologías.

La población está constituida por los usuarios de la aplicación móvil, quienes serían administradores y reporteros de la empresa El Heraldo de Martínez de Torre y los clientes, la cual cuenta con 51 personas laborando. Se obtiene una muestra final en cada grupo, que serán encuestados aleatoriamente, sumando una muestra total de 34 usuarios. Uno de los principales resultados indica como buena, la calificación de la efectividad de la aplicación “El Heraldo de Martínez”.

Largo, E. y Sánchez, A. (2019) realizaron una tesis que tiene como objetivo implementar una app móvil llamada CONSTRUPRAC, diseñada para cubrir las necesidades de los interesados en servicios de construcción y reparaciones locativas en la ciudad de Bogotá D.C.

Este proyecto tendrá un método cualitativo, mediante la recolección de datos que describen en mayor medida el fenómeno de los aplicativos móviles apuntados en prestar servicios en construcción. El instrumento que se utilizará será un estudio de mercado buscando evaluar los aplicativos móviles que se encuentran en el mercado actualmente. Con el fin de determinar una viabilidad técnica, económica y de desarrollo para una nueva app que ofrezca servicios de construcción con factor diferenciador

El área de muestra escogido para el estudio de mercado es aplicativos móviles que funcionen en los sistemas operativos Android o IOS, o también páginas web de empresas que ofrezcan servicios de construcción.

## 3.2 Marco teórico

### 3.2.1 Aplicaciones de asesoría legal

#### Aplicaciones móviles

Artica (2014) afirma que:

Una aplicación (también llamada app) es simplemente un programa informático creado para llevar a cabo o facilitar una tarea en un dispositivo informático. Cabe destacar que, aunque todas las aplicaciones son programas, no todos los programas son aplicaciones. Existe multitud de software en el mercado, pero sólo se denomina así a aquel que ha sido creado con un fin determinado, para realizar tareas concretas. (p.11).

Esto se podría interpretar que para que un software sea considerado una aplicación como tal, esta debe de ser creada para que realice una determinada acción, teniendo una finalidad y uso definido, cabe indicar que las aplicaciones son diseñadas para facilitar las tareas de los usuarios finales, y además toda aplicación contiene programas, ya que los programas son las instrucciones que se realizaran para que la aplicación pueda funcionar.

“Las aplicaciones permiten al usuario realizar una variedad de tareas en las áreas de trabajo, ocio, educación, acceso a servicios, etc. Facilitar esfuerzos o actividades de desarrollo” (Serna, 2017, p.67). Esta significa que pueden realizar tareas que ayuden a las personas en diferentes situaciones, como lo puede ser en una asesoría legal, obtención de información sobre decretos y leyes, la comunicación

con un especialista de una determinada rama, entre otras tareas; buscando facilitar la vida de las personas.

Y como último punto a considerar, Tineo y Quispe (2019) nos afirman que el tiempo es un punto fundamental de considerar al momento de desarrollar un proyecto, el cual, es un factor que se tendrá que considerar en el proyecto más allá de la herramienta a usar. Además, indican que el proceso de pruebas de software es muy importante como el desarrollo, por lo tanto, tendrá un alto impacto y satisfacción del cliente o usuario. Finalmente, recomiendan el uso de aplicaciones y herramientas libres con el fin de obtener la calidad del software que se construye (garantizar que el software funcione a la perfección y evitar que los clientes descubran los problemas). Pudiendo concluir que, para desarrollar una aplicación de forma correcta, es necesario considerar varios factores, los cuales se dividen en etapas, siendo la modelación uno de los más importantes, teniendo como finalidad medir el impacto y calidad del producto que se quiere ofrecer, asegurando de esta manera la satisfacción de los clientes que lo usaran.

### **Tipos de aplicaciones móviles**

Para McIlroy (2016) citado por Molina et al (2019). “Actualmente las aplicaciones móviles desempeñan un rol importante para la adaptación de los usuarios en la era de la digitalización donde gran parte de los procesos cotidianos se los puede realizar a través de un dispositivo móvil inteligente” (p.5). Hoy toda persona que tiene un teléfono móvil o computadora utiliza algún tipo de aplicativo, ya sea para

el trabajo, entretenimiento, utilidad, etc., estas se han vuelto parte del sistema de las personas para su día a día.

Enriquez y Casas (2014) afirman que:

Se considera aplicación móvil, a aquel software desarrollado para dispositivos móviles. Móvil se refiere a poder acceder desde cualquier lugar y momento a los datos, las aplicaciones y los dispositivos. Este tipo de aplicaciones se desarrollan teniendo en cuenta las limitaciones de los propios dispositivos, como por ejemplo el bajo poder de cómputo, la escasa capacidad de almacenamiento, ancho de banda limitado, etc. (p.34).

Los autores nos detallan que no existe un solo tipo de aplicativo, sino que el desarrollo y sistema de este depende de las características del desarrollo, pero su usabilidad dependerá del móvil donde se ejecute.

En la tesis planteada por Eugeniev y Gonzales (2020) señalan:

Actualmente existen tres tipos de aplicaciones según su desarrollo, cada uno de ellos tiene distinto nivel de rendimiento, facilidad de implementación y cantidad de recursos financieros.

**Aplicaciones Nativas** Las aplicaciones nativas suelen considerarse las más caras a la hora de ser implementadas. Por otro lado, disponen de varias ventajas como la posibilidad de funcionar sin estar conectadas a una red y el gran nivel de seguridad que ofrecen a los usuarios.

**Aplicaciones Web** Las aplicaciones web se caracterizan como las más económicas, ya que su diseño depende del diseño de una página web principal. Además, cualquier cambio que debe implementarse, se realiza con facilidad y en unos pocos pasos o clics. A diferencia de las nativas, no son tan seguras, dependen de la calidad del navegador que tiene el usuario y deben adaptarse a las distintas pantallas y dispositivos.

**Aplicaciones Híbridas** Las aplicaciones híbridas son una mezcla entre las aplicaciones nativas y las aplicaciones web, como para su implementación se utilizan los mejores aspectos de los otros dos tipos. Se desarrollan de forma rápida y económica, pero la experiencia del usuario a lo mejor no será tan buena como la del uso de las aplicaciones nativas. (p.17).

**Figura 3**

*Tipos de aplicaciones móviles*



**Nota.** El gráfico muestra los tres tipos de aplicaciones móviles. Tomado de la Tesis de Raona (2017).

En resumen, tenemos 3 tipos aplicativos Nativas, Web e Híbridas, de las cuales las nativas son de mayor uso. Estas se desarrollan en diferentes sistemas operativos, donde los principales sistemas que se usan son IOS y Android.

## **Sistema operativo**

Según Malave y Beauperthuy (2022) afirman que:

Un Sistema Operativo para dispositivos móviles es considerado el programa principal y éste es capaz de administrar todos sus recursos para ser utilizados de manera eficiente, cómoda y sin interrupciones, de tal manera que el usuario pueda mantener una comunicación sin problema haciendo uso de los recursos que el hardware le suministra. (p.81).

Entendemos que, este es el programa que permite el funcionamiento de un dispositivo móvil porque gestiona toda la tecnología y procesos del equipo para que el consumidor pueda utilizarlo de manera óptima, tanto para comunicación, como para entretenimiento.

Además, Rodríguez (2016) indica que:

A diferencia de los sistemas operativos que utilizan las computadoras, los sistemas operativos móviles son bastantes simples y están orientados a la conectividad inalámbrica, formatos multimedia, etc. Un sistema operativo móvil o SO móvil es un sistema operativo que controla un dispositivo móvil al igual que las Computadoras más grandes utilizan Windows, Linux o Mac OS entre otros. Sin embargo, los sistemas operativos móviles son mucho más simples y están más orientados a la conectividad inalámbrica, los formatos multimedia para móviles y las diferentes maneras de introducir información en ellos. Existen varios tipos de sistemas operativos y cada uno posee diferencias. (p.10).

En resumen, el autor afirma que los sistemas operativos varían de acuerdo al dispositivo móvil, su complejidad y capacidad se adaptan a los celulares, para satisfacer las demandas de las empresas y operadoras móviles.

Por último, Castro et al. (2019) manifiestan que:

En la actualidad, los sistemas operativos móviles Android & IOS son los líderes en el mercado de teléfonos inteligentes y cada uno de ellos cuenta con una galería de aplicaciones para sus usuarios a través de Play Store para Android y App Store para IOS además de las plataformas para desarrolladores de aplicaciones móviles, Visual Studio, Xcode, etc, y sus lenguajes de programación para Android: Java, Kotlin, etc; para IOS: Swift, Objective-C, etc y aquellas que son multiplataforma que permiten desarrollar para ambos sistemas: JavaScript, TypeScript, etc. (p.17).

Pudiendo concluir que, tanto Android como IOS son los sistemas operativos que dominan el universo de la telefonía móvil, uno desarrollado por Google y el otro, autoría de Apple. Ambos con una interfaz intuitiva y fácil de usar, pero con distintas opciones y personalización, el primero de sistema abierto y el segundo, sin la mediación de terceros.

### **Seguridad de la información**

Para Suárez y Ávila (2015) citado por Lozada y Hurtado (2019), nos afirman que:

El constante y amplio desarrollo de las nuevas tecnologías, los acelerados cambios a nivel mundial, la globalización de la economía y el exceso de

información de los múltiples sistemas que almacenan nuestros datos, han provocado que el índice de vulnerabilidades y amenazas aumente propiciando el escenario ideal para incurrir en delitos. Los usuarios de teléfonos móviles desconocen la dimensión exacta de este problema que trae consigo: amenazas cibernéticas, hurto de información, acceso indebido a la información de los usuarios y hasta el deterioro de los dispositivos móviles, de ahí que, sea importante reflexionar sobre esta problemática que desencadena muchas veces en acciones deshonestas (p.21).

Esto quiere decir que, la evolución de la tecnología ha traído consigo innovaciones positivas para el usuario, pero transformaciones en el manejo de la información también. Por la gran dimensión de la data que se dispone, ahora existen mayores riesgos tanto de privacidad para los consumidores, delitos cibernéticos y daño a los dispositivos.

Como punto adicional, para González (2014) citado por Lozada y Hurtado (2019), nos indican lo siguiente:

La seguridad informática resguarda los recursos de los sistemas de información de las organizaciones o empresas, el uso que se les suministre a los mismos, el acceso a la información acopiada y si existe alguna modificación al sistema solo puedan acceder las personas que se encuentren acreditadas y autorizadas (p.22).

Como bien dice el autor, para esta coyuntura existe la seguridad informática que garantiza el cuidado de los datos de los usuarios y empresas, para que a través de

softwares especializados se prevenga el acceso a la información de una manera eficiente, adecuada y efectiva.

Como último punto a destacar, Pérez et al. (2022) refieren que:

En el marco ISO/IEC 27001:2013 vemos que las personas cuentan con los instrumentos necesarios para modificar sus políticas actuales y estas se encuentren alineadas de acuerdo con las necesidades cambiantes del mundo y la tecnología, recalcando la necesidad que en la administración del riesgo sean incluidos los dispositivos móviles de los usuarios como parte de los activos de la organización y del tratamiento de riesgo según los resultados de la valoración obtenidos. (p.4).

Según la información presentada se interpreta que, esta norma internacional establece las políticas de seguridad de la información y permite la gestión de los permisos de privacidad a libre consideración de los usuarios, con una continua mejora del sistema y así, garantizar la protección o riesgos en el uso de los dispositivos móviles.

### 3.2.2 Toma de decisiones legales

#### Toma de decisiones

La toma de decisiones es un acto cuyas implicancias tienen diferentes relevancias desde el punto de vista donde se observe. Según la RAE, citado por Arévalo-Ascanio y Estrada (2017), indica que según el Diccionario de la Real Academia Española (RAE) se define decisión con dos sentidos primero como la determinación, resolución que se toma o se da en una cosa dudosa, y segundo, como la firmeza de carácter. Por su parte, en el Diccionario General Etimológico de la Lengua Española se define decisión como determinación, resolución que se toma o se da en alguna cosa dudosa. Pudiendo concluir que para el caso que nos compete sería más factible quedamos con el sinónimo determinación frente a una duda o conjunto de opciones.

Se entiende la toma de decisiones como “El proceso por el cual se llega a una opción, pero una opción supuestamente aclarada, informada y motivada. Se trata de elegir entre varias formas posibles de actuar con miras a lograr una meta en condiciones y circunstancias dadas” (Para Aktouf, 2001, citado por Arevalo-Ascanio y Estrada, 2017, p.17). El proceso de decisión y la decisión en sí, no permite definir nuestro objetivo y así nuestro curso de acción bajo las circunstancias elegidas.

Hace más de 40 años, se consideraba a la toma de decisiones como “Curso de acción, elegido por quien decide, como el medio más efectivo disponible para alcanzar el objetivo u objetivos en los que actualmente está haciendo énfasis para

resolver el problema que le preocupa” (Para Manley, 1975, citado por Arevalo-Ascanio y Estrada, 2017, p.62). Así pues, vemos que la toma de decisiones se convierte en un proceso el cual se va a definir según la opción que supuestamente se vea como más cierta según el conocimiento que se tenga.

En la actualidad, podemos considerarlo como la determinación de una acción luego de un proceso informativo que brinde seguridad ante la decisión a tomar.

### **Acceso de información legal**

El acceso a la información, es un derecho innato en los seres humanos, todos son objeto de este derecho en el cual podemos recibir y emitir información sin ningún tipo de restricción. Para Padilla-Beltrán, Vega, y Rincón Caballero (2014) citado por Flores-Cueto et al (2020):

El auge del acceso a la información, producto del impacto de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la sociedad mundial, ha traído diversas formas de adaptación centrada en la flexibilidad, siendo el Internet la TIC que ocupa la mayor jerarquía, y aquellos que hacen uso de ella cuentan con un potencial para ampliar sus capacidades y oportunidades (p.504).

Hoy el derecho a la información pasó de ser un derecho considerado por la persona como un derecho de segundo nivel y de acceso selectivo, a ser un derecho considerado fundamental por las personas y de mayor y fácil accesibilidad.

Carbonell (2004) define:

“El derecho de acceso a la información pública es una de las especies en particular que surgen del derecho a la información. Es decir, es el derecho de conocer la información de carácter público que se genera o que está en poder de los poderes públicos y de todos aquellos organismos que utilizan o se benefician con recursos públicos que provienen del Estado”. (p.597).

El comentario del autor es parte del principio de transparencia que rige el derecho público, donde los ciudadanos tienen el derecho acceder a toda información de carácter público, salvo que sea estrictamente reservado por seguridad de estado.

El Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (2014) lo define como:

“El uso de las tecnologías de la información y comunicación por parte del Estado, para brindar servicios e información a los ciudadanos, aumentar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana”. (p.26).

El acceso a la información es parte del derecho fundamental de todo ciudadano, con mayor relevancia si esta lo involucra con implicancia de carácter jurídico y legal. Las nuevas tecnologías permiten al ciudadano a acceder de formas democrática, universal y rápida a la información que considere relevante para solucionar sus problemas legales. Esta inmediatez es relevante y apreciada porque permite tener una mejor dinámica entre estado, ciudadano y entre ciudadanos.

## **Interpretación de normas jurídicas**

Para Fabra y Rodríguez (2015) citado por Lifante (2015) afirma:

Existe unanimidad a la hora de afirmar la necesidad e importancia de la interpretación para el Derecho, pero sin embargo surgen múltiples discrepancias en cuanto pretendemos caracterizar en qué consiste y cómo debe llevarse a cabo dicha actividad en el ámbito jurídico. Ello hace que sea prácticamente imposible ofrecer una caracterización unitaria del concepto de interpretación jurídica. (p.2).

Como menciona la autora, no se puede definir un solo método o una única forma de interpretar en el derecho y a las normas que este produce. La interpretación jurídica tiene varios matices según la materia desde donde se aborde.

En tanto Donayre (2014) hace la siguiente reflexión:

“Ahora bien, surge acá la pregunta ¿cómo debe realizarse la actividad de interpretación de los textos normativos? La respuesta a esta pregunta dependerá de cada intérprete, de los criterios que priorice y de la metodología que emplee. De esta manera, dos personas que interpretan un mismo texto normativo pueden llegar a dos interpretaciones distintas.” (p.5).

Siguiendo con la misma línea, entendemos que la interpretación requiere del aporte de los profesionales que bajo su conocimiento de la norma y los elementos que la constituyen puede dar una interpretación de este pero que puede diferir de otro. Esto no quiere decir que las leyes las puede interpretar uno como quiere, por el

contrario, dentro lo que se quiere decir que donde no existe claridad en la interpretación, el derecho deja el campo de la interpretación según los diferentes puntos de vista por los cuales se puede abordar al acto o norma jurídica a interpretar.

Al diferenciar el algoritmo de la receta; ésta tiene un carácter más abierto, porque no describe específicamente los pasos que es preciso dar para obtener un resultado. Para Desai y Kroll (2017) citado por Rodríguez (2021) corrobora dicho argumento, afirmando lo siguiente:

El derecho se parece más a una receta, porque las instrucciones jurídicas deben ser interpretadas; esa característica se debe a que los humanos pueden seguir instrucciones con imprecisiones y ambigüedad, pero los ordenadores no, aunque las actuales redes neuronales y el aprendizaje de las máquinas requieren actualmente menos precisión en las especificaciones (p.76).

El campo de la interpretación de la norma jurídica como lo mencionan los autores no se cierra a una sola lógica o razonamiento, ya que como una receta es el conjunto de ingredientes a la mano lo que dan el resultado final. Por eso es un tema delicado la interpretación desde el lado de un ordenador o la propia inteligencia artificial, que puede aprender de la información que hagan varios jueces sobre una norma y generar un juicio, pero nada determina que finalmente este puede ser el correcto. Esto nos vislumbra la necesidad de la presencia del factor humano para la presentación del servicio de interpretación de normas para los ciudadanos.

## Procesos jurídicos

Sobre el proceso jurídico Castillo (2020) afirma:

Los procesos en el sistema jurídico peruano, reúne en una sola obra la descripción de las principales reglas procesales y el planteamiento y solución de las más relevantes cuestiones formales y materiales que se pueden formular en torno a los distintos procesos existentes en el sistema jurídico peruano. (p.5).

Como menciona el autor el proceso en el derecho es el camino por donde se van a manifestar y suceder las acciones legales bajo reglas procesales.

Así mismo Salas (2018) resalta lo siguiente:

Ha de resaltarse el hecho de entender al proceso como “un conjunto de actos”, que se le relacione con la función jurisdiccional del Estado, y que se suponga la convergencia de intereses, los cuales pueden ser diferentes o contradictorios. Estos dos últimos aspectos son importantes, porque nos pueden servir para establecer una comparación con el procedimiento administrativo, y establecer diferencias, en la medida que en el procedimiento no interviene la función jurisdiccional y tampoco necesariamente convergen varios intereses. (p.25).

Es importante delimitar que el proceso con implicancias legales es aquel que tiene la tutela por parte del estado, delimitando este los alcances y reglas que este debe tener para que funciones como un instrumento para la acción del derecho.

Un concepto afín, pero no igual al de proceso, es el de procedimiento. Según comenta Salas (2018):

Así que no hay que confundir proceso con procedimiento desde el punto de vista estrictamente jurídico. El procedimiento es un conjunto de actos que se dan en el ámbito administrativo; mientras que el proceso se da en el ámbito jurisdiccional. Se puede decir, de manera flexible, que el procedimiento es el proceso aplicado al ámbito de la administración. (p.28).

Esta distinción es relevante porque hace una distinción práctica y entendible entre procesos de carácter administrativo y los procesos judiciales.

### **3.3 Definición de términos básicos**

- Asesoría: Servicio profesional de consejería y orientación sobre información en un o más temas.
  
- Asesoría legal: Es el servicio de orientación, información y asesoramiento en materia vinculada a la aplicación de normas, reglamentos, leyes y demás temas de carácter legal perteneciente al universo del Derecho.
  
- App: Abreviación de la palabra Aplicativo de software, utilizada especialmente para la descripción de aplicativos móviles.
  
- Arbitraje: Proceso por el cual se somete a debate un problema, por acuerdo mutuo de todas las partes involucradas, ante un tribunal o árbitro, con el fin de dictar una decisión sobre la controversia para saber quién tiene la razón.
  
- Conciliación: Es el proceso voluntario alternativo utilizado por las personas, para solucionar un conflicto, en el cual dos o más personas participan, estas pueden ser personas naturales o jurídicas, y con ayuda de un tercero denominado conciliador, llegan a un acuerdo solucionando sus diferencias.
  
- Demanda: En términos jurídicos consiste en la petición o solicitud frente a la autoridad respectiva para que sea cumplida una exigencia que considere legítima por derecho.

- Feedback: es la evaluación de un tercero a la consulta hecha sobre un tema específico.
  
- Implementación: Instalación y puesta en marcha de un sistema, método, elemento, etc. para realizar y lograr un objetivo.
  
- Juicio: Facultad del entendimiento, por cuya virtud el hombre puede distinguir el bien del mal y lo verdadero de lo falso. En el derecho, se considera al procedimiento por el cual se va a resolver un problema de carácter legal.

## CAPÍTULO IV: HIPOTESIS Y VARIABLES

### 4.1 Formulación de hipótesis principales y derivadas

#### 4.1.1 Hipótesis principal

Existe relación significativa entre el desarrollo de una aplicación de asesoría legal y la toma de decisiones en la notaría Paino.

#### 4.1.2 Hipótesis derivadas

**HE1:** Existe relación significativa entre el desarrollo de una aplicación de asesoría legal y la solución de temas legales en la notaría Paino.

**HE2:** Existe relación significativa entre el desarrollo de una aplicación de asesoría legal y la obtención de información en la notaría Paino.

**HE3:** Existe relación significativa entre el desarrollo de una aplicación de asesoría legal y las decisiones tácticas u operativas en la notaría Paino.

## 4.2 Operacionalización de variables

### 4.2.1 Variables y dimensiones

#### **Variable 1: Aplicación de asesoría legal**

Conceptualmente se define como una propuesta digital que tiene como fin el ayudar en los procesos internos de una organización orientada a brindar servicios específicos.

Esta variable se encuentra dividida en 3 dimensiones:

- Usabilidad
- Diseño
- Arquitectura

#### **Variable 2: Toma de decisiones**

Conceptualmente está definida como una serie de procesos donde se podrá elegir entre una o más opciones siendo la elegida la más adecuada.

Esta variable se encuentra dividida en 3 dimensiones:

- Solución de temas legales
- Obtención de información
- Decisiones tácticas u operativas

## CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 5.1 Diseño metodológico

#### **Tipo: Aplicada**

“La investigación aplicada busca la generación de conocimiento con aplicación directa a los problemas de la sociedad o el sector productivo” (Lozada, 2014, p.34). Teniendo como base este concepto nos decantamos por elegir la investigación aplicada, ya que está orientada para agilizar los procesos de atención que se realizan en la notaría Paino, con el fin de brindar un mejor servicio y apoyar a los clientes en los problemas sobre conocimientos en temas legales.

#### **Enfoque: Cuantitativo**

Según González & Ruiz (2011) afirmaron que:

La investigación cuantitativa es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables, trata de determinar la fuerza de las asociaciones o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para ser inferencia en una población. (p.190).

Teniendo como base este concepto, para este proyecto se utilizará el diseño cuantitativo mediante la investigación aplicada, ya que partiremos de los resultados obtenidos de datos números reales que se realizarán en la sociedad, con el fin de

probar el funcionamiento y viabilidad de nuestro proyecto, estos datos serán adquiridos por encuestas y entrevistas a distintas personas mayores de edad, pudiendo obtener la información necesaria para implementar u/o complementar nuestra aplicación mediante sus experiencias vividas.

### **Diseño: Descriptivo**

“El objetivo general de un estudio descriptivo inicial en una tesis, consiste en poner en evidencia por medio de un análisis de contenido el “estado de la cuestión”, acerca de una temática en particular” (Tinto, 2013, p.134). Teniendo en consideración lo mencionado, el diseño que se empleará en la investigación será descriptivo debido a que, se atenderá una necesidad dentro de la notaría Paino, ya que, se cuenta con la bibliografía necesaria para identificar y comparar tanto procesos como datos necesarios, con el fin de completar los procesos solicitados.

### **Nivel: Correlacional**

Según Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014) indica que:

La investigación correlacional es un tipo de método de investigación donde su cometido es hallar explicaciones mediante el estudio de relaciones entre variables en marcos naturales, sin que exista la manipulación de dichas variables. La intensidad y dirección de la relación se mide mediante el dominante coeficiente de correlación, cuyo estadístico depende de la naturaleza de las variables estudiadas. (p.69).

Teniendo como base este concepto para este proyecto se utilizará el alcance cuantitativo, mediante el estudio descriptivo correlacional, con el fin de buscar la relación entre el aplicativo que se creará para asesoría legal y la toma de decisiones legales por parte de las personas, pudiendo obtener a través de dicho estudio la información necesaria para identificar si la primera variable creada sirve y tiene relación con la segunda variable planteada.

## **5.2 Diseño muestral**

Para el diseño muestral se selecciona de personas sean hombres y mujeres entre 20 a 50 años de edad, que sean clientes de la notaría Paino en el distrito de Surquillo, debido a que ellos en son los que utilizan el servicio tradicional que brinda la notaría, y se busca mejorarlo con esta propuesta de una aplicación.

## **5.3 Población**

Para este trabajo de investigación se está considerando que la población estará compuesta de la totalidad de los clientes con lo que cuenta la notaría Paino.

## **5.4 Muestra**

El tamaño de la muestra está compuesto por clientes que asisten un día a la notaría Paino, personas sean hombres y mujeres entre 20 a 50 años de edad. Elegidos por una muestra a conveniencia de los investigadores, por lo cual se eligieron 128 personas con las características señaladas.

## 5.5 Técnica de recolección de datos

Para proceder con la recolección de datos de la primera variable, se utilizará la técnica de cotejo mediante un check list conformado por 11 preguntas dicotómicas que buscará medir el correcto funcionamiento del aplicativo móvil de asesoría legal. Para proceder con la recolección de datos de la segunda variable, se utilizará la técnica de la encuesta mediante un formulario conformado por 12 preguntas en una escala de Likert que buscará medir la toma de decisiones requeridas en un aplicativo móvil, las respuestas y valoraciones están planteadas siguiendo las siguientes opciones:

**Tabla 1**

*Tabla de Valoración*

<b>Respuestas</b>	<b>Valoración</b>
Totalmente en desacuerdo	1
Algo en desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
Algo de acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

## 5.6 Técnicas estadísticas de procesamiento de la información

Luego de confeccionar la herramienta de recolección de datos, para el caso de las encuestas, se procedió a evaluar la opinión de la muestra yendo al establecimiento de la notaría Paino mediante un google form, posterior a ello se realiza la tabulación de los resultados mediante Excel, para obtener los resultados que fueron sometidos a interpretación.

Para el caso de la hoja de cotejo, se realizó por parte del investigador a fin de determinar si se cumplen los estándares mínimos para el correcto funcionamiento de un aplicativo móvil, posterior a obtener los datos se realiza la tabulación de estos mediante Excel, obteniendo los resultados que fueron sometidos a interpretación.

## **5.7 Resultados**

### **5.7.1 Análisis descriptivo**

#### **Para la primera variable**

Para esta variable se realizará un análisis por dimensiones, los datos presentes se obtuvieron mediante la técnica de la hoja de cotejo, habiendo dos criterios a evaluar los cuales son: desaprobado valor 0 y aprobado valor 1, como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 2**

*Criterios a evaluar en las dimensiones*

<b>Criterio</b>	<b>Valor</b>
Desaprobado	0
Aprobado	1
<b>Criterios Totales</b>	<b>2</b>

Dimensión N° 1

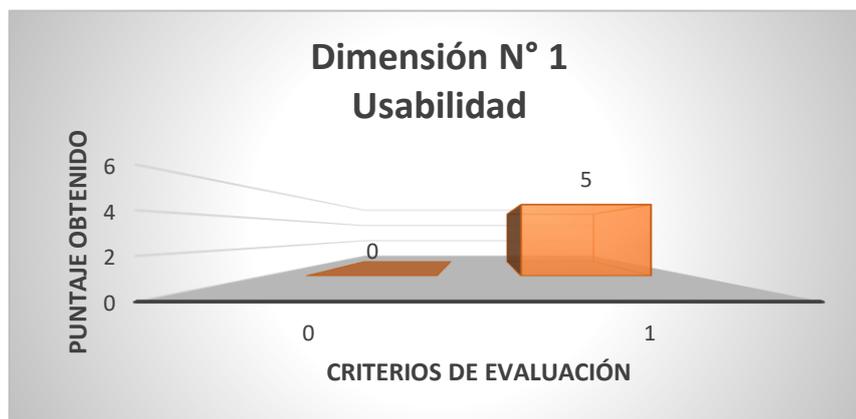
**Tabla 3**

*Análisis de los datos obtenidos en la dimensión Usabilidad*

X	f	Fr	%	F
0	0	0.0000	0%	0
1	5	1.0000	100%	5
<b>TOTALES</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	

**Figura 4**

*Análisis dimensión Usabilidad*



**Interpretación:**

Los resultados de las 5 preguntas dicotómicas, realizadas para la dimensión usabilidad, arrojaron un 100% de viabilidad, cumpliendo con todos los índices mínimos para mejorar la usabilidad de la aplicación, los cuales son:

- Modalidad
- Restricciones
- Pagos
- Tutorial

Dimensión N° 2

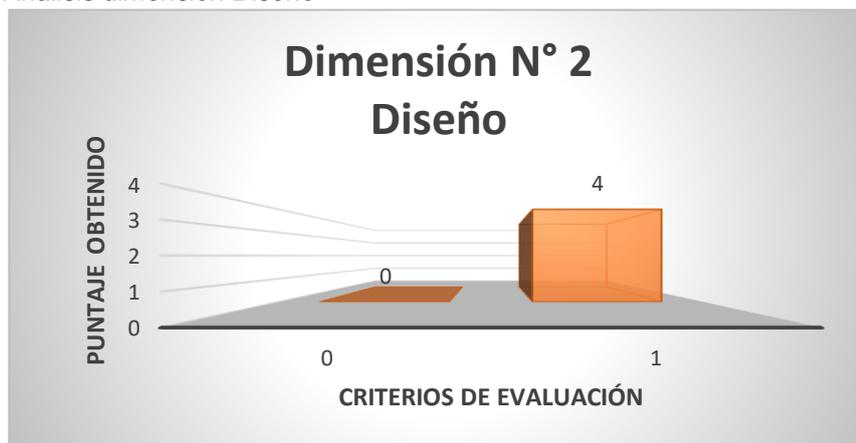
**Tabla 4**

*Análisis de los datos obtenidos en la dimensión Usabilidad*

X	f	Fr	%	F
0	0	0.0000	0%	0
1	4	1.0000	100%	4
<b>TOTALES</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	

**Figura 5**

*Análisis dimensión Diseño*



**Interpretación:**

Los resultados de las 4 preguntas dicotómicas, realizadas para la dimensión diseño, arrojaron un 100% de viabilidad, cumpliendo con todos los índices mínimos para mejorar el diseño de la aplicación, los cuales son:

- Registro
- Apariencia
- Menú

Dimensión N° 3

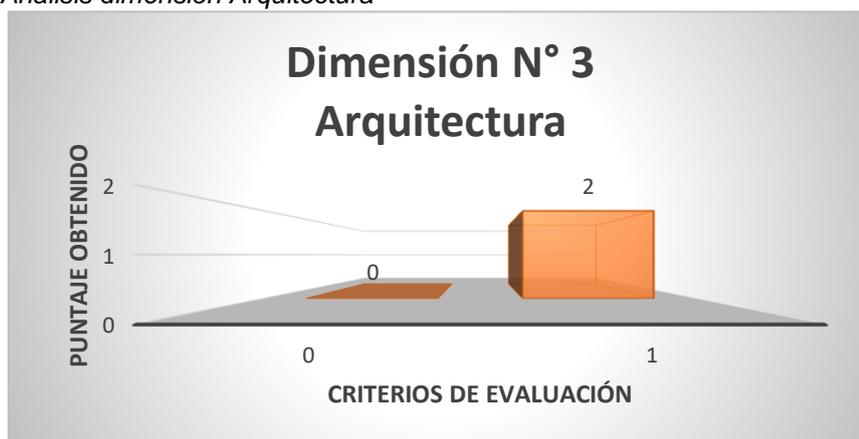
**Tabla 5**

*Análisis de los datos obtenidos en la dimensión Usabilidad*

X	f	Fr	%	F
0	0	0.0000	0%	0
1	2	1.0000	100%	2
<b>TOTALES</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	

**Figura 6**

*Análisis dimensión Arquitectura*



**Interpretación:**

Los resultados de las 2 preguntas dicotómicas, realizadas para la dimensión arquitectura, arrojaron un 100% de viabilidad, cumpliendo con todos los índices mínimos para mejorar la arquitectura de la aplicación, los cuales son:

- Lenguaje de programación
- Tipo de aplicación móvil

**Interpretación final:**

Los resultados de las 11 preguntas dicotómicas, realiza por la técnica de cotejo, arrojaron un 100% de viabilidad, cumpliendo con todos los estándares mínimos establecidos, mostrando que la demanda de una plataforma legal es requerida por los clientes en la notaría Paino para mejorar el servicio brindado.

### 5.1.1 Análisis descriptivo segunda variable

Pregunta N° 1

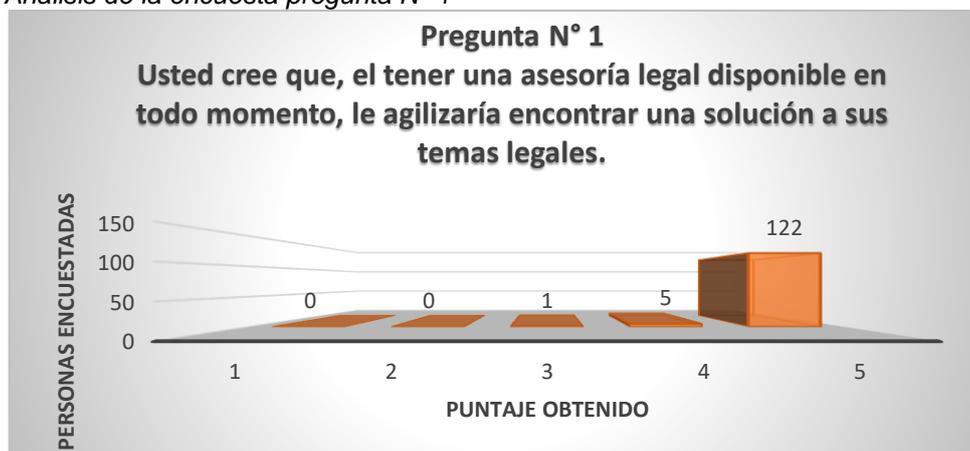
**Tabla 6**

*Usted cree que, el tener una asesoría legal disponible en todo momento, le agilizaría encontrar una solución a sus temas legales.*

X	f	Fr	%	F
1	0	0	0%	0
2	0	0	0%	0
3	1	0.0078	1%	1
4	5	0.0391	4%	6
5	122	0.9531	95%	128
<b>TOTALES</b>	<b>128</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	

**Figura 7**

*Análisis de la encuesta pregunta N° 1*



**Interpretación:**

Los resultados nos muestran que, la gran mayoría de los encuestados, están de acuerdo a que se brinde una asesoría legal en todo momento para agilizar los procesos, mientras que el 1% no sabe si es o no la mejor opción, adicional a ello se puede intuir que estas personas estarían a favor que se implemente una aplicación con el fin de mejorar el servicio brindado por la notaría.

Pregunta N° 2

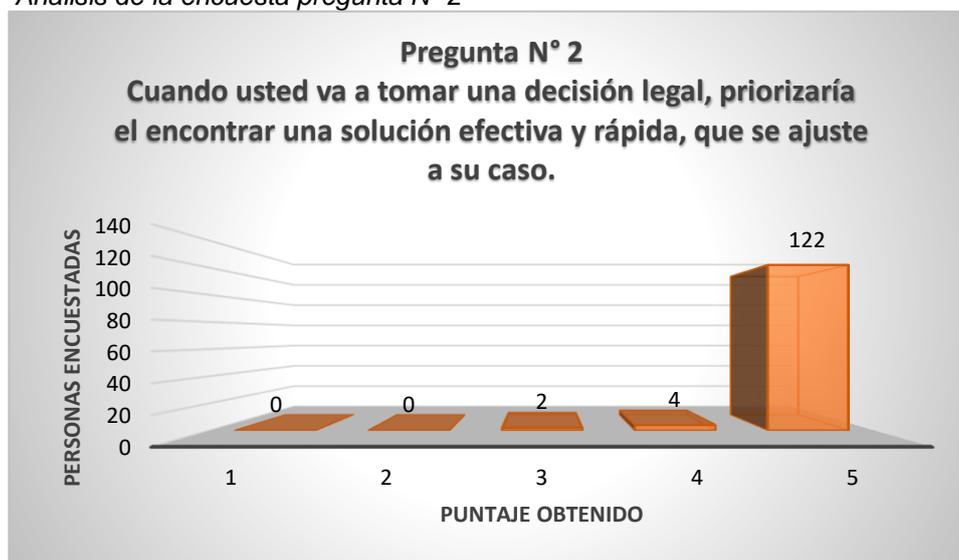
**Tabla 7**

*Usted cree que, el tener una asesoría legal disponible en todo momento, le agilizaría encontrar una solución a sus temas legales.*

X	f	Fr	%	F
1	0	0	0%	0
2	0	0	0%	0
3	2	0.015625	2%	2
4	4	0.03125	3%	6
5	122	0.953125	95%	128
<b>TOTALES</b>	<b>128</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	

**Figura 8**

*Análisis de la encuesta pregunta N° 2*



**Interpretación:**

Los resultados nos muestran que, el 98% de los encuestados, priorizan una solución efectiva y rápida en casos legales, mientras que el 2% no sabe si es o no la mejor opción, adicional a ello se puede concluir si se quiere brindar una nueva opción para la atención legal como una aplicación, esta debe de ser rápida y concreta en las soluciones.

Pregunta N° 3

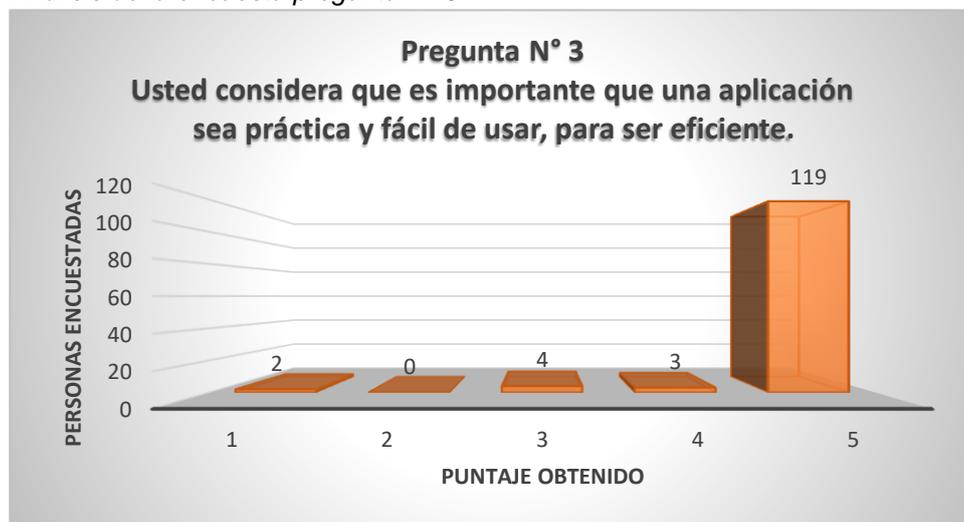
**Tabla 8**

*Usted cree que, el tener una asesoría legal disponible en todo momento, le agilizaría encontrar una solución a sus temas legales.*

X	f	Fr	%	F
1	2	0.015625	2%	2
2	0	0	0%	2
3	4	0.03125	3%	6
4	3	0.0234375	2%	9
5	119	0.9296875	93%	128
<b>TOTALES</b>	<b>128</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	

**Figura 9**

*Análisis de la encuesta pregunta N° 3*



**Interpretación:**

Los resultados nos muestran que, el 98% de los encuestados, están de acuerdo en tanto una aplicación sea más práctica y fácil de usar será más eficiente, mientras que el 2% no está de acuerdo con esta deducción, ya que para ellos estos conceptos no tienen relación con la eficiencia; llegando a la conclusión de que a la mayoría de las personas al momento de utilizar una aplicación priorizan que sea practica y fácil de entender.

Pregunta N° 4

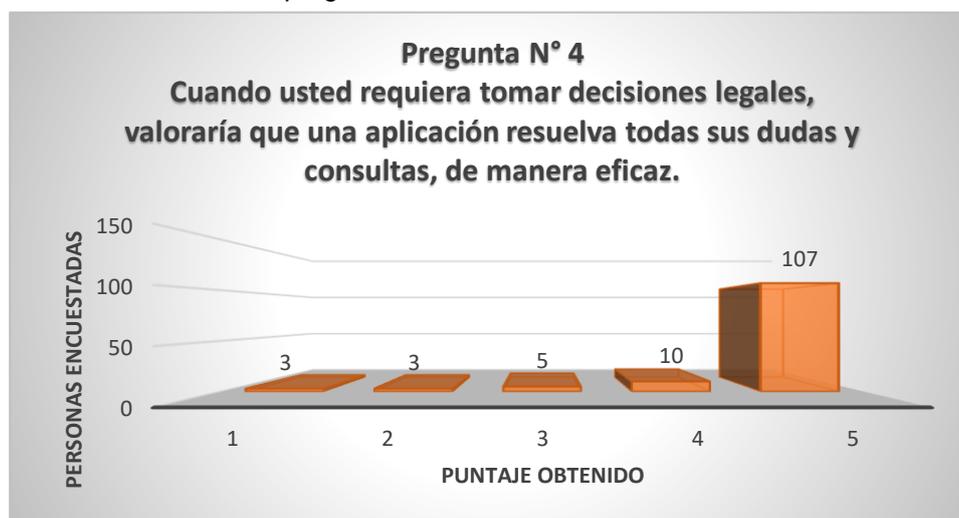
**Tabla 9**

*Usted cree que, el tener una asesoría legal disponible en todo momento, le agilizaría encontrar una solución a sus temas legales.*

X	f	Fr	%	F
1	3	0.0234375	2%	3
2	3	0.0234375	2%	6
3	5	0.0390625	4%	11
4	10	0.078125	8%	21
5	107	0.8359375	84%	128
<b>TOTALES</b>	<b>128</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	

**Figura 10**

*Análisis de la encuesta pregunta N° 4*



**Interpretación:**

Los resultados nos muestran que, el 96% de los encuestados, valoran que una aplicación les resuelva sus dudas y consultas, de manera eficaz, mientras que el 4% no considera que este tipo de aplicaciones les ayuden, ya que para ellos prefieren usar el método tradicional o presencial frente alguna duda; llegando a la conclusión de que a la mayoría de las personas valoran una aplicativo que les sea eficaz para sus consultas.

Pregunta N° 5

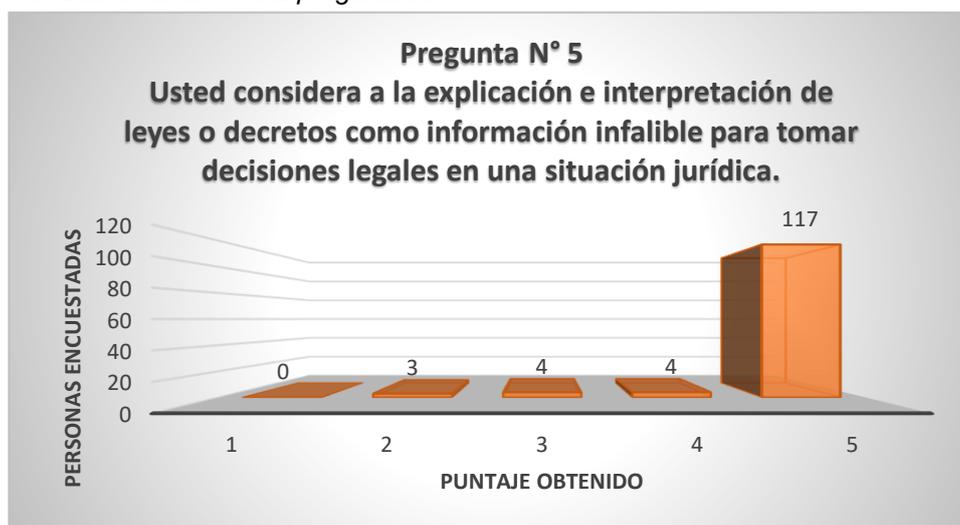
**Tabla 10**

*Usted cree que, el tener una asesoría legal disponible en todo momento, le agilizaría encontrar una solución a sus temas legales.*

X	f	Fr	%	F
1	0	0	0%	0
2	3	0.0234375	2%	3
3	4	0.03125	3%	7
4	4	0.03125	3%	11
5	117	0.9140625	91%	128
<b>TOTALES</b>	<b>128</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	

**Figura 11**

*Análisis de la encuesta pregunta N° 5*



**Interpretación:**

Los resultados nos muestran que la mayoría de la población encuestada, un total 97% de los encuestados, considera información súper importante la interpretación de leyes o decretos, mientras que el 2% considera que interpretar las leyes o decretos es información no tan relevante e importante frente a una situación jurídica; llegando a la conclusión de que a la mayoría de las personas frente a una situación jurídica considera importante poder tener una interpretación de la norma.

Pregunta N° 6

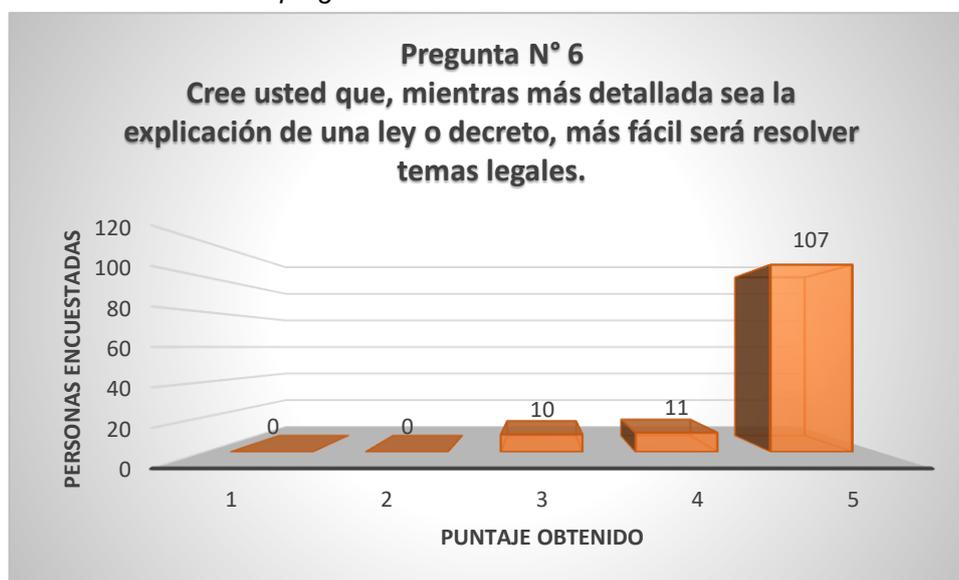
**Tabla 11**

*Usted cree que, el tener una asesoría legal disponible en todo momento, le agilizaría encontrar una solución a sus temas legales.*

X	f	Fr	%	F
1	0	0	0%	0
2	0	0	0%	0
3	10	0.078125	8%	10
4	11	0.0859375	9%	21
5	107	0.8359375	84%	128
<b>TOTALES</b>	<b>128</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	

**Figura 12**

*Análisis de la encuesta pregunta N° 6*



**Interpretación:**

Los resultados señalan que el total de los encuestados valoran que la explicación de una ley o decreto sea lo más detallada para resolver temas legales. Ningún encuestado respondió de forma negativa. Por lo cual, se puede interpretar que mientras más detallada sea la explicación de las leyes o decretos más valoración tendrá para las personas frente a situaciones legales.

Pregunta N° 7

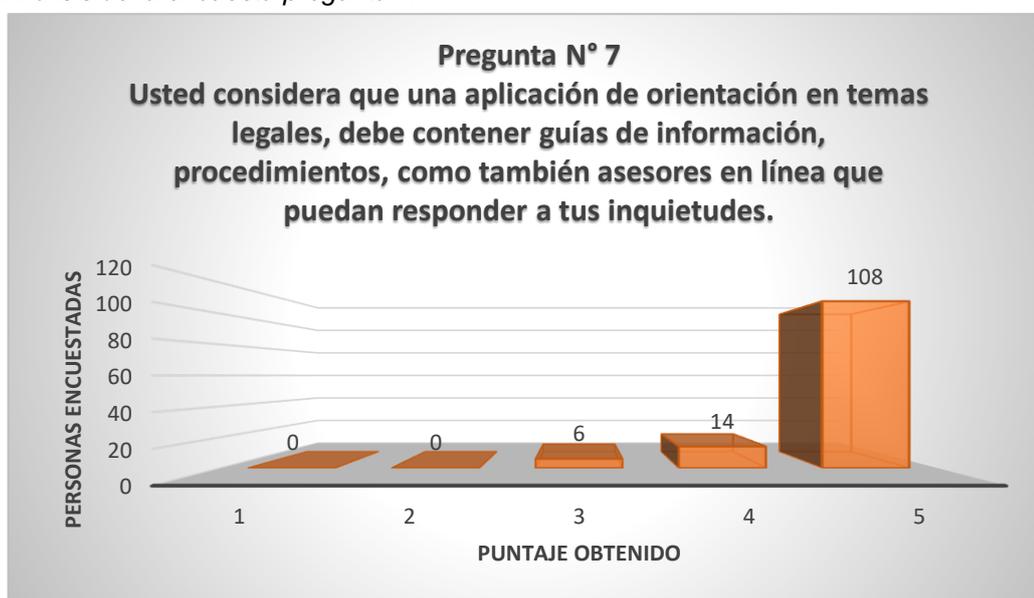
**Tabla 12**

*Usted cree que, el tener una asesoría legal disponible en todo momento, le agilizaría encontrar una solución a sus temas legales.*

X	f	Fr	%	F
1	0	0	0%	0
2	0	0	0%	0
3	6	0.046875	5%	6
4	14	0.109375	11%	20
5	108	0.84375	84%	128
<b>TOTALES</b>	<b>128</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	

**Figura 13**

*Análisis de la encuesta pregunta N° 7*



**Interpretación:**

Los datos nos demuestran que todos los participantes de la encuesta consideran que una aplicación de orientación en temas legales, debe contener guías de información, procedimientos, como también asesoría en línea que respondan a las inquietudes de los clientes. Pudiendo concluir que será relevante para las personas que un aplicativo pueda tener acceso a este tipo de soluciones.

Pregunta N° 8

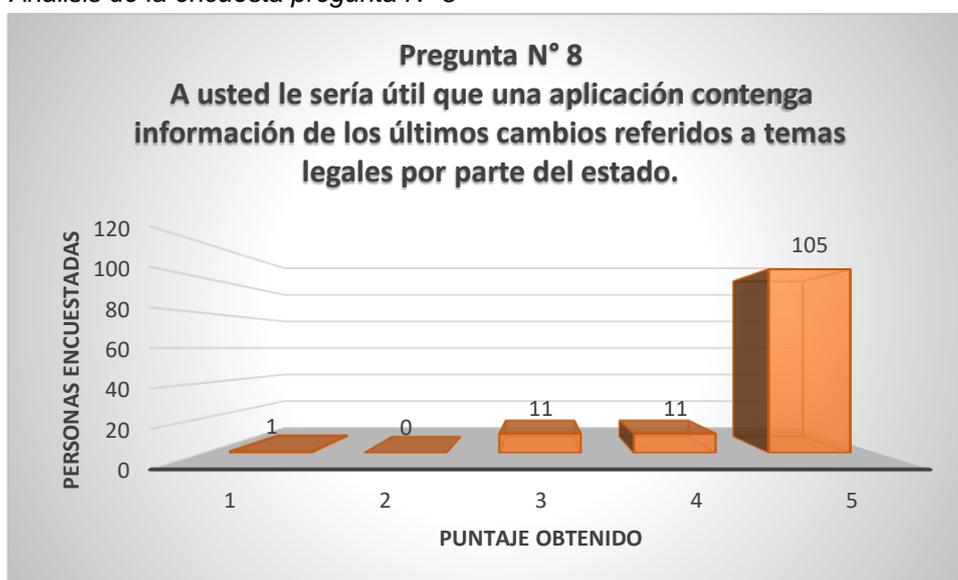
**Tabla 13**

*Usted cree que, el tener una asesoría legal disponible en todo momento, le agilizaría encontrar una solución a sus temas legales.*

X	f	Fr	%	F
1	1	0.0078125	1%	1
2	0	0	0%	1
3	11	0.0859375	9%	12
4	11	0.0859375	9%	23
5	105	0.8203125	82%	128
<b>TOTALES</b>	<b>128</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	

**Figura 14**

*Análisis de la encuesta pregunta N° 8*



**Interpretación:**

Los resultados nos muestran que el 99%, la gran mayoría de los encuestados, están de acuerdo que les sería útil una aplicación que contenga la información de los últimos cambios referidos a temas legales en el Perú, mientras que para el 1% no es relevante, por ello concluimos que estarían a favor que se implemente una aplicación que les permita el acceso a la información en cuestión de temas legales.

Pregunta N° 9

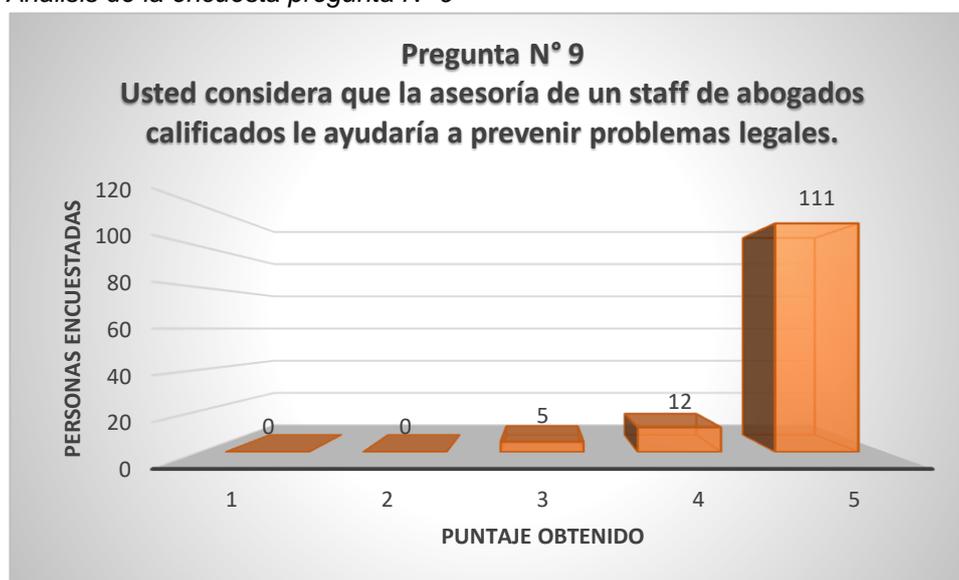
**Tabla 14**

*Usted cree que, el tener una asesoría legal disponible en todo momento, le agilizaría encontrar una solución a sus temas legales.*

X	f	Fr	%	F
1	0	0	0%	0
2	0	0	0%	0
3	5	0.0390625	4%	5
4	12	0.09375	9%	17
5	111	0.8671875	87%	128
<b>TOTALES</b>	<b>128</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	

**Figura 15**

*Análisis de la encuesta pregunta N° 9*



**Interpretación:**

Los resultados nos muestran que el 100% de los encuestados considera que la asesoría de un staff de abogados calificados les ayudaría a prevenir problemas legales, no encontramos a ningún encuestado que piense lo contrario, por ello podemos afirmar que estarían de acuerdo con tener una aplicación de asesoría legal que les facilite la comunicación con profesionales en esta materia.

Pregunta N° 10

**Tabla 15**

*Usted cree que, el tener una asesoría legal disponible en todo momento, le agilizaría encontrar una solución a sus temas legales.*

X	f	Fr	%	F
1	0	0	0%	0
2	1	0.0078125	1%	1
3	6	0.046875	5%	7
4	9	0.0703125	7%	16
5	112	0.875	88%	128
<b>TOTALES</b>	<b>128</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	

**Figura 16**

*Análisis de la encuesta pregunta N° 10*



**Interpretación:**

Los resultados nos muestran que el 99%, la gran mayoría de los encuestados, buscaría una asesoría de abogados para tener una mejor orientación y conocimiento en temas legales, mientras que para el 1% no lo cree necesario, por ello podemos concluir que una aplicación les haría más fácil conectar con expertos que los puedan ayudar con sus dudas o consultas.

Pregunta N° 11

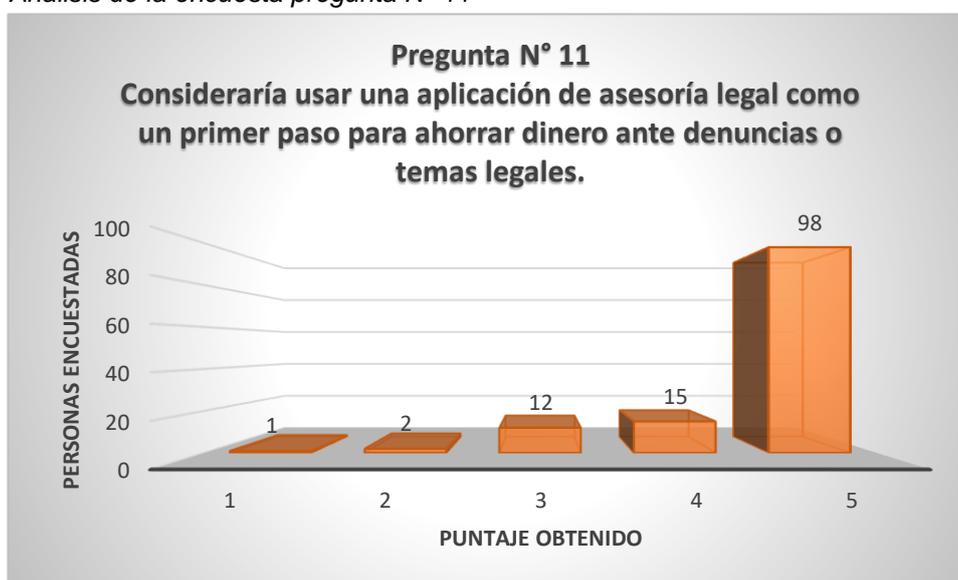
**Tabla 16**

*Usted cree que, el tener una asesoría legal disponible en todo momento, le agilizaría encontrar una solución a sus temas legales.*

X	f	Fr	%	F
1	1	0.0078125	1%	1
2	2	0.015625	2%	3
3	12	0.09375	9%	15
4	15	0.1171875	12%	30
5	98	0.765625	77%	128
<b>TOTALES</b>	<b>128</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	

**Figura 17**

*Análisis de la encuesta pregunta N° 11*



**Interpretación:**

Los resultados nos muestran que, la gran mayoría de los encuestados, están de acuerdo a que se brinde una asesoría legal por medio de un aplicativo para ahorrar dinero, mientras que el 3% no está de acuerdo con esta opción, adicional a ello se puede concluir que los clientes ante una denuncia o temas legales consideran que implementar una aplicación sería un primer paso de asesoría.

Pregunta N° 12

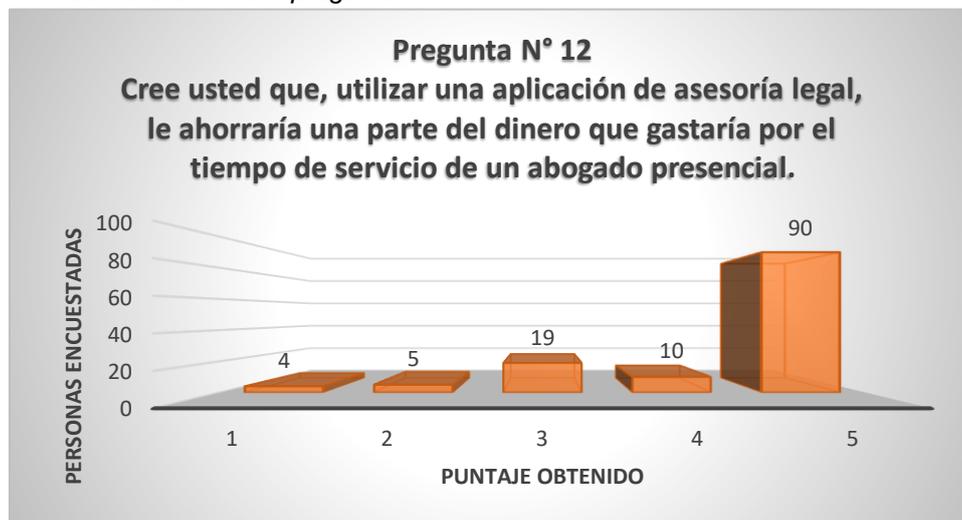
**Tabla 17**

*Usted cree que, el tener una asesoría legal disponible en todo momento, le agilizaría encontrar una solución a sus temas legales.*

X	f	Fr	%	F
1	4	0.03125	3%	4
2	5	0.0390625	4%	9
3	19	0.1484375	15%	28
4	10	0.078125	8%	38
5	90	0.703125	70%	128
<b>TOTALES</b>	<b>128</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	

**Figura 18**

*Análisis de la encuesta pregunta N° 12*



**Interpretación:**

Los resultados nos muestran que, que el 93% de los encuestados, están de acuerdo a que se utilice una aplicación de asesoría legal con el fin de ahorrar dinero, mientras que el 7% no considera que sea la mejor opción, llegando a la conclusión que el implementar una aplicación brindará ahorro en los clientes tanto en tiempo como en dinero antes de contratar un abogado, mejorando la reputación de la notaría al ofrecer un servicio completo.

## **5.7.2 Análisis ligados a las hipótesis**

Para realizar la validación de las hipótesis se utilizará el análisis correlacional de Pearson, para ello se seguirán los siguientes pasos para validar que las hipótesis presentadas estén ligadas a las respuestas obtenidas por medio de las encuestas a la muestra establecida.

### **Análisis de los datos para la hipótesis principal**

#### **a) Plantear la hipótesis principal**

Hipótesis afirmativa: Existe relación significativa entre el desarrollo de una aplicación de asesoría legal y la toma de decisiones en la notaría Paino.

Hipótesis nula: No existe relación significativa entre el desarrollo de una aplicación de asesoría legal y la toma de decisiones en la notaría Paino.

#### **b) Determinar el nivel de significancia**

Para determinar el nivel de significación en la investigación presentada, se tendrá en consideración el valor de (Alfa)  $\alpha = 0.05$  (5%), para poder contrastar los datos obtenidos con la hipótesis planteada.

**c) Estadística de la prueba: Coeficiente de Correlación de Pearson**

**Tabla 18**

*Correlación de variables hipótesis general*

		<b>Correlaciones</b>	
		Priorizar una solución efectiva y rápida al tomar una decisión legal.	Aplicación que brinde una solución a dudas y consultas de los clientes.
Priorizar una solución efectiva y rápida al tomar una decisión legal.	Correlación de Pearson	1	.822**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	128	128
Aplicación que brinde una solución a dudas y consultas de los clientes.	Correlación de Pearson	.822**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	128	128

**d) Analizar p-valor**

Si p-valor < 0.05, se acepta

Si p-valor > 0.05, se acepta H1 y se rechaza H0

**Interpretación:**

El p-valor = 0.000 en la significancia bilateral, muestra datos suficientes para proceder con la viabilidad de la hipótesis principal planteada en la investigación, se puede confirmar que existe una relación directa entre las variables elegidas correspondientes a las preguntas:

- Cuando usted va a tomar una decisión legal, priorizaría el encontrar una solución efectiva y rápida, que se ajuste a su caso.
- Cuando usted requiera tomar decisiones legales, valoraría que una aplicación resuelva todas sus dudas y consultas, de manera eficaz.

**e) Analizar índice de recolección**

Índice de correlación de Pearson:  $82.2\% = 82\%$

**Interpretación:**

A partir del análisis de correlación de Pearson se puede determinar el nivel de validez entre las variables, para este punto se sabe que si la corrección obtenida arroja un valor menor a 0.05, significa que la correlación es válida. Para el caso de la hipótesis principal planteada en la investigación, arrojé un resultado de 0.822, es decir 82% y una significancia bilateral de  $\text{Sig}=0.000$ . Si se toma en cuenta la escala del coeficiente de correlación, se determinó lo siguiente:

0.00 – 0.20 Relación muy baja

0.21 – 0.40 Relación baja

0.41 – 0.60 Relación moderada

0.61 – 0.80 Relación significativa

0.81 – 1.00 Relación muy significativa

Se demostró que existe una relación muy significativa entre tomar una decisión priorizando una solución efectiva y rápida y la solución de dudas y consultas de manera eficaz para la notaría Paino. Esta relación nos muestra que los clientes están conscientes de que el servicio brindado en la actualidad por la notaría Paino presenta algunas deficiencias en la rapidez y efectividad en la solución de sus problemas, como también a sus dudas y consultas en el momento que lo requieren.

**Análisis de los datos para las hipótesis derivadas**

**a) Plantear la hipótesis derivada N° 1**

Hipótesis afirmativa: Existe relación significativa entre el desarrollo de una aplicación de asesoría legal y la solución de temas legales en la notaría Paino.

Hipótesis nula: No existe relación significativa entre el desarrollo de una aplicación de asesoría legal y la solución de temas legales en la notaría Paino.

**b) Determinar el nivel de significancia**

Para determinar el nivel de significación en la investigación presentada, se tendrá en consideración el valor de (Alfa)  $\alpha = 0.05$  (5%), para poder contrastar los datos obtenidos con la hipótesis planteada.

**c) Estadística de la prueba: Coeficiente de Correlación de Pearson**

**Tabla 19**

*Correlación de variables hipótesis derivada N° 1*

		<b>Correlaciones</b>	
		Asesoría legal disponible en todo momento, agilizará los temas legales.	Detallar la explicación de leyes o decretos, para resolver temas legales.
Asesoría legal disponible en todo momento, agilizará los temas legales.	Correlación de Pearson	1	.765*
	Sig. (bilateral)		.000
	N	128	128
Detallar la explicación de leyes o decretos, para resolver temas legales.	Correlación de Pearson	.765*	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	128	128

**d) Analizar p-valor**

Si p-valor < 0.05, se acepta

Si p-valor > 0.05, se acepta H1 y se rechaza H0

**Interpretación:**

El p-valor = 0.000 en la significancia bilateral, muestra datos suficientes para proceder con la viabilidad de la hipótesis derivada N°1 planteada en la investigación, se puede confirmar que existe una relación directa entre las variables elegidas correspondientes a las preguntas:

- Usted cree que, el tener una asesoría legal disponible en todo momento, le agilizaría encontrar una solución a sus temas legales.
- Cree usted que, mientras más detallada sea la explicación de una ley o decreto, más fácil será resolver temas legales.

**e) Analizar índice de recolección**

Índice de correlación de Pearson: 76.5% = 77%

**Interpretación:**

A partir del análisis de correlación de Pearson se puede determinar el nivel de validez entre las variables, para este punto se sabe que si la corrección obtenida arroja un valor menor a 0.05, significa que la correlación es válida. Para el caso de la hipótesis principal planteada en la investigación, arrojé un resultado de 0.76.5, es decir 77% y una significancia bilateral de Sig=0.000. Si se toma en cuenta la escala del coeficiente de correlación, se determinó lo siguiente:

- 0.00 – 0.20 Relación muy baja
- 0.21 – 0.40 Relación baja
- 0.41 – 0.60 Relación moderada
- 0.61 – 0.80 Relación significativa
- 0.81 – 1.00 Relación muy significativa

Se demostró que existe una relación significativa entre brindar asesoría legal durante todo momento agilizará los temas legales y el ofrecer detalles como explicaciones sobre leyes o decretos mejorará el servicio brindado por la notaría Paino. Esta relación nos muestra que los clientes están conscientes de que el servicio brindado en la actualidad por la notaría Paino puede mejorar, para ello se tiene que mejorar la agilidad en que se solucionan los temas legales encontrados, ofreciendo un servicio que atienda en todo momento; como también el brindar una atención más personalizada que explique y detalle a profundidad temas legales sobre leyes y decretos.

**a) Plantear la hipótesis derivada N° 2**

Hipótesis derivada afirmativa: Existe relación significativa entre el desarrollo de una aplicación de asesoría legal y la obtención de información en la notaría Paino.

Hipótesis derivada nula: No existe relación significativa entre el desarrollo de una aplicación de asesoría legal y la obtención de información en la notaría Paino.

**b) Determinar el nivel de significancia**

Para determinar el nivel de significación en la investigación presentada, se tendrá en consideración el valor de (Alfa)  $\alpha = 0.05$  (5%), para poder contrastar los datos obtenidos con la hipótesis planteada.

**c) Estadística de la prueba: Coeficiente de Correlación de Pearson**

Tabla 20

Correlación de variables hipótesis derivada N° 2

		<b>Correlaciones</b>	
		Información infalible para tomar decisiones legales.	Información de los últimos cambios en temas legales.
Información infalible para tomar decisiones legales.	Correlación de Pearson	1	.422**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	128	128
Información de los últimos cambios en temas legales.	Correlación de Pearson	.422**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	128	128

**d) Analizar p-valor**

Si p-valor < 0.05, se acepta

Si p-valor > 0.05, se acepta H1 y se rechaza H0

**Interpretación:**

El p-valor = 0.000 en la significancia bilateral, muestra datos suficientes para proceder con la viabilidad de la hipótesis derivada N°2 planteada en la investigación, se puede confirmar que existe una relación directa entre las variables elegidas correspondientes a las preguntas:

- Usted considera a la explicación e interpretación de leyes o decretos como información infalible para tomar decisiones legales en una situación jurídica.
- A usted le sería útil que una aplicación contenga información de los últimos cambios referidos a temas legales por parte del estado.

**e) Analizar índice de recolección**

Índice de correlación de Pearson:  $42.2\% = 42\%$

**Interpretación:**

A partir del análisis de correlación de Pearson se puede determinar el nivel de validez entre las variables, para este punto se sabe que si la corrección obtenida arroja un valor menor a 0.05, significa que la correlación es válida. Para el caso de la hipótesis principal planteada en la investigación, arrojé un resultado de 0.42.2, es decir 42% y una significancia bilateral de  $\text{Sig}=0.000$ . Si se toma en cuenta la escala del coeficiente de correlación, se determinó lo siguiente:

- 0.00 – 0.20 Relación muy baja
- 0.21 – 0.40 Relación baja
- 0.41 – 0.60 Relación moderada
- 0.61 – 0.80 Relación significativa
- 0.81 – 1.00 Relación muy significativa

Se demostró que existe una relación moderada, ya que para tomar decisiones legales es necesario contar con información infalible sobre interpretación de leyes y decretos y que para utilizar una aplicación esta debe mantenerse actualizada

conteniendo información de los últimos cambios referidos a temas legales. Esta relación nos muestra que los clientes están conscientes de que el servicio brindado en la actualidad por la notaría Paino presenta algunas deficiencias en la explicación e interpretaciones de leyes y decretos, como también estarían de acuerdo en utilizar una aplicación que contenga información actualizada sobre los últimos cambios realizados por el estado sobre temas legales.

**a) Plantear la hipótesis derivada N° 3**

Hipótesis derivada afirmativa: Existe relación significativa entre el desarrollo de una aplicación de asesoría legal y las decisiones tácticas u operativas en la Notaría Paino.

Hipótesis derivada nula: No existe relación significativa entre el desarrollo de una aplicación de asesoría legal y las decisiones tácticas u operativas en la Notaría Paino.

**b) Determinar el nivel de significancia**

Para determinar el nivel de significación en la investigación presentada, se tendrá en consideración el valor de (Alfa)  $\alpha = 0.05$  (5%), para poder contrastar los datos obtenidos con la hipótesis planteada.

**c) Estadística de la prueba: Coeficiente de Correlación de Pearson**

**Tabla 21**

*Correlación de variables hipótesis derivada N° 3*

		<b>Correlaciones</b>	
		Staff de abogados calificados para ayudar a prevenir problemas legales.	Utilizar una aplicación para ahorrar dinero ante denuncias o temas legales.
Staff de abogados calificados para ayudar a prevenir problemas legales.	Correlación de Pearson	1	.735**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	128	128
Utilizar una aplicación para ahorrar dinero ante denuncias o temas legales.	Correlación de Pearson	.735**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	128	128

**d) Analizar p-valor**

Si p-valor < 0.05, se acepta

Si p-valor > 0.05, se acepta H1 y se rechaza H0

**Interpretación:**

El p-valor = 0.000 en la significancia bilateral, muestra datos suficientes para proceder con la viabilidad de la hipótesis derivada N°3 planteada en la investigación, se puede confirmar que existe una relación directa entre las variables elegidas correspondientes a las preguntas:

- Usted considera que la asesoría de un staff de abogados calificados le ayudaría a prevenir problemas legales.
- Consideraría usar una aplicación de asesoría legal como un primer paso para ahorrar dinero ante denuncias o temas legales.

**e) Analizar índice de recolección**

Índice de correlación de Pearson:  $73.5\% = 74\%$

**Interpretación:**

A partir del análisis de correlación de Pearson se puede determinar el nivel de validez entre las variables, para este punto se sabe que si la corrección obtenida arroja un valor menor a 0.05, significa que la correlación es válida. Para el caso de la hipótesis principal planteada en la investigación, arrojé un resultado de 0.735, es decir 74% y una significancia bilateral de  $\text{Sig}=0.000$ . Si se toma en cuenta la escala del coeficiente de correlación, se determinó lo siguiente:

- 0.00 – 0.20 Relación muy baja
- 0.21 – 0.40 Relación baja
- 0.41 – 0.60 Relación moderada
- 0.61 – 0.80 Relación significativa
- 0.81 – 1.00 Relación muy significativa

Se demostró que existe una relación significativa entre contar con un staff de abogados calificados ayudaría a prevenir problemas legales y que para ahorrar dinero ante denuncias o temas legales el primer paso sería utilizar una aplicación. Esta relación nos muestra que los clientes están conscientes de que el servicio brindado en la actualidad por la notaría Paino se puede mejorar al ofrecer ayuda de un staff de abogados calificados como también el utilizar una aplicación de asesoría legal como primera opción para ahorrar dinero.

## CAPÍTULO VI: DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE INNOVACIÓN

### 6.1 Alcance esperado

El siguiente proyecto tiene como propósito desarrollar un software que se enfoque en mejorar la rapidez en atención al cliente de la Notaría Paino, Por medio de esta innovación, se brindará una mejora en los procesos, optimización del tiempo, obtención de la información y aplicación de estrategias al tomar una decisión legal. De esta manera, ambas partes se verán beneficiadas, garantizando un servicio renovado de calidad y ofreciendo una gran experiencia al cliente para fidelizarlo.

### 6.2 Descripción de la propuesta de innovación

Nuestra propuesta de innovación se basa en el desarrollo de una aplicación móvil de asesoría legal para la Notaría Paino, esta plataforma será un medio de comunicación y acceso a los servicios que pueda ofrecer la empresa a los clientes, como consultas con abogados especializados, pago de trámites y obtención de información legal, actualizada y confiable.

### 6.3 Diagnóstico situacional

La notaria Paino es una empresa solida con visión de futuro, especializada en brindar un servicio seguro, confiable y un asesoramiento profesional. Con el objeto de brindar un servicio óptimo, se ha rodeado de un valioso equipo de trabajo, el cual además de sus valores éticos que los caracteriza, son altamente calificados

en el servicio notarial, absolviendo consultas y resolviendo sus requerimientos notariales.

**Misión:**

Brindamos seguridad jurídica de confianza, oportuna, con soluciones integrales, innovadoras, de calidad, actualizadas, personalizadas, con una comunicación permanente, con responsabilidad social y profesionalismo.

**Visión:**

Ofrecer a nuestros usuarios plena satisfacción en el servicio prestado.

Tabla 22

*FODA de la Notaría Paino*

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio ágil y eficiente.</li> <li>• Alta demanda.</li> <li>• Personal profesional y especializado.</li> <li>• Excelente ubicación.</li> <li>• Funciones establecidas en la Ley de Registro Público y del Notariado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento de la demanda de los servicios notariales.</li> <li>• Gestión con entidades del Estado</li> <li>• Mercado que no cuenta con una mirada enfocada en el cliente.</li> <li>• Implementación de nuevas tecnologías digitales.</li> <li>• Oportunidad de trabajo y gestión remota y virtual.</li> </ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carencia de un aplicativo o software para la gestión del servicio.</li> <li>• Demora en la digitalización de la orden de servicio.</li> <li>• Demoras y retrasos en los procesos de operación.</li> <li>• Costos operativos altos</li> <li>• Precio de servicios notariales por encima del promedio del mercado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pérdidas de datos en caso de pérdida de los equipos.</li> <li>• Modernización de otras notarias mediante sistemas notariales.</li> <li>• Instalación de nuevas notarias.</li> <li>• Posible reducción de requisitos notariales para trámites actuales</li> <li>• Crisis financiera en los sectores inmobiliarios y de vehículos.</li> </ul>

## **6.4 Procedimiento para la propuesta de mejora**

### **6.4.1 Desarrollo del proyecto de innovación**

#### **Hitos de proyecto**

#### **Fase 1: Aprobación del Proyecto**

##### **Reunión con los involucrados**

En esta etapa será necesario reunir a todas las partes interesadas que se consideran necesarias, con el fin de demostrar lo que se quiere lograr y medir la viabilidad del proyecto.

##### **Presentación del proyecto**

Para que el proyecto sea aprobado, será necesario la presentación de lo que se quiere implementar, tanto las características y funciones que realizara el aplicativo.

##### **Demostración de los puntos de mejora**

Se presentará los beneficios que trae el proyecto en comparación a la situación actual en la notaría, demostrando las mejorar tanto administrativas como económicas para la notaría, con el fin de convencer a los involucrados para proceder con la financiación.

## **Fase 2: Financiación**

### **Contemplar crédito ante cambios inesperados**

Para que el proyecto pueda culminar, será necesario incluir un monto adicional para su implementación por si ocurrieran imprevistos, como lo pueden ser cambios de último minuto en algún apartado del aplicativo, entre otros factores no contemplados en el proyecto.

### **Solicitud de crédito**

Depuse de evaluar y aprobar el proyecto, se solicitará a las partes interesadas el crédito necesario para proceder con la implementación y verificación del correcto funcionamiento del aplicativo.

### **Financiamiento externo**

De ser necesario, se solicitará un financiamiento externo, por medio de un préstamo con una entidad bancarizada, para proceder con la implementación del proyecto.

## **Fase 3: Aprobación de Diseño**

### **Presentación de maquetas**

Se presentará un bocetó del diseño de la aplicación a implementar, el cual consistirá en un inicio de imágenes indicando los menús y apartados con los que contará la aplicación.

### **Contrastar información con personal de la notaria**

Luego de mostrar la maqueta, los datos e información presentados se contrastará con las partes interesadas, con el fin de obtener comentarios/sugerencias si fueran necesarios para lograr concebir el diseño final con el que se contará.

### **Presentación con las correcciones debidas**

Luego de corregir las observaciones, será necesario volver a reunirse con las partes interesadas y presentarle el resultado para su aprobación y poder continuar con las siguientes fases.

## **Fase 4: Capacitación**

### **Reorganizar el organigrama de la empresa**

Lo primero que se tiene que realizar es evaluar el organigrama actual de la empresa, con el fin de que, al momento de implementar la aplicación, esta funcionara de la mejor manera, teniendo una atención fluida e inmediata.

### **Asignar funciones y puestos**

Se evaluarán los puestos y funciones de cada trabajador, con el fin de identificar si será necesario contratar nuevo personal, para el correcto funcionamiento de la aplicación que se implementará.

### **Preparar al personal**

Se capacitará al personal sobre el uso y la atención que brindaran por medio de la aplicación, con el fin de generar eficiencia en la atención, reduciendo de esta manera el tiempo de respuesta a los clientes.

## **Fase 5: Pruebas**

### **Verificación del sistema**

Esto con el fin de identificar y corregir errores que puedan ocurrir por el lenguaje de programación en la aplicación.

### **Verificación de seguridad**

Esta verificación se realizará para encontrar y corregir grietas en la seguridad, ya que la aplicación contará con un apartado donde los clientes ingresaran datos bancarios e información delicada, para realizar sus trámites y consultas.

### **Verificación de fluidez y manejo**

Esta verificación servirá para conocer la fluidez que presenta el aplicativo en las diferentes plataformas, ya sea por medio de Android, iOS y web.

## **Fase 6: Corrección de Errores**

### **Diseño**

Se realizará pruebas de control de calidad, para verificar y corregir posibles errores que puedan estar relacionados con el diseño del aplicativo que se brindará a los clientes, como lo puede ser la forma de los iconos, la ubicación de los menús, el tamaño de los apartados entre otros.

### **Información**

Se realizará pruebas de control de calidad, para verificar y corregir posibles errores que puedan estar relacionados con la información que se brindará en el aplicativo a los clientes, como lo puede ser la información sobre leyes, decretos, respuestas automáticas a las consultas, entre otros.

### **Accesibilidad**

Se realizará pruebas de control de calidad, para verificar y corregir posibles errores que puedan estar relacionados con la accesibilidad que ofrecerá el aplicativo a los clientes, como lo puede ser acceso a apartados, menús, plataformas, entre otros.

### **Fase 7: Aprobación Final**

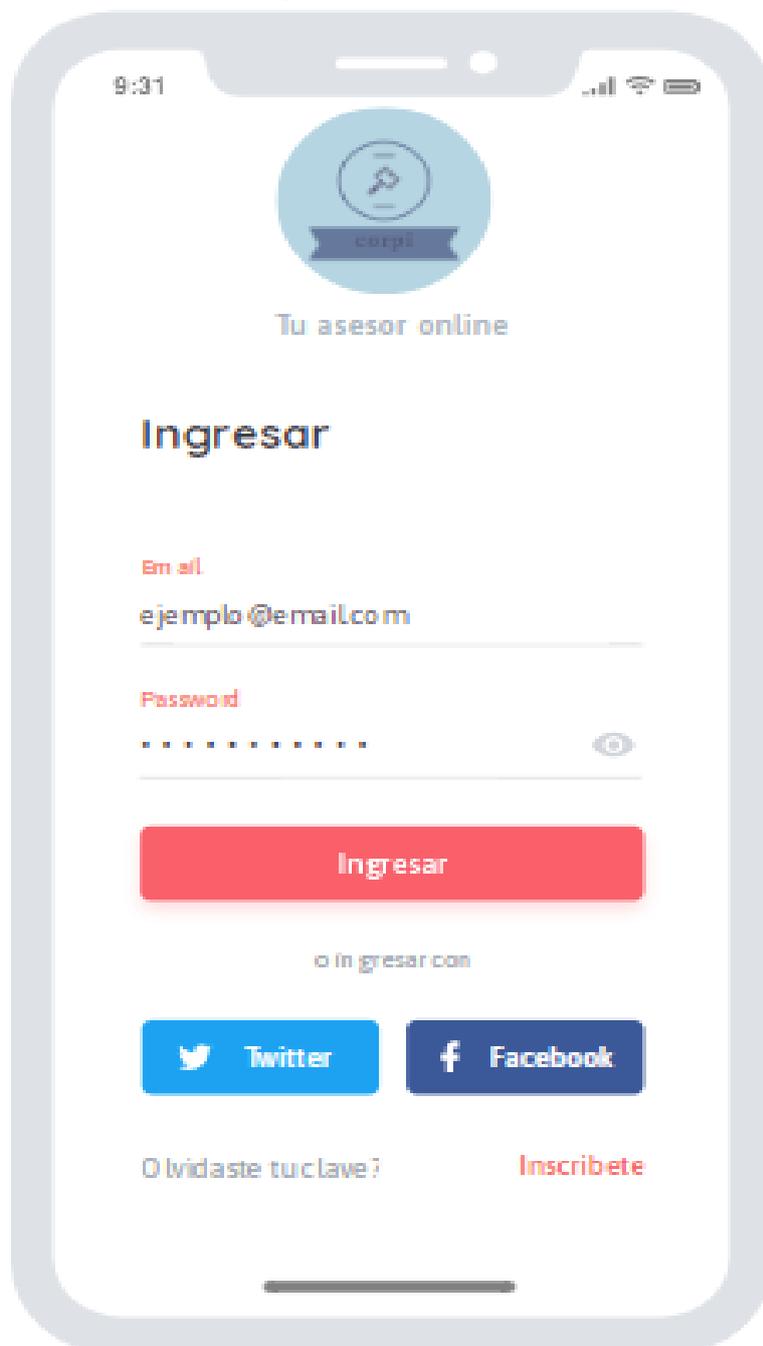
En esta fase se presenta los resultados finales de la implementación, después de haber corregido todos los errores y habiendo realizado las pruebas correspondientes para verificado el correcto funcionamiento de la aplicación por todas las partes interesadas. Mostrando de esta manera el producto final que será entregado al público para su uso.

**Primer paso:**

Una vez descargada la aplicación nos mostrará una imagen, la cual nos pedirá que nos registremos para poder acceder a los servicios que ofrece el aplicativo. Cabe indicar que esta aplicación será compatible con Android, iOS.

**Figura 19**

*Menú de inicio para ingresar al aplicativo*

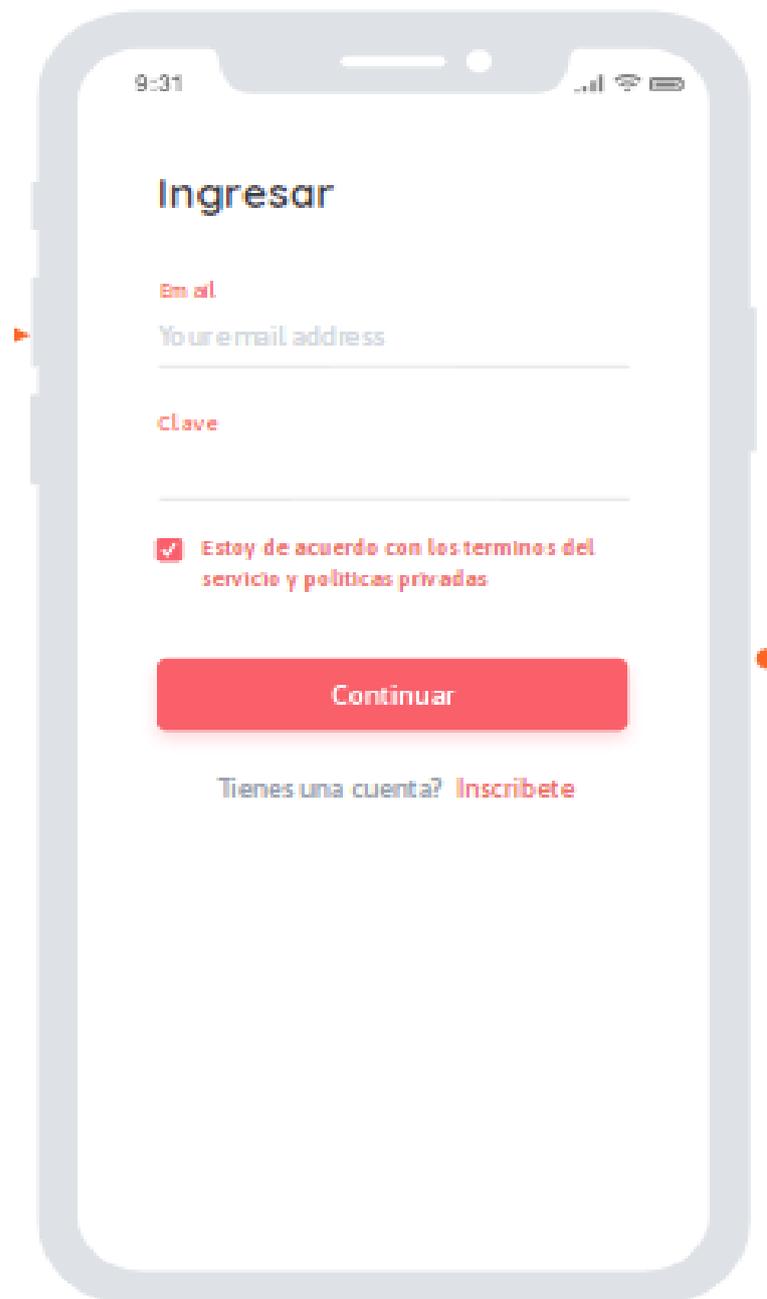


**Segundo paso:**

Para este paso te solicitarán que se confirmen los datos personales, desde el correo que ingresaste, esto con el fin de prevenir suplantación de identidad, ya que en el aplicativo se realizan procesos que involucra dinero de por medio. Luego de confirmar sus datos y aceptar los términos y políticas del aplicativo se procede con el acceso al aplicativo.

**Figura 20**

*Menú de confirmación de los datos y aceptación de términos y políticas*



**Tercer paso:**

El cliente una vez registrado, se le presentará un menú donde podrá elegir entre las diferentes opciones según sus necesidades, las cuales son:

**Inicio:** Para que se regrese a la página de actual, sirve también para cancelar algún proceso que estas realizando.

**Tramites:** Para proceder con la realización de trámites desde la aplicación sin necesidad de acercarse a la notaría, solo se acercaría para recoger el documento solicita.

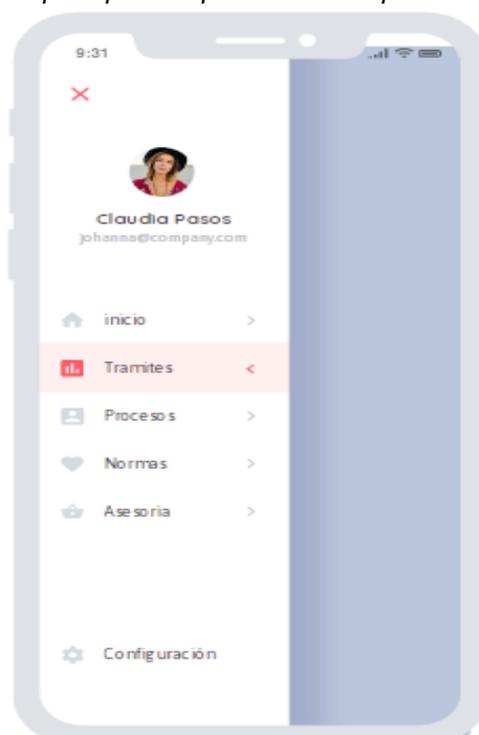
**Procesos:** Para acceder a un listado de los pasos a seguir para realizar procesos judiciales, como por ejemplo la venta de un carro.

**Normas:** Para acceder a un listado de repositorios informativos de las normas actuales y vigentes en el Perú.

**Asesoría:** Para comunicarse directamente con un asesor sobre algún tema en particular.

**Figura 21**

*Menú principal de opciones en el aplicativo*



**Cuarto paso:**

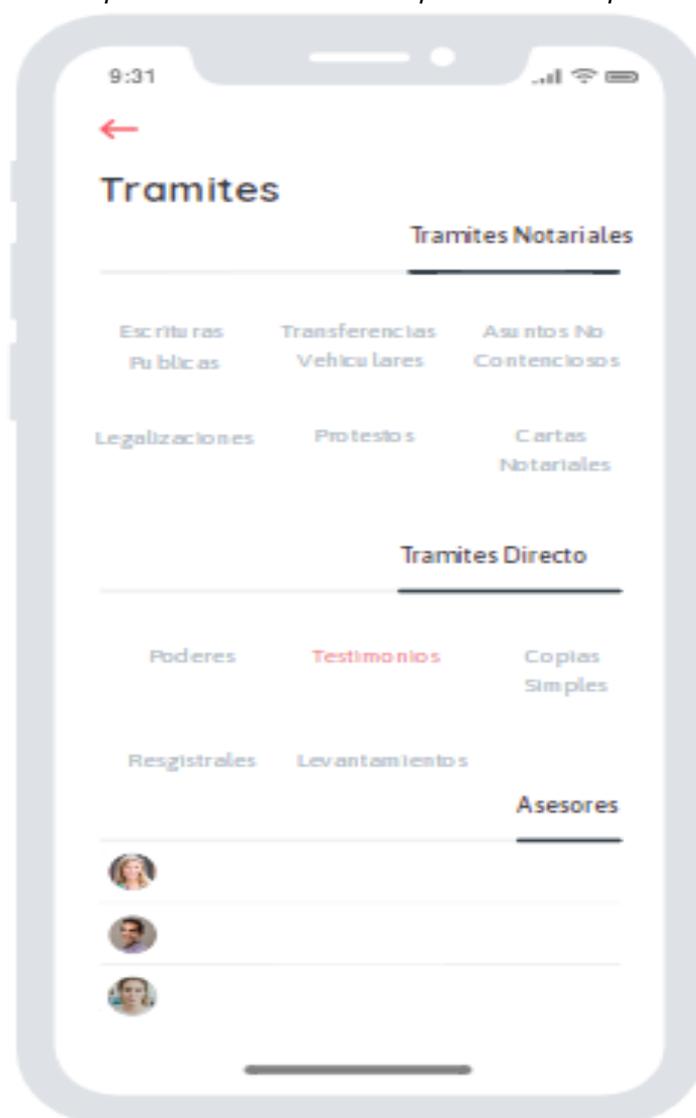
Para este caso práctico se accederá al menú de trámites, en el que el cliente tendrá la opción de elegir entre tramites notariales y tramites directos.

**Tramites Notariales:** Son tramites que después de solicitarlos, es necesario acercarse a la notaría para completar el documento en cuestión, ya que se necesitara la firma y huellas del solicitante.

**Tramites Directos:** Son tramites que después de solicitarlos, no es necesario acercarse a la notaría, ya que todo el proceso se realiza de manera online.

**Figura 22**

*Menú de opciones de los tramites disponibles en el aplicativo*



**Quinto paso:**

Continuando con el caso práctico se accederá al a la opción de testimonios, en él te brindara cuatro opciones, las cuales son:

**Modelos:** Te brindara modelos ya creados de testimonios, en los que podrás descargarlos y modificar con tus datos.

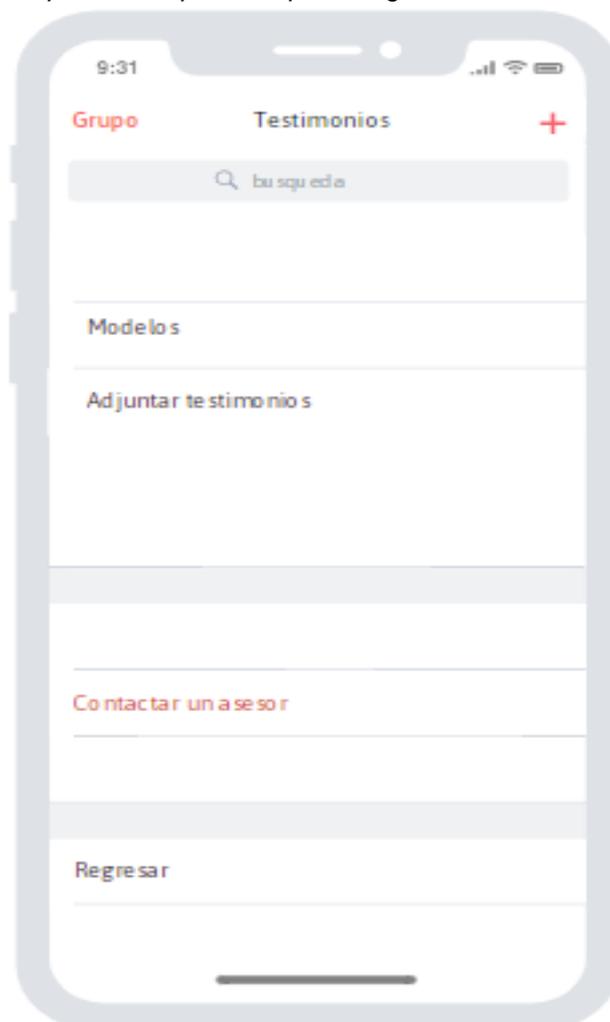
**Adjuntar testimonios:** Si cuentas con el documento finalizado se selecciona esta opción para proceder con el trámite.

**Constatar un asesor:** Por si no entiendes que hacer, te podrás comunicar con un asesor especializado que te indicara los pasos a seguir.

**Regresar:** Te regresa al anterior menú, por si quieres realizar otro tramite.

**Figura 23**

*Opciones disponibles para elegir en el menú de testimonios*



**Sexto paso:**

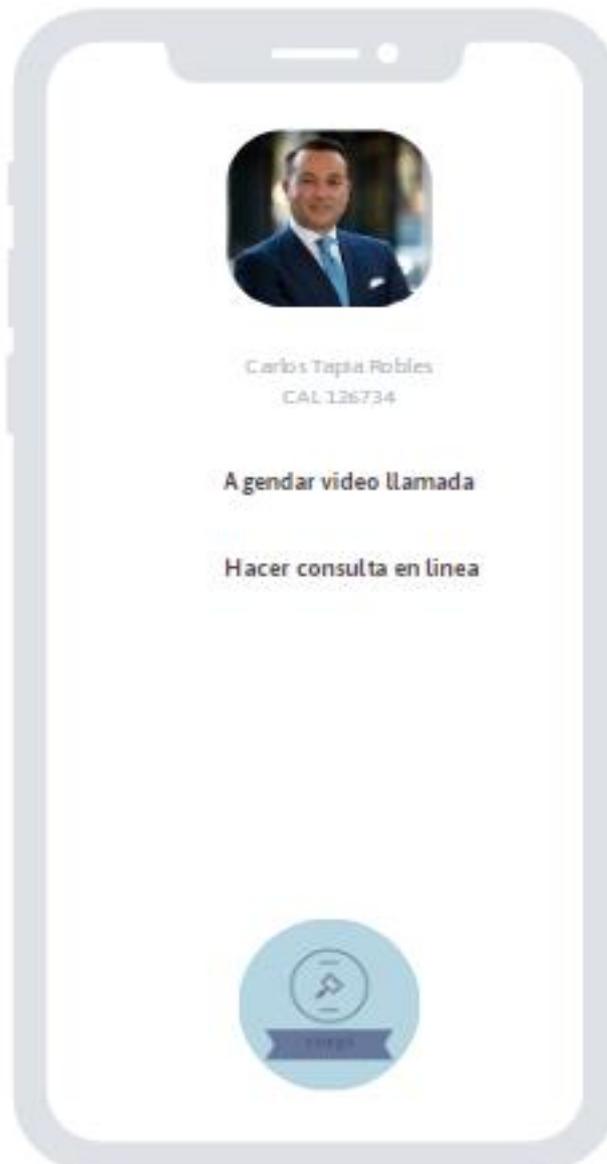
Continuando con el caso práctico se accederá al a la opción de contactar un asesor, en este apartado te mostrara los datos de la persona con la que te comunicaras y te brindara dos opciones, las cuales son:

**Agendar video llamada:** Para separar una cita por medio de video llamada con el asesor en cuestión.

**Hacer consulta en línea:** Para realizar una consulta rápida por medio de texto con el asesor en cuestión.

**Figura 24**

*Opciones disponibles para contactar un asesor*

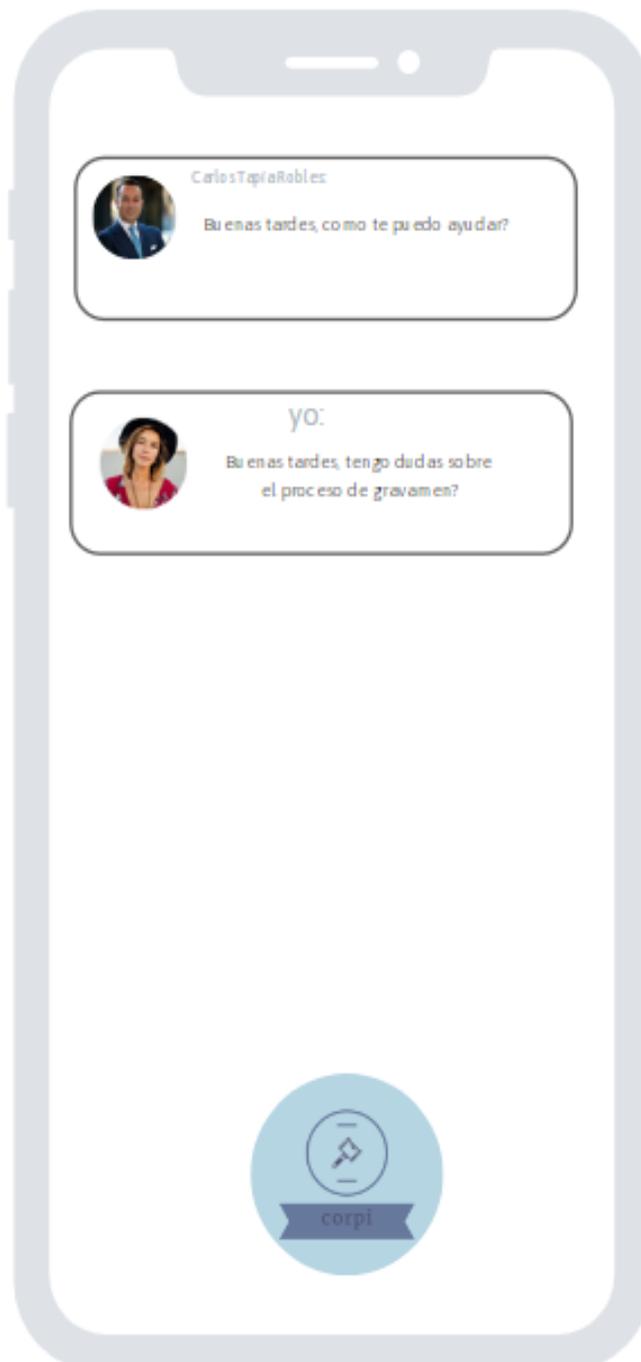


**Séptimo paso:**

Continuando con el caso práctico se accederá a la opción de hacer consulta en línea, la cual dirigirá al cliente a una interfaz donde muestra la foto y datos del asesor que te asesorará, y se podrá entablar una comunicación vía texto, con el fin de que se ayude al cliente en la solución a un proceso legal.

**Figura 25**

*Interfaz del chat con un asesor*



## 6.4.2 Presupuesto

Se presenta el siguiente planteamiento por el presupuesto referencial para el desarrollo e implementación del prototipo del aplicativo móvil. Con una visión de producción y prueba durante el periodo de un año, es que se evaluara la aceptación de la propuesta.

**Tabla 23**

*Presupuesto del proyecto*

<b>DESGLOSE DE PRESUPUESTO PARA APLICATIVO CORPI</b>				
<b>ITEM</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>Mesas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Sub total</b>
DESARROLLADOR	S/ 2,500.00	12	1	<b>S/30,000.00</b>
DISEÑADOR	S/ 2,500.00	8	2	<b>S/40,000.00</b>
PROJECT MANAGER	S/ 2,500.00	12	1	<b>S/30,000.00</b>
ASESOR JURÍDICO	S/ 1800.00	8	1	<b>S/14,400.00</b>
UX MANAGER	S/ 900.00	8	1	<b>S/7,200.00</b>
SOPORTE TECNICO	S/ 1,800.00	12	2	<b>S/43,200.00</b>
GASTOS OPERATIVOS	S/ 600.00	12	1	<b>S/7,200.00</b>
ACTUALIZACIONES Y MANTENIMIENTO	S/ 1,000.00	12	1	<b>S/12,000.00</b>
<b>SUB TOTAL PRODUCCIÓN Y REALIZACION S/.</b>				<b>S/184,000.00</b>

## CONCLUSIONES

Se concluyó que la hipótesis general “Existe relación significativa entre el desarrollo de una aplicación de asesoría legal y la toma de decisiones en la notaría Paino”, indica que hay una correlación muy significativa entre tomar una decisión priorizando una solución efectiva y rápida, y la solución de dudas y consultas de manera eficaz; ya que se demostró a través de la prueba correlación de Pearson arrojó un resultado de 82% y un valor de Sig de 0.000. Pudiendo afirmar que la implementación de la aplicación realizada en esta investigación tendrá éxito para la notaría Paino, ya que mejorará las deficiencias encontradas, como lo son la rapidez de la obtención sobre dudas y consultas en el momento que lo requieran los clientes, como también la efectividad en la solución de problemas legales.

Se concluyó que la primera hipótesis específica “Existe relación significativa entre el desarrollo de una aplicación de asesoría legal y la solución de temas legales en la notaría Paino”, indica que hay una correlación significativa entre brindar asesoría legal durante todo momento agilizará los temas legales y el ofrecer detalles como explicaciones sobre leyes o decretos mejorará el servicio brindado por la notaría Paino; ya que se demostró a través de la prueba correlación de Pearson arrojó un resultado de 77% y un valor de Sig de 0.000. Pudiendo afirmar que la implementación de la aplicación realizada en esta investigación tendrá éxito para la notaría Paino, ya que mejorará las deficiencias encontradas, como lo son la agilidad en la solución de temas legales y el brindar una atención más personalizada que explique y detalle a profundidad temas legales sobre leyes y decretos.

Se concluyó que la segunda hipótesis específica “Existe relación significativa entre el desarrollo de una aplicación de asesoría legal y la obtención de información en la notaría Paino”, indica que hay una correlación moderada entre brindar información infalible para tomar decisiones legales y ofrecer información de los últimos cambios en temas legales; ya que se demostró a través de la prueba correlación de Pearson arrojó un resultado de 42% y un valor de Sig de 0.000. Pudiendo afirmar que la implementación de la aplicación realizada en esta investigación tendrá éxito para la notaría Paino, ya que mejorara las deficiencias encontradas, como lo son la explicación e interpretaciones de leyes y decretos, como también priorizar el uso de una aplicación que contenga información actualizada sobre los últimos cambios realizados por el estado sobre temas legales por parte de los clientes.

Se concluyó que la tercera hipótesis específica “Existe relación significativa entre el desarrollo de una aplicación de asesoría legal y las decisiones tácticas u operativas en la Notaría Paino”, indica que hay una correlación significativa entre contar con un staff de abogados calificados ayudaría a prevenir problemas legales y que para ahorrar dinero ante denuncias o temas legales el primer paso sería utilizar una aplicación; ya que se demostró a través de la prueba correlación de Pearson arrojó un resultado de 74% y un valor de Sig de 0.000. Pudiendo afirmar que la implementación de la aplicación realizada en esta investigación tendrá éxito para la notaría Paino, ya que mejorara las deficiencias encontradas, como lo son ofrecer ayuda de un staff de abogados calificados como también el utilizar una aplicación de asesoría legal como primera opción para ahorrar dinero.

Como conclusión final en vista de los datos obtenidos se considera viable la implementación y uso de una aplicación para mejorar los procesos y servicios que pueda brindar una empresa o compañía a sus clientes, con el fin de mejorar la rentabilidad e imagen en el mercado en el que se desempeña.

## **RECOMENDACIONES**

La función de las notarías en el Perú es legitimar y dar fe pública o autenticidad de los actos y hechos realizados por las personas, es el notario, servidor público quien es el encargado de prestar el servicio notarial. Entre las principales actividades de las notarías están la elaboración y trámite de escrituras públicas, la apertura y publicación de testamentos, el reconocimiento de documentos privados, las autenticaciones de copias o firmas, las transferencias vehiculares, legalizaciones, cartas notariales, etc. En resumen, la notaría es una entidad legal y autónoma, creada por el Estado con la facultad de dar fe pública a los actos jurídicos para garantizar la seguridad y autenticidad de los mismos.

En el estudio de este proyecto, como recomendación principal proponemos utilizar la mejor tecnología en el desarrollo de la aplicación móvil para la Notaría Paino, que permita su descarga y utilización con diferentes sistemas operativos. Además, las actualizaciones deben ser continuas en cuanto a información legal brindada, servicios ofrecidos, procesos y trámites a los que pueden acceder, como un funcionamiento ágil y práctico. De esta manera, los clientes podrán obtener información legal, tomar decisiones informadas y adecuadas para solucionar cualquier tema legal.

Por otro lado, también sugerimos que el Estado apoye más a este sector público, con convocatorias a nivel nacional que garanticen la presencia de los notarios en cada lugar donde se necesite y también que inviertan en herramientas tecnológicas que permitan a todos los peruanos mantener una comunicación fluida con estos

funcionarios y puedan acceder a los servicios que ellos ofrecen, para resolver cualquier tema legal.

Por último, creemos que el gobierno debe invertir en talento humano creativo, con apoyo económico, financiamiento, becas o entidades donde se les pueda brindar un espacio y los recursos necesarios para investigar, construir y crear herramientas tecnológicas, como aplicaciones, plataformas virtuales o ideas de negocio que aporten con el desarrollo de innovación en el país, e impulsen el crecimiento profesional de los peruanos y de nuestra sociedad.

## REFERENCIAS

- Angeles, J., Chávez, J., Díaz, C., Marín, K., & Urteada, S. (2022). *Lex App “Emprendimiento Digital basado en la oferta de asesorías legales en el Perú”* [Trabajo de investigación de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Académico UPC.  
[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/660837/Angeles\\_CJ.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/660837/Angeles_CJ.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Arévalo-Ascanio, J. & Estrada, H. (2017). Gerencia de las organizaciones. Un Enfoque Empresarial. *Ediciones Universidad Simón Bolívar*, 8, 249-278.  
[https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2824/Cap\\_8\\_TomadeDecisiones.pdf?sequence=12&isAllowed=y](https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2824/Cap_8_TomadeDecisiones.pdf?sequence=12&isAllowed=y)
- Artica, R. (2014). *Desarrollo de aplicaciones móviles* [Informe Práctico para Suficiencia Profesional de pregrado, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana]. Repositorio Institucional Digital.  
<https://repositorio.unapikitos.edu.pe/handle/20.500.12737/4515>
- Aybar, J., Ancajima, L. & Malca, J. (2019). *Programa Académico de Contabilidad Aplicativo “Asesora”*. [Trabajo de investigación de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Académico UPC.  
<http://hdl.handle.net/10757/646575>

- Bello, G. Flores, P. Muller, P. & Shapiama, A. (2017). *Legal Red*. [Trabajo de investigación de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Académico UPC. <http://hdl.handle.net/10757/622557>
- Carbonell, M. (2004). *Los derechos fundamentales en México* (1a ed.). Dirección General de Publicaciones y Fomento Editorial (UNAM). <http://ru.juridicas.unam.mx/xmlui/handle/123456789/10341>
- Castillo, L. (2020). *Los procesos en el sistema jurídico peruano* (1a ed.). Palestra Editores. <https://www.casadellibro.com/ebook-los-procesos-en-el-sistema-juridico-peruano-ebook/9786123251161/11512418>
- Castro, R., Hernández, J., & Santos, G. (2019). *Diseño de aplicación móvil basado en economía colaborativa para la compra de comida rápida en la Universidad de El Salvador*. [Trabajo de investigación de pregrado, Universidad De El Salvador]. [https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/20484/1/TESIS\\_final\\_22oct19\\_corregido.pdf](https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/20484/1/TESIS_final_22oct19_corregido.pdf)
- Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. (2014). *Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2021*. (1a ed.). Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN). [https://www.ceplan.gob.pe/documentos/\\_glosario-plan-estrategico-de-desarrollo-nacional-al-2021/](https://www.ceplan.gob.pe/documentos/_glosario-plan-estrategico-de-desarrollo-nacional-al-2021/)

Donayre, G. (2014). *La Interpretación Jurídica: Propuestas Para su Aplicación en el Derecho Tributario*, 5.

<https://docplayer.es/72410505-La-interpretacion-juridica-propuestas-para-su-aplicacion-en-el-derecho-tributario.html>

Enríquez, J., & Casas, S. (2014). Usabilidad en aplicaciones móviles. *Informes Científicos Técnicos - UNPA*, 5(2), 25-47.

<https://doi.org/10.22305/ict-unpa.v5i2.71>

Eugeniev, M. & Gonzales, M. (2020) *Diseño e implementación de una aplicación móvil Happy Gapp*. [Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Barcelona]. [https://ddd.uab.cat/pub/trerecpro/2020/tfg\\_278574/TFMAplicacionMvilHappyGappMagdalenaEvgenievaMaraGonzlez.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/trerecpro/2020/tfg_278574/TFMAplicacionMvilHappyGappMagdalenaEvgenievaMaraGonzlez.pdf)

Fabra, J., & Rodríguez, V. (2015) *Enciclopedia de Filosofía y Teoría del Derecho*. (2a ed.). Dirección General de Publicaciones y Fomento Editorial (UNAM).

<https://biblio.juridicas.unam.mx/bjv/detalle-libro/3796-enciclopedia-de-filosofia-y-teoria-del-derecho-volumen-dos>

Flores-Cueto, J., Hernández, R., & Garay-Argadoña, R. (2020) Tecnologías de información: Acceso a internet y brecha digital en Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*. 25(90), 504-527.

<https://www.redalyc.org/journal/290/29063559007/html/>

- Fuentes, H. (2016). *Desarrollo de una aplicación móvil para consulta de impuestos prediales y patentes que ofrece el G.A.D. Municipal a la ciudadanía del Cantón Santa Elena*. [Tesis de pregrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio Universidad Estatal Península de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/3271/1/UPSE-TIN-2016-0021.pdf>
- González, J., & Ruiz, P. (2011, julio - septiembre). Investigación cualitativa versus cuantitativa: ¿dicotomía metodológica o ideológica? *Index Enferm*, 20(3), 189-193. <https://dx.doi.org/10.4321/S1132-12962011000200011>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a ed.). Editorial McGraw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Largo, E. & Sánchez, A. (2019). *Implementación de la app móvil “Construprac” enfocados en reparaciones localitivas*. [Tesis de pregrado, Instituto Tecnológico Superior de Martínez De La Torre]. Repositorio Institucional Universidad La Gran Colombia. [https://repository.ugc.edu.co/bitstream/handle/11396/5772/tesis%20sanchez%20y%20largo%20\(1\).pdf?sequence=1](https://repository.ugc.edu.co/bitstream/handle/11396/5772/tesis%20sanchez%20y%20largo%20(1).pdf?sequence=1)

Lozada, C., & Hurtado, L. (2019). *Estudio de la seguridad informática en el sector de telefonía móvil en Ecuador para la creación de medidas de protección de la información*. [Trabajo de investigación de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Universidad Técnica de Ambato. [https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29958/1/Tesis\\_1606msi.pdf](https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29958/1/Tesis_1606msi.pdf)

Lozada, J. (2014, 9 de diciembre). Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. *CienciAmérica*, 3(1), 47-50. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>

Malave, K., & Beauperthuy, J. (2022). “Android” el sistema operativo de google para dispositivos móviles. *Revista negotium*, (19), 79-96. <http://ojs.revistanegotium.org/index.php/negotium/article/view/106/91>

Molina, J., Honores, J., Pedreira-Souto, N., & Pardo, H. (2021). Comparativa de metodologías de desarrollo de aplicaciones móviles. *3C Tecnología*, 10(2), 73-93. <https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/28450/Pedreira-Souto Nieves 2021 Comparativa Metodologias Aplicaciones Moviles.pdf?sequence=3>

Pérez, E. (2021). *Diseño y desarrollo de una aplicación móvil para la captura y difusión de noticias tomando como caso de estudio el periódico local El Heraldo de Martínez de la Torre*. [Tesis de pregrado, Instituto Tecnológico

Superior de Martínez De La Torre].

<https://rinacional.tecnm.mx/jspui/bitstream/TecNM/3748/1/ISC%20Dise%c3%b1o%20y%20desarrollo%20de%20una%20aplicaci%c3%b3n%20m%c3%b3vil%20para%20la%20captura%20y%20difusi%c3%b3n%20de%20noticias%20tomando%20como%20caso%20de%20estudio%20el%20peri%c3%b3d~1.pdf>

Rodríguez, F. (2016). *Aplicación Android para el control de dispositivos de movilidad usadas en la Asociación ASOPLEJICAT*. [Trabajo de investigación de pregrado, Universidad Regional Autónoma De Los Andes].  
<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/4248/1/PIUASIS003-2016.pdf>

Rodríguez, M. (2021) ¿Puede la inteligencia artificial interpretar normas jurídicas? Un problema de razón práctica. *Cuadernos Electrónicos de Filosofía del Derecho*, (44), 74-96.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7994655>

Salas, M. (2018). *La universalización del debido proceso en todas las instancias del estado como expresión del desarrollo del estado constitucional del derecho*. [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega].  
Repositorio Universidad Inca Garcilaso de la Vega.  
[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2692/TESIS\\_MILAN%20IGNACIO%20SALAS%20VEGA.pdf?sequence=2](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2692/TESIS_MILAN%20IGNACIO%20SALAS%20VEGA.pdf?sequence=2)

Serna, S. (2017). *Diseño de interfaces en aplicaciones móviles*. Ediciones de la U.

Tineo, B., & Quispe, N. (2019). *Testing ágil en aplicaciones móviles Android usando ESPRESSO*. [Tesis para Pregrado, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio Institucional de la Universidad Tecnológica del Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12867/2037>

Tinoco, D. (2019). *Desarrollo de un aplicativo móvil para el acceso a la información de los procesos judiciales en la Corte Superior de Justicia de Junín*. [Tesis para pregrado, Universidad Nacional Del Centro del Perú]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Del Centro del Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12894/5584>

Tinto, J. (2013). El análisis de contenido como herramienta de utilidad para la realización de una investigación descriptiva. Un ejemplo de aplicación práctica utilizado para conocer las investigaciones realizadas sobre la imagen de marca de España y el efecto país de origen Provincia. *Revista Provincia*, (29), 135-173. <https://www.redalyc.org/pdf/555/55530465007.pdf>

## ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
TÍTULO: Desarrollo de una aplicación de asesoría legal para la toma de decisiones en la Notaría Paino. Surquillo, 2023					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE 1: Aplicación de asesoría legal (hoja de cotejo)		
Problema Principal	Objetivo General	Hipótesis General	Dimensiones	Indicadores	Cuestionario
¿De qué manera el desarrollo de una aplicación de asesoría legal influye en la toma de decisiones de la Notaría Paino?	Determinar de qué manera el desarrollo de una aplicación de asesoría legal influye en la toma de decisiones de la Notaría Paino.	Existe relación significativa entre el desarrollo de una aplicación de asesoría legal y la toma de decisiones en la notaría Paino.	Usabilidad	Modalidad	Los clientes solicitan que se brinde una atención virtual
				Restricciones	La aplicación contará con restricciones de contenido, los cuales se accederán por un costo.
				Pagos	Por medio de la aplicación se realizarán transacciones La aplicación aceptará diferentes medios de pagos, como tarjetas, plin, yape, etc.
				Tutorial	La aplicación contará con un tutorial de uso.
			Diseño	Registro	La aplicación contará con un apartado para registro
				Apariencia	La aplicación será minimalista.
				Menú	La aplicación contará con un menú de ayuda para los usuarios.
			Arquitectura	Lenguaje de programación	La aplicación contará con el lenguaje de programa java para su funcionamiento
				Tipo de aplicación móvil	El aplicativo cuenta con una versión nativa para cada sistema operativo, sea Android o iOS.
Problema específicos	Objetivos Específicos:	Hipótesis específicas:	VARIABLE 2: Toma de decisiones (cuestionario)		
			Dimensiones	Indicadores	Cuestionario
¿De qué manera el desarrollo de una aplicación de asesoría legal influye en la solución de temas legales de la Notaría Paino?	Determinar de qué manera el desarrollo de una aplicación de asesoría legal influye en la solución de temas legales de la Notaría Paino.	Existe relación significativa entre el desarrollo de una aplicación de asesoría legal y la solución de temas legales en la notaría Paino.	Solución de temas legales	Ahorro de tiempo con el uso del aplicativo	Usted cree que, el tener una asesoría legal disponible en todo momento, le agilizaría encontrar una solución a sus temas legales. Cuando usted va a tomar una decisión legal, priorizaría el encontrar una solución efectiva y rápida, que se ajuste a su caso.
				Eficiencia de la aplicación en la asesoría legal	Usted considera que es importante que una aplicación sea práctica y fácil de usar, para ser eficiente. Cuando usted requiera tomar decisiones legales, valoraría que una aplicación resuelva todas sus dudas y consultas, de manera eficaz.
¿De qué manera el desarrollo de una aplicación de asesoría legal influye en la obtención de información de la Notaría Paino?	Determinar de qué manera el desarrollo de una aplicación de asesoría legal influye en la obtención de información de la Notaría Paino.	Existe relación significativa entre el desarrollo de una aplicación de asesoría legal y la obtención de información en la notaría Paino.	Obtención de información	Explicación e interpretación de leyes o decretos	Usted considera a la explicación e interpretación de leyes o decretos como información infalible para tomar decisiones legales en una situación jurídica. Cree usted que, mientras más detallada sea la explicación de una ley o decreto, más fácil será resolver temas legales.
				Procedimientos y cambios en leyes o decretos	Usted considera que una aplicación de orientación en temas legales, debe contener guías de información, procedimientos, como también asesores en línea que puedan responder a tus inquietudes. A usted le sería útil que una aplicación contenga información de los últimos cambios referidos a temas legales por parte del estado.
¿De qué manera el desarrollo de una aplicación de asesoría legal influye en las decisiones tácticas u operativas de la Notaría Paino?	Determinar de qué manera el desarrollo de una aplicación de asesoría legal influye en las decisiones tácticas u operativas de la Notaría Paino.	Existe relación significativa entre el desarrollo de una aplicación de asesoría legal y las decisiones tácticas u operativas en la Notaría Paino.	Decisiones tácticas u operativas	STAFF de abogados calificados y especialistas	Usted considera que la asesoría de un staff de abogados calificados le ayudaría a prevenir problemas legales. Usted buscaría una asesoría de abogados para tener una mejor orientación y conocimiento en temas legales.
				Ahorro de dinero	Consideraría usar una aplicación de asesoría legal como un primer paso para ahorrar dinero ante denuncias o temas legales. Cree usted que, utilizar una aplicación de asesoría legal, le ahorraría una parte del dinero que gastaría por el tiempo de servicio de un abogado presencial.

ANEXO 2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

**VARIABLE 1: Aplicación de asesoría legal**

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Items	Instrumento	Escala		
Usabilidad	Modalidad	ORDINAL	1	HOJA DE COTEJO	1		2
	Restricciones		2				
	Pagos		3				
	Tutorial		4				
Diseño	Registro		5		Si cumple con los estándares		No cumple con los estándares
	Apariencia		6				
	Menú		7				
Arquitectura	Lenguaje de programación		8				
	Tipo de aplicación móvil		9				
			10				

**VARIABLE 2: Toma de decisiones**

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Items	Cuestionario	Escala									
Solución de temas legales	Ahorro de tiempo con el uso del aplicativo	ORDINAL	1	CUESTIONARIO	1	2	3	4	5					
	Eficiencia de la aplicación en la asesoría legal		2											
			3											
	Obtención de información		Explicación e interpretación de leyes o decretos							4	Totalmente en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo
Procedimientos y cambios en leyes o decretos			5											
			6											
Decisiones tácticas u operativas	STAFF de abogados calificados y especialistas		7											
			8											
	Ahorro de dinero		9											
			10											
	11													
	12													

ANEXO 3. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

## Desarrollo de una aplicación de asesoría legal para la toma de decisiones en la Notaría Paino

En esta encuesta se desea conocer su opinión acerca de la decisión que tomaría sobre temas legales según las siguientes opciones:

1 (Totalmente en desacuerdo), 2 (Algo en desacuerdo), 3 (Ni de acuerdo ni en desacuerdo), 4 (Algo de acuerdo) y 5 (Totalmente de acuerdo).

 yairokitamoto@gmail.com (no compartidos)  
[Cambiar de cuenta](#)



Usted cree que, el tener una asesoría legal disponible en todo momento, le agilizaría encontrar una solución a sus temas legales.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

Cuando usted va a tomar una decisión legal, priorizaría el encontrar una solución efectiva y rápida, que se ajuste a su caso.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

Usted considera que es importante que una aplicación sea práctica y fácil de usar, para ser eficiente.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

Cuando usted requiera tomar decisiones legales, valoraría que una aplicación resuelva todas sus dudas y consultas, de manera eficaz.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

Usted considera a la explicación e interpretación de leyes o decretos como información infalible para tomar decisiones legales en una situación jurídica.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

Cree usted que, mientras más detallada sea la explicación de una ley o decreto, más fácil será resolver temas legales.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

Usted considera que una aplicación de orientación en temas legales, debe contener guías de información, procedimientos, como también asesores en línea que puedan responder a tus inquietudes.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

A usted le sería útil que una aplicación contenga información de los últimos cambios referidos a temas legales por parte del estado.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

Usted considera que la asesoría de un staff de abogados calificados le ayudaría a prevenir problemas legales.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

Usted buscaría una asesoría de abogados para tener una mejor orientación y conocimiento en temas legales.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

Consideraría usar una aplicación de asesoría legal como un primer paso para ahorrar dinero ante denuncias o temas legales.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

Cree usted que, utilizar una aplicación de asesoría legal, le ahorraría una parte del dinero que gastaría por el tiempo de servicio de un abogado presencial.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

ANEXO 4. VALIDACIÓN DE EXPERTOS

**INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

1.1. Apellidos y Nombres del experto:	Dra. Roxana Alexandra Albarracin Aparicio
1.2. Cargo e institución del experto:	Docente – ISIL - UNMSM
1.3. Nombre del instrumento:	Encuesta para la implementación de una aplicación móvil para mejorar el servicio brindado a los clientes en la notaría Paino
1.4. Autor del instrumento:	Yairo Kitamoto Basanta Nagib Saer Larco Talia Escamilo Calderón
1.5. Título de la investigación	Desarrollo de una aplicación de asesoría legal para la toma de decisiones en la Notaría Paino. Surquillo, 2023

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.					X
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						X

**PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO**

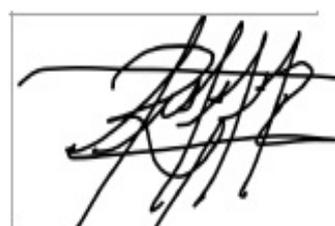
INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	x		
Ítem 2	x		
Ítem 3	x		
Ítem 4	x		
Ítem 5	x		
Ítem 6	x		
Ítem 7	x		
Ítem 8	x		
Ítem 9	x		
Ítem 10	x		

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

IV. 85 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

( x ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.



Lugar y fecha: Lima, 20/01/2023

Firma del experto

DNI N° 41981490

ANEXO 5. INSTRUMENTO DE VERIFICAR SI SE CUMPLEN LOS ESTÁNDARES

*Hoja de cotejo sobre los estándares mínimos para la implementación de una aplicación en la notaría Paino*

			1 SI	2 NO
<b>Usabilidad</b>	<b>Modalidad</b>	Los clientes solicitan que se brinde una atención virtual.	X	
	<b>Restricciones</b>	La aplicación contará con restricciones de contenido, los cuales se accederán por un costo.	X	
	<b>Pagos</b>	Por medio de la aplicación se realizarán transacciones.	X	
		La aplicación aceptará diferentes medios de pagos, como tarjetas, plin, yape, etc.	X	
	<b>Tutorial</b>	La aplicación contará con un tutorial de uso.	X	
<b>Diseño</b>	<b>Registro</b>	La aplicación contará con un apartado para registro.	X	
	<b>Apariencia</b>	La aplicación será minimalista.	X	
	<b>Menú</b>	La aplicación contará con un menú de ayuda para los usuarios.	X	
		La arquitectura de información mostrada en la aplicación es la correcta.	X	
<b>Arquitectura</b>	<b>Lenguaje de programación</b>	La aplicación contará con el lenguaje de programa java para su funcionamiento.	X	
	<b>Tipo de aplicación móvil</b>	El aplicativo cuenta con una versión nativa para cada sistema operativo, sea Android o iOS.	X	

Nivel de desempeño	Valoración de los criterios	Referencia Numerica
<b>A Destacable</b>	Once criterios demostrados	<b>10</b>
<b>B satisfactoria</b>	Diez criterios demostrados	<b>8</b>
	Nueve criterios demostrados	
<b>C Suficiente</b>	Ocho criterios demostrados	<b>7</b>
	Siete criterios demostrados	
<b>D Insuficiente</b>	Seis o menos criterios demostrados	<b>5</b>

ANEXO 5. IMÁGENES DE LOS CLIENTES DE LA NOTARIA PAINO AL MOMENTO DE REALIZAR LA RECOLECCIÓN DE DATOS



