



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Calificación registral y satisfacción del usuario sobre  
observaciones a inscripciones de propiedad en zona de playas  
región Tumbes, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Gutierrez Castro, Carlos Alexander (orcid.org/0009-0002-6281-9807)

**ASESORES:**

Dra. Cueva Rodriguez, Medali (orcid.org/0000-0002-1301-5477)

Dr. Ramirez Calderon, Luis Enrique (orcid.org/0000-0003-3991-9746)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA — PERÚ

2023

## Dedicatoria

Con cariño dedico este trabajo de investigación a mis padres Carlos y Carmen que con su dedicación y responsabilidad sembraron en mí el deseo de superación, a Cinthia que es mi compañera y amor de mi vida, a mis hijos Fabián y Fernanda que son el motor y motivo de mi vida y por quienes me propuse cumplir este objetivo pospuesto de ser Magíster en Gestión Pública.

Carlos

## **Agradecimiento**

A Dios, quien, con su presencia divina, me brinda esta oportunidad de poder materializar un objetivo que estaba siendo aplazado hace mucho tiempo; así también a la Universidad Cesar Vallejo, a mis maestros, a mi asesora Medali quien tuvo un papel muy importante al brindar un excelente soporte académico y emocional, fomentando la automotivación y dedicación con lo cual se pudo concluir con el presente trabajo de investigación.

Carlos

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo y diseño de investigación	16
3.2 Variables y operacionalización	16
3.3 Población, muestra y muestreo	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5 Procedimientos	20
3.6 Método de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	40
ANEXOS	

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Niveles de la calificación registral y sus dimensiones	22
Tabla 2 Niveles de la satisfacción del usuario y sus dimensiones	23
Tabla 3 Correlación de las variables calificación registral y satisfacción del usuario	24
Tabla 4 Correlaciones de la dimensión calificación registral y proceso registral y satisfacción del usuario	24
Tabla 5 Correlaciones de la dimensión seguridad jurídica y satisfacción del usuario	25
Tabla 6 Correlaciones de la dimensión uniformidad de criterio y satisfacción del usuario	26
Tabla 7 Correlaciones de la dimensión responsabilidad funcional y satisfacción del usuario	27

## Índice de figura

	Pág.
Figura 1 Esquema del diseño de investigación	17

## Resumen

El presente trabajo de tesis tuvo como línea de investigación la reforma y modernización del Estado enmarcándose propiamente en la eficiencia y eficacia de una entidad pública respecto a un acto administrativo específico y su relación el usuario. El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre la calificación registral y satisfacción del usuario sobre las observaciones de inscripciones de propiedad en zona de playas región Tumbes, 2023. La investigación fue de tipo básica, con diseño no experimental, de corte transversal, correlacional. La población estuvo conformada por los usuarios que presentaron títulos de propiedad ante el registro de predios de la oficina registral Tumbes, 2023. La muestra estuvo conformada por 32 usuarios. La técnica utilizada para la recolección de información fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. El cuestionario para medir la variable calificación registral estuvo conformado por 17 ítems y el cuestionario para medir la variable satisfacción del usuario por 13 ítems. Se utilizó el software estadístico SPSS versión 25 para procesar los datos. Los resultados de la investigación determinaron que la variable 1: calificación registral tiene una se relaciona directa y significativamente con la variable satisfacción del usuario, con un coeficiente de correlación de Pearson es positivo moderado, con una significancia de un  $p$ -valor calculado de 0.000 lo que permitió la comprobación de la hipótesis planteada concluyendo que la relación entre las variables es positiva moderada.

**Palabras clave:** calificación registral, satisfacción del usuario, títulos.

## **Abstract**

The present thesis work had as a line of investigation the reform and modernization of the State, framing itself in the efficiency and effectiveness of a public entity with respect to a specific administrative act and its relationship with the user. The objective of the research was to determine the relationship that exists between the registry qualification and user satisfaction on the observations of property inscriptions in the Tumbes region beach area, 2023. The investigation was of a basic type, with a non-experimental design, cross-sectional, correlational. The population was made up of users who presented property titles before the land registry of the Tumbes registry office, 2023. The sample consisted of 32 users. The technique used for data collection was the survey and the instrument was the questionnaire. The questionnaire to measure the registry qualification variable consisted of 20 items and the questionnaire to measure the user satisfaction variable by 20 items. The statistical software SPSS version 25 was used to process the data.

**Keywords:** registry qualification, user satisfaction, titles.

## **I. INTRODUCCIÓN:**

El procedimiento registral es naturaleza especial seguido en primera instancia ante los diferentes registros a cargo de las oficinas registrales distribuidas en el ámbito nacional por competencia y jurisdicción en función al territorio, las mismas que al evaluar de manera integral los documentos anexos al título presentado sobre títulos de propiedad de terrenos ubicados en zona de playas en la región Tumbes emiten observaciones sin la debida motivación, lo cual crea un descontento en el usuario ya que pierde tiempo y dinero al tener que presentar el título varias veces rebatiendo con argumentos técnico legales cada una de los ítems observados o tachados al punto de conminarlos a una posible denuncia por omisión de actos funcionales, incluso en ocasiones el usuario opta por apelar la observación o tacha ante el colegiado que resuelve las apelaciones efectuadas y quien en la experiencia en la mayoría de los casos ordena al registrador la inscripción del título. En el ámbito internacional encontramos esta problemática bien marcada, ya que, en los sistemas registrales de otros países, el registrador público como funcionario público sobrepasa su papel funcional, así lo indica el derecho registral español, quien manifiesta que el registrador público no tiene dentro de sus funciones competencia alguna para interpretar y aplicar la norma jurídica, ya que dicha función es atribuida a los jueces. Es así que las leyes especiales limitan con claridad las facultades y competencias que tienen atribuidas los registradores, las cuales se cumplen cuando verifican la forma y legalidad de los documentos (Castillo, 2018), es decir los registradores evalúan integralmente el título teniendo como parámetro el principio de legalidad como pilar fundamental (Navarro, 2022). A su vez, sobre la calificación registral uniformiza los criterios y nos conlleva a hacer del registro público una institución basada en la predictibilidad de los actos funcionales materializados en la inscripción, observación o tacha de título presentado y como resultado de la calificación registral de un acto o derecho que ha sido previamente constituido por alguna autoridad y/o convenio entre las partes (Alcalde - Serrano, 2019). Así mismo sobre la satisfacción del usuario como resultado del procedimiento registral resultado de la labor de calificación registral efectuada por el registrador público, se ha definido, como la eficiencia de la atención al usuario registral ante la solicitud para obtener la inscripción de un derecho o algún acto jurídico, ya sea por una necesidad u obligación para el cumplimiento de un requisito

de índole personal, contractual, financiero u económico. Las actividades funcionales de las instituciones son valoradas por los administrados teniendo como base la calidad de servicio que recibe ya que se han cumplido con sus expectativas. Si una entidad no brinda un servicio acorde a su naturaleza, no solo atenta contra su ser como entidad, sino que contraviene y menoscaba los intereses propios de los usuarios; convirtiéndolos en administrados emocionalmente insatisfechos ya que no reciben lo que anhelan en un plazo prudencial (Charry & Flores, 2019). Otros autores en relación a la satisfacción del usuario han idealizado con la calidad del producto recibido en el servicio solicitado (Parasuraman et al., 1985) la misma que se plasma en la percepción del servicio percibido, es decir los receptores de los solicitado en relación a las expectativas que tenían al recibir lo necesitado, lo cual es medido a través de factores objetivos como la recepción del servicio, la confiabilidad, la seguridad y la empatía (Lamsal y Gupta, 2022), de estos factores la confiabilidad es una consecuencia subjetiva derivada del resultado, ya que existe la seguridad que el servicio se brinda con responsabilidad, creándose en el usuario un concepto emocional positivo de la organización pública a la que se le requiere un servicio (Jalocha et al. 2014); de lo que podemos inferir que la satisfacción del usuario depende de hechos y actos objetivos que van a crear en la conciencia en el usuario que el servicio recibido es bueno o malo, fijando de esta manera los parámetros objetivos de eficacia y eficiencia respecto del producto recibido de parte de la entidad. En el esfera nacional esta problemática suscitada del resultado de la función registral a cargo del ente rector del sistema registral como es la Superintendencia Nacional de los registros Públicos, ha establecido posiciones que cuestionan esta actividad que connota responsabilidad directa de carácter funcional del registrador público, una posición, señala que sobre el particular una mala calificación registral conlleva a una responsabilidad administrativa funcional de parte del registrador público por no efectuar una adecuada calificación registral de los títulos presentados ante él, más aún cuando se utiliza la autonomía de criterio de forma discrecional sin la debida motivación de las denegatorias de inscripción, alejándose del principio de legalidad y de unidad jurídica (Vásquez, 2018). En tanto, otra posición define a la calificación como la evaluación íntegra de los documentos que se adjuntan al título, efectuada por registrador público o el tribunal registral, en virtud de la cual queda definido con el resultado de la calificación, en cada caso, si

la solicitud denominada título presentado cuenta con la forma y se anexa todos los requisitos exigidos por las normas jurídicas especiales de acceso al registro para ser declarado procedente y una vez en la partida electrónica surta sus efectos de forma eficaz; o, si por el contrario, no cumple con la forma al no anexar los requisitos requeridos en los reglamentos especiales para realizar la inscripción, lo cual de ser subsanable el registro emitirá una eschela de observación y de ser insubsanable emitirá una eschela de tacha, devolviendo el total de la documentación presentada por el diario (Salazar, 2021). Ámbito local específicamente en la Oficina Registral Tumbes se ha encontrado que los títulos presentados para inscribir derechos de propiedad de terrenos ubicados en zona de playa, específicamente en la Oficina Registral Tumbes, los funcionarios públicos realizan observaciones y/o tachas de títulos sin la motivación debida, es decir no fundamentando la razón de ser de la negativa a la inscripción alegando normas generales, las cuales muchas veces son apelados para que el tribunal registral como órgano de segunda instancia para que revise y evalúe la observación y el contenido del título, siendo en muchos casos revocadas las observaciones efectuadas por no estar acorde a la normatividad del caso específico presentado, causando una insatisfacción en el usuario registral ya que pierde tiempo, quedándose con la idea del mal trabajo que realizan los registradores públicos al inscribir los títulos por obligación más que por convicción, debiendo esta situación fijar pautas para encontrar responsabilidad administrativa funcional y sean sancionados por no motivar sus decisiones. La problemática que se planteó nos llevó a formular las preguntas de investigación en el ámbito general: ¿Cuál es la relación que existe entre la calificación registral y satisfacción del usuario sobre observaciones de inscripción de propiedad en zona de playas región Tumbes, 2023?; y, ámbito específico: a) ¿De qué forma el proceso registral se relaciona con la satisfacción del usuario sobre solicitudes de inscripción de propiedad en zona de playas región Tumbes, 2023?, b) ¿De qué forma la seguridad jurídica se relaciona con la satisfacción del usuario sobre solicitudes de inscripción de propiedad en zona de playas región Tumbes, 2023?, c) ¿De qué forma la uniformidad de criterios se relaciona con la satisfacción del usuario sobre solicitudes de inscripción de propiedad en zona de playas región Tumbes, 2023?. La investigación tuvo las siguientes justificaciones de índole teórica, valiéndose de lo investigaciones anteriores sobre las variables e investiga la posible relación entre

estas dos variables siendo para el presente trabajo una variable independiente y la otra dependiente debido al resultado obtenido. Metodológica, porque expresa la precisión científica de la investigación además de tener la efectividad y confiabilidad de las herramientas aplicadas, las cuales están reservadas para futuras investigaciones ya que tienen una base teórica y científica. Justificación social, es porque ayuda a reflejar y medir el trabajo del funcionario público respecto a la satisfacción del usuario a través de la eficiencia y la eficacia en el resultado obtenido, lo cual creara confianza en la entidad pública al hacerla predecible y uniforme, evitando gastos con la presentación de requisitos innecesarios o pago de tasas registrales y pérdidas de tiempo en el usuario registral. Como mecanismo de respuesta a las interrogantes, se planteó como objetivo general de la investigación: determinar la relación que existe entre la calificación registral y satisfacción del usuario sobre las observaciones de inscripciones de propiedad en zona de playas región Tumbes, 2023. Objetivos específicos: a) Determinar la relación que existe entre proceso registral y satisfacción del usuario sobre las observaciones de inscripciones de propiedad en zona de playas región Tumbes, 2023, b) Determinar la relación que existe entre la seguridad jurídica y satisfacción del usuario sobre las observaciones de inscripciones de propiedad en zona de playas región Tumbes, 2023; c) Determinar la relación que existe entre la uniformidad de criterios y la satisfacción del usuario sobre las observaciones de inscripciones de propiedad en zona de playas región Tumbes, 2023. La hipótesis general que se comprobó es: existe relación directa entre la calificación registral y satisfacción del usuario sobre observaciones de inscripción de propiedad en zona de playas región Tumbes, 2023. Las hipótesis específicas en relación a las dimensiones de las variables son: a) Existe relación directa y significativa entre el proceso registral y la satisfacción del usuario sobre observaciones de inscripción de propiedad en zona de playas región Tumbes, 2023, b) Existe relación directa entre seguridad jurídica y satisfacción del usuario sobre observaciones de inscripción de propiedad en zona de playas región Tumbes, 2023, c) Existe relación directa entre uniformidad de criterios y la satisfacción del usuario sobre observaciones de inscripción de propiedad en zona de playas región Tumbes, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO:

En el panorama internacional, sobre la variable calificación registral podemos citar el derecho cubano, específicamente a Londres (2021) quien definió el objetivo de su investigación bajo la premisa de los derechos reales desde una visión doctrinal, exegética e histórica, para lo cual un método de investigación teórica, con enfoque cuantitativo de tipo no experimental, concluyendo que los registros de la propiedad son garantes del tráfico jurídico en el ámbito inmobiliario debido al modelo social económico y político, siendo el aporte para la presente investigación la importancia del sistema registral ya que la inscripción registral forma parte importante del tráfico patrimonial, económico y financiero, para lo cual es una necesidad del usuario recurrir ante los registros públicos para publicitar sus derechos ante terceros; debiendo recibir, si cumple con los requisitos pre establecidos, la satisfacción de su requerimiento de inscripción, más aún cuando la naturaleza jurídica del registro es declarativa y no constitutiva de derechos. En el derecho ecuatoriano, tenemos doctrinarios como Medina (2017) quien en su investigación planteó como objetivo el análisis y la determinación, respecto a si el proceso registral otorga una seguridad jurídica requerida por la sociedad, la metodología aplicada es jurídico –histórico de tipo cualitativo con un enfoque de alcance nacional, utilizó como técnica la de análisis documental, siendo el instrumento las fichas de análisis documental, concluyendo que es el proceso registral el cual termina con la inscripción en el registro respectivo, siendo la inscripción registral un servicio público que debe brindar seguridad jurídica, el aporte para la presente investigación está dado por la concepción del procedimiento registral como un servicio de carácter público brindado por una entidad del Estado, el cual debe regirse por sus propias normas las cuales deben ser eficientes y eficaces respecto a la celeridad en la inscripción. Sobre la variable satisfacción del usuario, esta ha sido concebida teniendo como puntos de partida criterios objetivos y subjetivos tal como lo dieran a conocer Usma & Akinsi (2022) quienes en su investigación tuvieron como objetivo determinar la satisfacción del usuario de viviendas tipo condominios son energéticamente eficientes, se utilizó el diseño contextual experimental transversal, con un enfoque cuantitativo de tipo básico, con una metodología deductiva, se utilizó la técnica del muestreo multiétapico en donde el universo fue Turquía se escogieron 2 edificios de 42 de la ciudad Esenyurt, Estambul quienes fueron seleccionados, llegándose a

la conclusión que las características sistémicas y características del servicio tiene el mayor efecto sobre la satisfacción general, siendo el aporte el carácter subjetivo que se denota en la satisfacción del usuario, ya que cada persona crea sus propias condiciones para satisfacer su necesidad., lo cual difiere del lado objetivo de la satisfacción general que deben otorgar las entidades públicas al aplicar correctamente las normas funcionales que le han sido atribuidas. En ese sentido en México, Patrón (2021) ha realizado una investigación sobre la finalidad del servicio teniendo como objetivo fundamental demostrar la satisfacción del cliente o usuario, utilizando una metodología básica y descriptiva, con un enfoque mixto, como técnica instrumental cuantitativa para la recolección de datos utilizó el instrumento Servperf y para la obtención de datos se elaboró una guía de entrevistas con preguntas teniendo en cuenta las cinco dimensiones del cuestionario Servperf, la población fue 162 estudiantes, la investigación concluye que los administradores de las entidades que brinden servicios educativos superiores inspiren en estos empleados el sentido de importancia y el significado que tiene el servicio a los estudiantes, debiendo enfocarse su función en la misión y visión de la entidad, el aporte a la presente investigación es que se relaciona con la dimensión humana ya que es la interioriza la forma de cómo debe prestar el servicio a los usuarios reflejándose en la dimensión denominada control de calidad percibido. Por otro lado, Suárez (2018) en su investigación tuvo como objetivo conocer la satisfacción de los usuarios de los consultorios de medicina de la provincia argentina de Colon entre los años 2015-2016, utilizando un diseño experimental transversal, siendo un tipo de investigación descriptiva, en una población de 480 pacientes de 32 consultorios médicos, utilizó como técnica la encuesta y aplicando el cuestionario, llegando a la conclusión, que los pacientes no están satisfechos con la atención medica que se le brinda, no recomendando estos centros de atención, siendo el aporte a la presente investigación el carácter objetivo que emplean las personas para calificar el servicio público solicitado el cual está en función con el servicio propiamente dicho, lo cual es diferente a la formas y requisitos del procedimiento para acceder a, lo cual va a determinar el grado de satisfacción de usuario. En el ámbito nacional sobre la variable referida a la función del registrador publico circunscrita de la calificación registral, tenemos la tesis elaborada por Terrazas (2021) la misma que tuvo como objetivo fijar parámetros

para verificar si la calificación registral limita la inscripción de los procesos de prescripción adquisitiva de dominio vía notarial, para ello utilizo un diseño contextual con una metodología de tipo cualitativo con un enfoque de alcance nacional sobre la función del registrador público, utilizó como técnica de análisis documental utilizando siendo el instrumento las fichas de análisis documental, llegando a la conclusión que no se aplican los principios registrales por parte del funcionario registral. En esa línea la investigación determinó que la calificación registral si se extralimita en su función ya que debe calificar solo la forma mas no el fondo del documento que tiene carácter público, el mismo que es suficiente para su debida inscripción en el registro de predios correspondiente, de lo cual se infiere que se valida en el sentido que da el soporte respecto a la posición tomada sobre la extralimitación funcional de los registradores públicos al calificar erróneamente los títulos presentados ante él, lo que ocasiona la emisión de observaciones sin el sustento debido. En tanto; Mego (2018) en su investigación sobre los alcances de la calificación registral respecto de los documentos que conforman el título plantea como objetivo principal verificar si la calificación registral que se efectuó a los laudos arbitrales son garantía a la seguridad jurídica; realizando una investigación básica con un enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo, teniendo como población a los registradores públicos de la zona registral sede Lima, siendo la muestra 10 registradores públicos, utilizó la técnica de la entrevista, siendo su instrumento la entrevista y análisis, esta investigación concluyo que la extralimitación de la calificación registral realizada sobre el fondo de laudos arbitrales no otorgan seguridad jurídica, ya que los registradores no pueden calificar el fondo de los laudos arbitrales, siendo su aporte a la presente investigación que delimitara la acción funcional de los registradores públicos en cuanto están en función a la naturaleza jurídica del registro de carácter declarativo o constitutivo de derechos. Sobre la dimensión seguridad jurídica de la variable calificación registral, Pineda (2021) realizó una investigación cuyo objetivo busco examinar la importancia de la calificación registral y su implicancia en la seguridad jurídica de los derechos reales en un entorno digital, Ica 2021; para ello utilizó un diseño teórico con un enfoque cualitativo de tipo básico utilizando una metodología Hermenéuticos, comparativo, análisis y de síntesis descriptivo, la técnica utilizada fue la entrevista, su instrumento la guía de entrevista y su población de muestra fueron los registradores públicos y

los asistentes registrales de la oficina registral de Ica, llegando a la conclusión que la seguridad jurídica que se brinda denominada como publicidad registral, es importante, ya que sirve como una garantía en el tráfico patrimonial, creando confianza y seguridad entre las partes intervinientes en una relación contractual contribuyendo con fortalecer el orden público del país, siendo su aporte con la presente investigación el correlacionar dos variables como son la seguridad jurídica y el proceso registral, la misma que va a ser el resultado de una correcta actividad funcional de los registradores públicos. En tanto Zamora (2019) en su investigación establece como objetivo general el determinar y conocer los mecanismos que impiden la correcta calificación registral, a fin de tener procesos predecibles uniformizando criterios para brindar una correcta seguridad jurídica al usuario; diseño contextual con una metodología de tipo cualitativo con un enfoque de alcance nacional sobre la función del registrador público, se utilizó la técnica de estudio documental utilizando como instrumento la doctrina existente sobre el tema en particular, concluyendo que la calificación que efectúa el registrador público es un proceso de incertidumbre en el resultado aunado esto la duración, vigencia, plazo y costo; el aporte a la presente investigación la función propia del registrador público el cual debe basar su calificación verificando el cumplimiento de requisitos, más aun cuando casos análogos ya han sido inscritos por orden del tribunal registral quien es el órgano que establece y enmienda el criterio asumido el registrador en primera instancia. En lo que se refiere a la variable satisfacción del usuario, se ha encontrado investigaciones relacionadas con la variable control de calidad percibida como parámetro de medición de la eficiencia en el cumplimiento de función y eficacia respecto a efecto deseado por el usuario, es así que Rio, Becerra y Montalvo (2022) en su investigación para determinar la satisfacción del usuario medico se plantearon como objetivo realizar una evaluación de las características de los reclamos de los usuarios externos en un hospital, utilizándose la metodología de tipo descriptivo retrospectivo, utilizando como instrumento la recolección de datos sobre una población de 993 pacientes reclamantes que fueron tomadas del libro de reclamaciones del hospital general de Ica del año 2019, siendo las causas más frecuentes en los reclamos las relacionadas con la gestión pública del servicio como es el retardo en la atención y de acceder a los servicios, siendo su aporte para la presente investigación ya que se analizara la gestión de la entidad pública

respecto al servicio que oferta a la población relacionado con el resultado del servicio para corroborar si cumple otorgar un servicio que satisfaga completamente las necesidades del usuario registral. En cuanto a las teorías científicas para la investigación, para la variable calificación registral, se ha tenido en cuenta la teoría general de sistemas, propuesta por Bertalanffy (1950) quien se basaba en la interrelación que pudieran tener los elementos de un sistema, siendo su aporte en que se entendía a un sistema como un todo que está conformado por varias partes las cuales eran interdependientes, quienes a su vez podían ser estudiados de manera individual a fin de poder estudiar sus componentes que la conforman con la finalidad de entenderlo como un sistema total; es decir el problema de la presente investigación es parte de un elemento quien a su vez tiene subcomponentes que son las dimensiones objetivas que se estudiaran a través de sus indicadores, lo que nos llevara la conclusión que cada elemento del sistema registral tiene causas objetivas, subjetivas, intrínsecas y extrínsecas que van a ser parte importante en el estudio de la función registral vista desde el punto de vista del resultado que emiten los registradores públicos cuando emiten observaciones o tachas sin la debida motivación, vulnerando el principio de legalidad que es propio de su función pública. En ese sentido, se tiene la teoría de la administración propuesta por Fayol (1986) la cual postula como elemento fundamental la organización a través del cual tiene en cuenta los factores objetivos del resultado de los procesos administrativos valorando los recursos con los que se cuenta a fin de solucionar los problemas identificados innovando con soluciones para lograr una mayor competitividad, esto dado desde la administración, la planificación, la actividad que se ejecuta y el control sobre la actividad o función que se realiza, enumerando seis funciones que toda organización debe cumplir basados estos en 14 principios que fundamentan la gestión organizacional; esta teoría es de suma importancia ya que la función registral es propia del sistema registral de naturaleza estatal quien debe constantemente a través de los usuarios medir las deficiencias que se presentan con la única finalidad de fortalecer la organización y correcto funcionamiento aplicando las medidas necesarias con el fin de entregarle al usuario un mejor servicio de carácter eficiente y eficaz, la cual va ser reflejado en la satisfacción del usuario registral. Otra teoría que incide en esta variable es la teoría del comportamiento organizacional, la misma que a decir de Hodgetts & Altman (1985)

viene a ser una conducta que describe, controla, predice y entiende el comportamiento de las personas dentro de una entidad organizacional quien está regida por parámetros de índole internos y externos como pudieran ser las normas reglamentarias propias de la entidad o las normas internas que tienen que ver con la ética y la moral que son de carácter subjetivo con consecuencias objetivas de relevancia en la actividad diaria de los usuarios; es de suma importancia para esta investigación ya que nos ilustra sobre la autonomía de criterio que tiene el registrador público cuando efectúa la calificación del título, la cual va estar en función de lo que el ordenamiento jurídico le manda como parámetro exterior y el grado de aprehensión que tiene de esas normas para poder entender y aplicar esas normas con un criterio un lógico jurídico en el título. Para la variable satisfacción del usuario en la presente investigación se ha tenido en cuenta la teoría los dos factores en la satisfacción del usuario, la cual Carmona & Leal (1998) siguiendo a Herzberg nos indica que sobre esta variable de tipo externa hay dos factores denominados higiénicos y de crecimiento que determinan la satisfacción o insatisfacción del usuario, quien va a determinar si es suficiente o insuficiente, relacionándolo con la expectativa respecto a lo que se proyecta a recibir; es decir, el producto o resultado del servicio prestado va a tener incidencia directa y objetiva en la satisfacción o no del usuario registral, puesto que el usuario presenta ante el registro correspondiente una serie de documentos y requisitos que están estipulados en los reglamentos, siendo obligación del registrador público realizar una calificación íntegra y oportuna bajo los parámetros de su función pública. En ese sentido la teoría de las expectativas Noriaki (1984) señaló que existen tres tipos de requerimientos para la prestación de un servicio los cuales inciden el que no es relevante pero se tiene que cumplir (básico), la percepción del usuario respecto al servicio que se le ha dado a través de un instrumento formal (normal) y el valor agregado que se le pueda dar al servicio (emocional), en este punto el funcionario está en la capacidad de innovar mecanismos que conlleven al fin siempre y cuando no sobrepase los parámetros legales establecidos; estos requerimientos son de suma importancia porque todos confluyen copulativamente para tener al usuario satisfecho por el servicio brindado, dependiendo esto de una dualidad entre lo que se ingrese al registro y la actividad funcional que desempeña el registrador público quien debe entender que su trabajo se debe a un servicio requerido, por lo que su

función se debe solamente a satisfacer al usuario. Otra teoría científica para la presente investigación es la del Aprendizaje Social propuesta por Bandura (1977) que nos propone que el entorno de las personas de tipo social, familiar, laboral, etc., causa la materialización o exteriorización del comportamiento en una forma determinada. El aprendizaje social requiere en suma los factores externos y su forma de pensar interfieren en la conducta y consecuentemente en el comportamiento, por lo que requiere que se den tres requisitos como recordar lo que nos rodea, reproducir lo bueno que observamos y motivación para querer comportarnos de cierta manera; es decir el usuario insatisfecho para cambiar lo que piensa del mal servicio, va a tener que observar un correcto funcionamiento de la función registral incluso cuando le observan o le tachan sus títulos, ya que replicara en el su mente que se está aplicando las normas jurídicas correctamente al ser materializadas en respuestas que contengan una motivación y fundamentación debida acorde a la normatividad jurídica. En lo que se refiere al enfoque conceptual de la variable calificación registral la podemos definir como la acción (el proceder propio de su función pública) que le corresponde hacer al registrador público en primera instancia y al Tribunal Registral en segunda instancia, en virtud de la cual se presupone a evaluar integralmente los documentos que conforman el título, de lo cual verifica, si el título presentado reúne las condiciones exigidas por las normas jurídicas para ser inscrito y surtir efectos de inmediato; o, si por el contrario, carece de los requisitos o elementos requeridos para realizar la inscripción procediendo a observar o tachar el título. Es decir, una función propia de evaluación para decidir con la motivación debida el resultado de su actividad propia de su función, la cual con una respuesta amparada en el derecho le dará respuesta al usuario, quien con el resultado sea o no a su favor creara una convicción de satisfacción al haber sido sus documentos evaluados correctamente, procediendo a subsanar los errores en los que ha incurrido (Ortiz, 2015). En esa línea otro autor la define como una dualidad de tipo obligación y deber del registrador público o del tribunal registral, ya que al momento de evaluar íntegramente el título durante la calificación su decisión ha de ser el resultado de la aplicación de la Ley, la misma que debe aplicarse con un criterio lógico, teniendo en cuenta nuestro ordenamiento jurídico, por tanto, este será el límite funcional de los operadores registrales quienes atendiendo al principio de legalidad tienen fijados los parámetros de su actuar funcional en su actividad

diaria, no permitiéndose jurídicamente emitir pronunciamientos materializados en observaciones y tachas sin el debido sustento jurídico, ya que de hacerlo estarían incurriendo en responsabilidad administrativa funcional y posiblemente en omisión de actos funcionales el cual tiene connotación en materia penal (Rimascca, 2015). En lo que se refiere al enfoque conceptual de la variable satisfacción del usuario, tenemos una primera definición que nos manifiesta que la satisfacción está enfocada o esta vista teniendo como base la realidad practica de haber adquirido y recibido un bien o un servicio, de lo cual la calidad de la atención influye en el resultado esperado, por lo tanto la satisfacción del usuario debe ser focalizada en requerir del usuario información respecto a la forma como recibió el servicio y al resultado del mismo ya que el usuario debe percibir si el servicio prestado sea a favor o no, está cubriendo con sus expectativas, ya que el hecho de no recibir el resultado deseado no debe de afectar al usuario, más aún cuando al revisar la respuesta que no esperaba esta reúne un sustento motivado que refleja la calidad del servicio el cual debe estar dentro de los parámetros que la función pública y el ordenamiento jurídico le otorga dentro de su competencia y jurisdicción (Alen & Fraiz, 2006). De la misma manera otro autor nos dice que la satisfacción del usuario es un indicador válido de la calidad o eficacia del servicio recibido por el usuario, lo que refleja las barreras existentes al acceso a los servicios públicos, más aún cuando estas obedecen a temas de índole administrativo propios de la función que debe realizar el funcionario público dentro de su competencia al calificar un título del cual se espera su inscripción (Morales & García, 2019); en ese sentido otro investigador como correlato nos indica que objetivo primordial de la administración pública es mejorar la eficiencia del funcionario en prestación de servicios, debiendo conocer las necesidades para plasmarlos en procedimientos administrativos idóneos teniendo en cuenta la satisfacción del usuario, la calidad que se brinda y el tiempo de la respuesta que emita, gestionar la mejora continua de los procesos administrativos. La calidad de los servicios públicos se orienta a satisfacer interese comunes como la satisfacción del usuario, la calidad del servicio que lo hace eficiente y eficaz y tiempo en cumplimiento de los plazos (Villa et al., 2017). Sobre la dimensión proceso registral de la variable calificación registral un autor la define en cuatro momentos propios de la calificación registral el tomar conocimiento con la aprehensión y la interpretación de los documentos, tomar la decisión basada en

la calificación, la registración y la información a través de la publicidad registral como eficacia del resultado de la inscripción (Milano, 2013); sobre la dimensión de la seguridad jurídica, podemos decir que es la expresión de la certeza y garantía de las relaciones jurídicas, la cual se vale de otras instituciones jurídicas para su validez y probanza como por ejemplo la fe pública notarial cuyos instrumentos tienen la garantía de eficacia en la probanza que deviene de su eficacia sustantivo (Carrera, 2018); así mismo podemos decir sobre la misma dimensión que esta implica procedimientos formales establecidos en una ley, la misma que es de carácter general y obligatoria, es decir ninguna entidad del estado debe apartarse de lo que dice nuestro ordenamiento jurídico, siendo el principio de legalidad la garantía para su estricto cumplimiento (Chang, 2019). Sobre la dimensión seguridad jurídica, podemos decir que esta es entendida como la predicción de la situación o resultado esperado siempre que se cumplan con los requisitos establecidos, dicho de otro modo para el caso en particular la presentación de documentos tal y como está establecido en el reglamento respectivo tiene que traer como consecuencia el resultado esperado como es la inscripción del acto o derecho rogado (Diez-Picazo, 2014), asimismo hay que agregar que esta se desgrega en seguridad estática la cual está referida a la titularidad de los derechos y deberes tanto del usuario como del registrador público y la seguridad dinámica que está contenida en la certeza del acto o derecho que se va a inscribir y va ser publicitado ante todos para ingresar al tráfico comercial (Castillo, 2007). Por tanto, la seguridad jurídica equivale al nivel de garantía que los usuarios tienen de recibir de la entidad pública lo que han solicitado dentro del procedimiento al haber cumplido con los requisitos establecidos, siendo cualquier respuesta que no guarde relación con la legalidad del título pasible de cuestionamiento y sanción de parte del órgano de control respectivo. Asimismo, sobre la dimensión uniformidad de criterios nos enmarca en la finalidad de la calificación registral al uniformizar los criterios, nos conlleva a hacer del registro público una institución predecible ya que el usuario va a conocer con anticipación lo que el espera en la respuesta de un título que es análogo con otro ya que cumpliendo los requisitos legales establecidos recibirá la respuesta deseada y esperada (Alcalde & Goldenberg-Serrano, 2019); sobre la dimensión Responsabilidad funcional, partiremos definiendo la responsabilidad como la consecuencia derivada de la acción u omisión de una obligación de hacer,

dar o no hacer causando un daño a un tercero, es decir una persona responsable asume compromiso en el cumplimiento de sus acciones o en su defecto el reconocimiento de la acción errada por acción u omisión limitando de esta manera su voluntad (Espinoza-Espinoza, 2015); de lo cual la responsabilidad administrativa funcional que tiene el funcionario que evalúa los títulos se agrava cuando deja de lado el principio de legalidad y de unidad jurídica, es decir que a pesar que conoce su propio actuar funcional no lo cumple (Jalck, 2018). En tanto, respecto a la variable satisfacción del usuario tenemos la dimensión de análisis de disponibilidad la cual se define en la valoración de los recursos y mecanismos que se le brindan al funcionario público para el cumplimiento de su función la cual debe ser razonable para que pueda atender la carga laboral de títulos que se le asigna diariamente con la finalidad de no sobrecargarlo y pueda realizar un trabajo de calidad (Oberhofer, 1981); sobre la dimensión de control de la calidad percibida se tiene una base cognitiva en la cual el usuario forma un criterio respecto a la calidad del servicio teniendo en cuenta la calificación que le otorga y el nivel del mismo (Cronin & Taylor, 1992). Asimismo, un papel importante es la capacidad de respuesta ya que está en función de voluntad de los funcionarios públicos de entregar un servicio acorde a lo que se espera Damascene y Andersson (2019), en esa línea a la par de la eficiencia es muy importante a tecnología ya que esta también debe incidir en el control del usuario respecto al procedimiento administrativo iniciado (Chung y Kim, 2019). Sobre la dimensión tiempo es importante ya que debe estar en función al plazo que las normas jurídicas han estipulado para dicho procedimiento administrativo, el cual debe ser de conocimiento del usuario para que indague y exija sobre el resultado de su solicitud (Pinilla, 2013). En la práctica cuando se ingresa un título sobre inscripción de derechos de propiedad de terrenos ubicados en zona de playas los registradores además de realizar observaciones y tachas sin el fundamento y motivación debida, lo hacen excediendo el plazo estipulado la norma específica, la cual está establecido en un máximo de siete días hábiles, acto desde el cual el título obtiene una prórroga de oficio en lo que se refiere a la vigencia del asiento de presentación, es decir una fecha límite para poder subsanar la observación o apelar la observación o tacha emitida a la segunda instancia administrativa a cargo del tribunal registral, muchas veces ante la tacha por vencimiento del asiento de presentación el usuario pierde tiempo porque tiene que

presentar el título nuevamente y dinero porque el registro se cobra el derecho de calificación debiendo pagar otra vez la tasa por derecho de calificación del título.

### **III.METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

La metodología del proceso de investigación referida a los pasos o etapas concretas y objetivas que se van a seguir de forma preclusiva para desarrollar la materia de lo que pretende investigar científicamente, en tanto formalmente del material bibliográfico analizado debemos indicar que el tipo de investigación a desarrollar es básica porque sirve como sustento en el desarrollo de futuras y diversas investigaciones, y no en aplicar estos conocimientos en diseñar soluciones a los problemas (Valderrama, 2019); así mismo es descriptiva, la misma que se identifica con la presente investigación debido a que se lleva a cabo teniendo en cuenta principalmente las decisiones que el investigador pueda tomar para delimitar y fijar los parámetros de su campo de estudio con la finalidad de entender objetivamente solo las perspectivas de interés en su contexto natural, siendo su posición de carácter concreto en lo que se refiere a analizar sin modificar intencionalmente la variable independiente, precisando el contexto y las necesidades propias del objeto de estudio lo que lo va a llevar a tener objetivos específicos delimitados en la causa objetiva que se requiere estudiar e investigar (Alan y Cortez, 2018).

El enfoque de la presente tesis es de tipo cuantitativo el cual tiene un sustento y fundamento en el positivismo, ya que toma la materia de estudio de la observación y experimentación, es decir solo toma la postura objetiva siendo el hecho concreto, la experiencia y la inducción a través de la medición lo relevante para la materia en estudio, siendo la realidad lo único valedero para la ciencia; es decir la materia de estudio a investigar se reduce a variables determinadas y cuantificadas que nos darán un cálculo determinado y probado del resultado representado por la estadística (Monjarás et al., 2019).

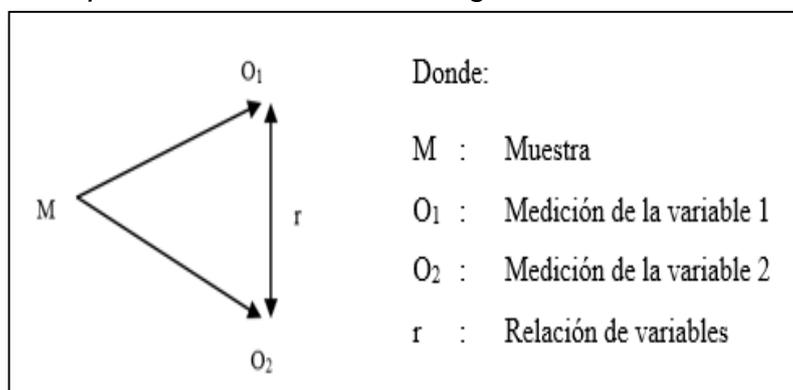
Dicho para el presente caso en particular, la materia de estudio está definida en dos variables que sirven de parámetros como son la calificación registral y la satisfacción del usuario, las cuales van a ser cuantificadas con los hechos concretos y objetivos como son las observaciones emitidas por los registradores públicos sin la debida motivación.

### 3.1.2 Diseño de investigación

El diseño es no experimental porque las variables calificación registral y satisfacción del usuario no fueron alteradas ni manipuladas, siendo que han sido tomadas de una experiencia observada en la realidad como es el procedimiento administrativo registral. Es transversal, porque la información que se analiza se toma de momentos determinados y definidos en base a algo objetivo, siendo la finalidad definir las variables para evaluar su incidencia e interrelación en un espacio de tiempo determinado en la realidad, lo que respecta a la consecuencia del hecho objetivo (Hernández, Fernández & Baptista, 2010). Es correlacional porque se estudia para investigar dos variables la cual van a estar interrelacionadas una a la otra, siendo la segunda variable una consecuencia de la función pública ejecutada en la primera variable (Valderrama, 2019) las mismas que va a ser analizadas no manipulándolas directamente, sino a través de su observación y medición (Cherry, 2022).

**Figura 1**

*Esquema de diseño de investigación*



### 3.2 Variables y operacionalización

**Variable: calificación registral**

**Definición conceptual**

Es un acto efectuado solo por el registrador público, quien dentro de sus competencias y funcionalidades verifica la documentación que es ingresada por el diario al registro, la misma que va a ser analizada y evaluada de manera integral con la finalidad de que ese acto o derecho se inscriba en el registro correspondiente. De allí que esta evaluación va a tener como resultado tres situaciones definidas como la inscripción registral efectuada en una partida

electrónica determinada de conformidad con el principio de folio real, la observación cuando la documentación adolece de defecto pasible de subsanación la cual efectuada se procederá a la inscripción y la tacha que es la improcedencia del acto o derecho rogado por tener defecto insubsanable por cuestiones de forma o fondo (Norberto,1980).

### **Definición operacional**

La escala de medición de la variable es ordinal, cuantitativa, policotómica. La variable se analizará con la aplicación de un instrumento de recolección de información sobre el hecho investigado, donde la dimensiones a analizar serán: dimensión proceso registral, dimensión seguridad jurídica, dimensión uniformidad de criterio y dimensión responsabilidad funcional y dimensión motivación de resoluciones. Asimismo, los niveles de escala de valores son: Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de cuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo (Anexo 1: Matriz de operacionalización).

### **Variable: satisfacción de usuario**

#### **Definición conceptual**

Viene a ser la calidad de la atención de los organismos públicos y privados a los requerimientos de las personas, es así que, si una institución cuando no cumple las expectativas de las personas que recurren a ella, no solo demuestra contravención a las normas internas de organización funcional para la cual ha sido creada sino que perturba los intereses de las personas causando una insatisfacción subjetiva por un hecho o acto externo, más aun cuando no se le da un fundamento acorde al ordenamiento jurídico establecido (Charry & Flores, 2019).

#### **Definición operacional**

La escala de medición de la variable es ordinal, cuantitativa y policotómica, asimismo, la variable va a ser desarrollada en base a las siguientes dimensiones: dimensión humana, dimensión disponibilidad, dimensión control de calidad percibida y dimensión tiempo. Asimismo, los niveles de escala de valores son: Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de cuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo (Anexo 1: Matriz de operacionalización).

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

**3.3.1 población:** para el presente estudio de investigación es el campo donde se va a llevar a cabo la investigación de manera objetiva y delimitada. El presente trabajo de investigación científica se lleva a cabo en la oficina registral de Tumbes.

- **Criterios de inclusión:** 32 usuarios registrales que presentaron títulos ante el registro de predios específicamente para que se inscriban derechos de propiedad de terrenos de playas.
- **Criterios de exclusión:** Se excluyen los usuarios de títulos presentados por organismos estatales como Gobierno Regional Tumbes y la Superintendencia de Bienes Nacionales.

**3.3.2 muestra:** Está definida como un conjunto de datos seleccionados aleatoriamente e indistintamente, las mismas que representaran a un grupo de pertenencia otorgando características y rasgos de dicho grupo (Valderrama, 2019). La muestra será de tipo no probabilístico, porque fue seleccionada a criterio de quien realiza la investigación científica.

**3.3.3 muestreo:** Se encuestarán 32 usuarios que ingresaron títulos para su inscripción a las partidas electrónicas N° 04001365, 04000391, 04002906, 04003175 y 04003815 del registro de predios de Tumbes, ya que sobre ellas al ser matrices se independizan todas las inscripciones de los derechos de propiedad en terrenos ubicados en zona de playa, el mismo que se determinó por muestreo no probabilístico censal, el cual para es el que se realiza atendiendo a un número manejable de sujetos quienes van a ser unidades de estudio y muestra a la vez. (Hernandez et al., 2018).

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

**Técnica:** se utilizó la técnica de la encuesta la cual recolecta información requerida y predeterminada de forma directa o indirecta a través del cuestionamiento de un tema objetivamente, la cual es resuelta, cerrada y evaluada por el censista (Valderrama, 2019).

**Instrumento:** para la presente investigación se utilizó el cuestionario que viene a ser los recursos que mide mediante herramientas, basados en fundamentos teóricos que validaran los indicadores propuestos. Los datos se recogieron mediante cuestionarios aplicados a usuarios presentantes de títulos de inscripción de terrenos de playas, que en número son 28 lo que permitirá medir ambas

variables en relación con sus dimensiones, haciéndose uso de la escala de Likert: de 1= Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4= De acuerdo y 5= Totalmente de acuerdo.

Para medir la variable calificación registral el cuestionario estuvo conformado por 15 ítems donde: dimensión proceso registral (4 ítems), dimensión seguridad jurídica (4 ítems), dimensión uniformidad de criterios (3 ítems) y dimensión responsabilidad funcional (4 ítems). Para medir la variable satisfacción del usuario el cuestionario estuvo conformado por 9 ítems, donde: dimensión análisis de disponibilidad (2 ítems), dimensión control de calidad percibida (6 ítems) y dimensión tiempo (5 ítems).

**Validez:** se determinó por el nivel en que este mide la variable del estudio y desarrollo de la investigación los cuales serán evaluados a través de emisión de juicio de expertos.

**Confiabilidad:** es el grado de certeza del instrumento para producir resultados consistentes, precisos y estables a partir de lo cual los instrumentos van a ser sometidos a una prueba que determine el grado de fiabilidad o confiabilidad de los datos recolectados mediante la prueba Alfa de Cronbach (Medina-Vásquez y Verdejo-Carrión, 2020). Para la presente investigación se hizo una prueba piloto a 13 usuarios que habían presentado para su inscripción títulos de propiedad de terrenos ubicados en zona de playas lo cual arrojó como resultado para la V1: calificación registral:  $\alpha = 0,756$  y para la V2: satisfacción del usuario:  $\alpha = 0,702$  (ver Anexo 7).

### 3.5 Procedimientos

La recopilación de la información y de datos se inició con la puesta de conocimiento ante el órgano directriz el cual jerárquicamente fue la jefatura de la zona registral N° I sede Piura quien aceptó la solicitud y brindó las facilidades para poder obtener los datos de los presentantes de los títulos, así mismo se solicitara un listado de observaciones emitidas como consecuencia de la calificación registral a fin de identificar a los presentantes de los títulos y poder conocer su grado de satisfacción a través de los instrumentos a emplearse, por lo tanto el recojo de información se realizó de forma directa y bajo los parámetros de la participación voluntaria de los usuarios registrales.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Para el presente trabajo de investigación se utilizó dos tipos de análisis: el descriptivo donde se trabajó en razón de tablas y gráficos estadísticos, organizado por categorías, niveles y rango de especialidad para ser procesados en el SPSS y en la hoja de cálculo Excel; así mismo, considerando que las variables son cuantitativas ordinales, el análisis inferencial es utilizado para llegar a conclusiones sobre asociaciones de las dos variables a investigar destinadas a probar la hipótesis., para ello se trabajó con el coeficiente Pearson para la contrastación de hipótesis y conocer la relación de las dos variables planteada en la presente investigación.

### **3.7 Aspectos éticos**

La investigación de carácter científico se llevó a cabo dentro de los parámetros éticos que se requieren debido al grado académico y profesional que ostento, así como por las normas generales de carácter académico y normas jurídicas emitidas para esta finalidad por la Universidad Cesar Vallejo, en la participación de las personas encuestadas fue voluntaria, libre a través del consentimiento informado (anexo 3), asimismo, trabajo con la formalidad establecida en las normas APA (american psychological association) séptima edición.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

Los resultados del análisis de las variables y las dimensiones fueron procesadas utilizando los programas informáticos de Excel y SPSS versión 25 y presentados en tablas estadísticas, siendo el análisis estadístico como sigue:

**Tabla 1**

*Niveles de la calificación registral y sus dimensiones*

	V1		D1		D2		D3		D4	
	Calificación registral		Proceso registral		Seguridad jurídica		Uniformidad de criterios		Responsabilidad funcional	
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	6	18,8	4	12,5	6	18,8	18	56,6	10	31,3
Medio	9	28,1	13	40,6	10	31,3	14	43,8	10	31,3
Alto	11	34,4	8	25,0	14	43,8	--	--	7	15,6
Muy Alto	6	18,8	7	21,9	2	6,3	--	--	5	
Total	32	100,0	32	100,0	32	100,0	32	100,0	32	100,0

En la tabla 1: resultados obtenidos para la variable V1 : calificación registral y sus dimensiones como son proceso registral, seguridad jurídica, uniformidad de criterios de los cuales se pudo verificar que el 18,8% está en un nivel bajo, 28,1% en un nivel medio, 34,4 en un nivel alto y 18,8 en un nivel muy alto; así mismo en la frecuencias analizadas individualmente tuvimos que para la dimensión Proceso registral el 12,5% con un nivel bajo, el 40,6% con nivel medio, el 25,0% con un nivel 21,9% con un nivel muy alto; para la dimensión seguridad jurídica tenemos el 18,8% con un nivel bajo, el 31,3% con nivel medio, el 43,8% con un nivel 6,3% con un nivel muy alto; para la dimensión uniformidad de criterios tenemos el 56,3% con un nivel bajo, el 43,8% con nivel medio; para la dimensión responsabilidad funcional el 31,3% con un nivel bajo, el 31,3% con nivel medio, el 21,9% con un nivel 15,6% con un nivel muy alto.

**Tabla 2**

*Niveles de la satisfacción de usuario y sus dimensiones*

	V1 Satisfacción del usuario		D1 Análisis de disponibilidad		D2 Control de calidad percibida		D3 Tiempo	
	f	%	F	%	f	%	f	%
Bajo	4	12,5	5	15,6	6	18,8	4	12,5
Medio	14	43,8	10	31,3	8	25,0	11	34,4
Alto	7	21,9	10	31,3	13	40,6	14	43,3
Muy Alto	7	21,9	7	21,9	5	15,6	3	9,4
Total	32	100,0	32	100,0	32	100,0	32	100,0

En la tabla 2: resultados obtenidos para la variable V2 : satisfacción del usuario y sus dimensiones como son análisis de disponibilidad, control de calidad percibida y tiempo de los cuales se pudo verificar que el 12,5% está en un nivel bajo, 43,8% en un nivel medio, 21,9% en un nivel alto y 21,9% en un nivel muy alto; así mismo en la frecuencias analizadas individualmente tuvimos que para la dimensión análisis de disponibilidad el 15,6% con un nivel bajo, el 31,3% con nivel medio, el 31,3% con un nivel 4lto y 21,9% con un nivel muy alto; para la dimensión control de calidad percibida tenemos el 18,8% con un nivel bajo, el 25.0% con nivel medio, el 40,6% con un nivel 15,6% con un nivel muy alto; para la dimensión tiempo tenemos el 12,5% con un nivel bajo, el 34,4% con nivel medio, 43,3% con un nivel alto y 9,4% con un nivel muy alto.

#### 4.2 Análisis inferencial

En este análisis se trabajó con el coeficiente de correlación de Pearson el cual varía entre -1 y 1, donde 1 indica una correlación positiva perfecta, -1 indica una correlación negativa perfecta y 0 indica una ausencia de correlación lineal

## Prueba de hipótesis general

**Tabla 3**

*Correlación de la variable 1: calificación registral y la variable 2: satisfacción del usuario*

Correlaciones			
		V1	V2
V1	Correlación de Pearson	1	,599**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	32	32
V2	Correlación de Pearson	,599**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	32	32

**Interpretación:** el coeficiente de correlación de Pearson entre la V1: calificación registral y la V2: satisfacción del usuario es moderado (0.599), y se encuentra evidencia estadística significativa para afirmar que esta correlación es significativa ( $p = 0.000$ ). Esto sugiere que hay una relación positiva moderada entre estas dos variables en la muestra de datos. Es importante considerar estos resultados ya que se han interpretado y analizado teniendo en cuenta la relación entre las V1 y V2 sobre el caso específico de las observaciones a las inscripciones de propiedad de terrenos en ubicados zona de playas en la oficina registral de la región Tumbes.

## Prueba de hipótesis específica 1

**Tabla 4**

*Correlaciones de la dimensión 1: proceso registral y la variable 2: satisfacción del usuario*

Correlaciones			
		D1V1	V2
D1V1	Correlación de Pearson	1	,477**

		Sig. (bilateral)	,006
	N	32	32
V2	Correlación de Pearson	,477**	1
		Sig. (bilateral)	,006
	N	32	32

Interpretación: el coeficiente de correlación de Pearson entre la dimensión 1: Proceso registral y la variable 2: Satisfacción del usuario es moderado (0.477), y se encuentra evidencia estadística significativa para afirmar que esta correlación es significativa ( $p = 0.006$ ). Esto sugiere que hay una relación positiva moderada entre estas dos variables en tu muestra de datos. Es importante considerar estos resultados al interpretar y analizar la relación entre las variables en el contexto específico de tu estudio.

## Prueba de hipótesis específica 2

**Tabla 5**

*Correlación entre la dimensión 2: seguridad jurídica y la variable 2: satisfacción del usuario.*

Correlaciones			
		D2V1	V2
D2V1	Correlación de Pearson	1	-,098
	Sig. (bilateral)		,593
	N	32	32
V2	Correlación de Pearson	-,098	1
	Sig. (bilateral)	,593	
	N	32	32

Interpretación: En la tabla el coeficiente de correlación de Pearson entre la dimensión 2: Seguridad jurídica y la variable 2: Satisfacción del usuario es muy cercano a cero (-0.098), y no se encuentra evidencia estadística suficiente para afirmar que esta correlación es significativa ( $p = 0.593$ ). Esto sugiere que la

relación entre estas dos variables es débil o inexistente en tu muestra de datos. Es importante considerar otros análisis y explorar más a fondo el contexto y las características de los datos para obtener una comprensión completa de la relación entre estas variables.

#### Prueba de hipótesis específica 4

**Tabla 6**

*Correlación entre la dimensión 3: uniformidad de criterios y la variable 2: satisfacción de usuario.*

<b>Correlaciones</b>			
		D3V1	V2
D3V1	Correlación de Pearson	1	,565**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	32	32
V2	Correlación de Pearson	,565**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	32	32

Interpretación: en la tabla 6 el coeficiente de correlación de Pearson entre la dimensión 3: Uniformidad de criterios y la Satisfacción del usuario es moderado (0.565), y se encuentra evidencia estadística significativa para afirmar que esta correlación es significativa ( $p = 0.001$ ). Esto sugiere que hay una relación positiva moderada entre estas dos variables en tu muestra de datos. Es importante considerar estos resultados al interpretar y analizar la relación entre las variables en el contexto específico de tu estudio.

#### Prueba de hipótesis específica 3

**Tabla 7**

*Correlación entre la dimensión 4 de la variable 1: responsabilidad funcional y la variable 2: satisfacción del usuario*

Correlaciones			
		D4V1	V2
D4V1	Correlación de Pearson	1	,343
	Sig. (bilateral)		,055
	N	32	32
V2	Correlación de Pearson	,343	1
	Sig. (bilateral)	,055	
	N	32	32

Interpretación: en la tabla 7 el coeficiente de correlación de Pearson entre la dimensión 4 de la variable 1: responsabilidad funcional y la variable 2: satisfacción del usuario es moderado (0.343), pero no se encuentra evidencia estadística suficiente para afirmar que esta correlación es significativa ( $p = 0.055$ ) al nivel tradicional de significancia. Esto sugiere que podría existir una relación positiva entre estas dos variables en la muestra de datos, pero se requiere precaución al interpretar este resultado. Es importante considerar otros análisis y explorar más a fondo el contexto y las características de los datos para obtener una comprensión completa de la relación entre estas variables.

## V. DISCUSIÓN

Para iniciar este punto de discusión y poder entender la relación de la variable 1: calificación registral y variable 2: satisfacción del usuario, así como sus dimensiones hay que precisar que estas han servido como fundamento para poder materializar un instrumento denominado cuestionario, el mismo que ha sido aplicado a treinta y dos usuarios que presentaron títulos de propiedad para inscribir derechos de propiedad de sus terrenos ubicado en zona de playas, ante el registro de predios de la oficina registral de Tumbes, así mismo analizar objetivamente por qué se emiten observaciones o tachas sin una debida motivación y sus implicancias en el comportamiento del usuario, quien es el que recibe dichos cuestionamientos efectuados por los registradores públicos de la oficina antes mencionada, así mismo hay que indicar que estas observaciones y tachas obedecen a una evaluación integral de la documentación presentada, la misma que es delimitada por los alcances y limitaciones que la misma norma jurídica le impone al funcionario dentro de su función.

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación que existe entre la calificación registral y satisfacción del usuario sobre las observaciones de inscripciones de propiedad en zona de playas región Tumbes, 2023; donde el coeficiente de correlación de Pearson entre la V1: calificación registral y la V2: Satisfacción del usuario es moderado (0.599), y se encuentra evidencia estadística significativa para afirmar que esta correlación es significativa ( $p = 0.000$ ). Esto sugiere que hay una relación positiva moderada entre estas dos variables en la muestra de datos los cuales han sido aplicados a usuarios de la oficina registral tumbes que presentaron títulos para inscribir derechos de propiedad de terrenos ubicados en zona de playas.

El análisis inferencial nos indica mediante el coeficiente de correlación de Pearson entre la variable 1: calificación registral y la variable 2: satisfacción del usuario es moderado (0.599), y se encuentra evidencia estadística significativa para afirmar que esta correlación es significativa ( $p = 0.000$ ). Esto sugiere que hay una relación positiva moderada entre estas dos variables en la muestra de datos. Es importante considerar estos resultados ya que se han interpretado y analizado teniendo en cuenta la relación entre las V1 y V2 sobre el caso específico de las observaciones a las inscripciones de propiedad de terrenos en ubicados zona de

playas en la oficina registral de la región Tumbes. Del análisis descriptivo, en la tabla 1 se muestran los resultados obtenidos para la variable V1 : calificación registral y sus dimensiones como son proceso registral, seguridad jurídica, uniformidad de criterios de los cuales se pudo verificar que el 18,8% está en un nivel bajo, 28,1% en un nivel medio, 34,4 en un nivel alto y 18,8 en un nivel muy alto; en la tabla 2 se muestran los resultados obtenidos para la variable V2 : satisfacción del usuario y sus dimensiones como son análisis de disponibilidad, control de calidad percibida y tiempo de los cuales se pudo verificar que el 12,5% está en un nivel bajo, 43,8% en un nivel medio, 21,9% en un nivel alto y 21,9% en un nivel muy alto.

De las frecuencias analizadas individualmente tuvimos que en la variable 1: calificación registral, para la dimensión Proceso registral el 12,5% con un nivel bajo, el 40,6% con nivel medio, el 25,0% con un nivel 21,9% con un nivel muy alto; para la dimensión seguridad jurídica tenemos el 18,8% con un nivel bajo, el 31,3% con nivel medio, el 43,8% con un nivel 6,3% con un nivel muy alto; para la dimensión uniformidad de criterios tenemos el 56,3% con un nivel bajo, el 43,8% con nivel medio; para la dimensión responsabilidad funcional el 31,3% con un nivel bajo, el 31,3% con nivel medio, el 21,9% con un nivel 15,6% con un nivel muy alto; y, para las frecuencias analizadas individualmente de la variable 2: satisfacción del usuario tuvimos que para la dimensión análisis de disponibilidad el 15,6% con un nivel bajo, el 31,3% con nivel medio, el 31,3% con un nivel 4lto y 21,9% con un nivel muy alto; para la dimensión control de calidad percibida tenemos el 18,8% con un nivel bajo, el 25.0% con nivel medio, el 40,6% con un nivel 15,6% con un nivel muy alto; para la dimensión tiempo tenemos el 12,5% con un nivel bajo, el 34,4% con nivel medio, 43,3% con un nivel alto y 9,4% con un nivel muy alto.

Sobre el particular para explicar la correlación que existe entre la variable 1: calificación registral y la variable 2 satisfacción del usuario demostrada en el análisis inferencia de carácter moderado positiva, debemos tener en cuenta, la teoría de la administración propuesta por Fayol (1986) la cual postula como elemento fundamental la organización a través del cual tiene en cuenta los factores objetivos del resultado de los procesos administrativos valorando los recursos con los que se cuenta a fin de solucionar los problemas identificados innovando con soluciones para lograr una mayor competitividad, esto dado desde la

administración, la planificación, la actividad que se ejecuta y el control sobre la actividad o función que se realiza; esta teoría es de suma importancia ya que la función registral es propia del sistema registral de naturaleza estatal quien debe constantemente a través de los usuarios medir las deficiencias que se presentan con la única finalidad de fortalecer la organización y correcto funcionamiento aplicando las medidas necesarias con el fin de entregarle al usuario un mejor servicio de carácter eficiente y eficaz, la cual va ser reflejado y medido cuantitativamente en la satisfacción del usuario registral.

Determinar la relación que existe entre la proceso registral y satisfacción del usuario sobre las observaciones de inscripciones de propiedad en zona de playas región Tumbes, 2023, la tabla 3 analizó mediante el coeficiente de correlación de Pearson la relación que existe entre la dimensión 1: Proceso registral y la variable 2: Satisfacción del usuario con un valor de moderado (0.477), y se encuentra evidencia estadística significativa para afirmar que esta correlación es significativa ( $p = 0.006$ ). Esto sugiere que hay una relación positiva moderada entre estas dos variables en la muestra de datos. Respecto al análisis descriptivo tuvimos que para la dimensión proceso registral presento el 12,5% con un nivel bajo, el 40,6% con nivel medio, el 25,0% con un nivel alto 21,9% con un nivel muy alto; de lo cual podemos inferir que si bien existe una norma de carácter especial como es el reglamento de inscripciones del registro de predios resolución del superintendente nacional de los registros públicos N° 097-2013-SUNARP-SN, la cual establece los requisitos formales que el usuario debe presentar en el título presentado ante la oficina registral para su calificación.

De los usuarios encuestados atendiendo a la Variable 1: calificación registral, específicamente la dimensión 1: proceso registral relacionada con la satisfacción del usuario un 12,5% indica nivel bajo y un 40,6% un nivel medio o regular, con lo cual objetivamente se demuestra que a pesar de tener una reglamentación establecida en la normas especiales que debería facilitar el resultado deseado, estos títulos son calificados de alguna manera deficiente lo que conlleva a que el registrador público emita tachas u observaciones sin la debida motivación o motivación deficiente lo cual crea un descontento en el usuario al ver que a pesar de presentar y realizar las formalidades requeridas estas no son evaluadas de una manera integral tal como está establecido en el artículo 32 y 33 del reglamento

general de los registros públicos, referido a los alcances que debería tener la calificación registral, en este extremo debido a la naturaleza de la investigación de carácter cualitativo solo me referiré a los datos objetivos cuantificables contenido en las encuestas.

Sin embargo, sobre el particular al tener un sistema pre establecido de formalidades que son presentadas para el acto en particular de inscripción de títulos de propiedad de terrenos ubicados en zona de playas, y debido al análisis inferencia y el análisis descriptivo debemos inferir que la oficina registral de Tumbes como parte del sistema registral no está funcionando como debería, para lo cual la teoría general de sistemas, propuesta por Bertalanffy (1950) nos da a conocer la interrelación que pudieran tener los elementos de un sistema como un todo que está conformado por varias partes las cuales eran interdependientes, es decir cada elemento del sistema registral tiene causas objetivas, subjetivas, intrínsecas y extrínsecas que van a ser parte importante en el estudio de la función registral, medida de desde el punto de vista del resultado ya que los registradores públicos emiten observaciones o tachas sin la debida motivación, vulnerando el principio de legalidad que es propio de su función pública registral, es decir la parte subjetiva que emplea el registrador en el cumplimiento de su función tiene un grado de responsabilidad y que se ve reflejada en la insatisfacción del usuario.

Determinar la relación que existe entre la seguridad jurídica y satisfacción del usuario sobre las observaciones de inscripciones de propiedad en zona de playas región Tumbes, 2023; en la tabla 5 se analizó mediante el coeficiente de correlación de Pearson la dimensión 2: Seguridad jurídica y la variable 2: Satisfacción del usuario en este caso, el coeficiente de correlación de Pearson es muy cercano a cero (-0.098), y no se encuentra evidencia estadística suficiente para afirmar que esta correlación es significativa ( $p = 0.593$ ). Esto sugiere que la relación entre estas dos variables es débil o inexistente en la muestra de datos. Es importante considerar otros análisis y explorar más a fondo el contexto y las características de los datos para obtener una comprensión completa de la relación entre estas variables. Respecto al análisis descriptivo tuvimos que para la dimensión seguridad jurídica tenemos el 18,8% con un nivel bajo, el 31,3% con nivel medio, el 43,8% con un nivel 6,3% con un nivel muy alto.

En esta dimensión denominada seguridad jurídica relacionada con la variable 2: satisfacción del usuario, debemos indicar, podemos decir como lo indica Carrera (2018) quien indica que esta es la más significativa expresión de la certeza de las relaciones jurídicas, la cual se vale de otras instituciones jurídicas para su validez y probanza como por ejemplo la fe pública notarial cuyos instrumentos tienen la garantía de eficacia en la probanza que deviene de su eficacia sustantiva o como indica Carrera (2018) que esta implica procedimientos formales establecidos en una ley, la misma que es de carácter general y obligatoria, es decir ninguna entidad del estado debe apartarse de lo que dice nuestro ordenamiento jurídico, siendo el principio de legalidad la garantía para su estricto cumplimiento (Chang, 2019), relacionada con los datos objetivos de carácter descriptivo de 31,3% de nivel bajo y 43,8% de nivel medio y moderado podemos inferir que los registradores públicos al emitir observaciones sin la debida motivación específica para el caso en particular están contraviniendo el principio de legalidad y en consecuencia la seguridad jurídica está siendo vulnerada al omitir aplicar normas de carácter imperativo como lo manda la convivencia social jurídica en un Estado de derecho, siendo el reflejo objetivo indicador, la insatisfacción del usuario.

Determinar la relación que existe entre la uniformidad de criterios y la satisfacción del usuario sobre las observaciones de inscripciones de propiedad en zona de playas región Tumbes, 2023; en la tabla 6 se analizó mediante El coeficiente de correlación de Pearson entre la dimensión 3 de la variable 1: Uniformidad de criterios y la variable 2: Satisfacción del usuario es moderado (0.565), y se encuentra evidencia estadística significativa para afirmar que esta correlación es significativa ( $p = 0.001$ ). Esto sugiere que hay una relación positiva moderada entre estas dos variables en tu muestra de datos. Es importante considerar estos resultados al interpretar y analizar la relación entre las variables en el contexto específico de tu estudio. Respecto al análisis descriptivo tuvimos para la dimensión uniformidad de criterios tenemos el 56,3% con un nivel bajo, el 43,8% con nivel medio; en este extremo tenemos que tomar como concepto primigenio manifestado por Alcalde & Goldenberg-Serrano (2019) quien nos indica que la finalidad de la calificación registral al uniformizar los criterios y esta nos conlleva a hacer del registro público una institución predecible ya que el usuario va a conocer con anticipación lo que el espera en la respuesta de un título que es

análogo con otro ya que cumpliendo los requisitos legales establecidos recibirá la respuesta deseada y esperada.

Este concepto de la dimensión uniformidad de criterios relacionada con la satisfacción del usuario es de suma importancia ya que los datos objetivos nos indican que de los encuestados un 56,3% un nivel bajo y 43,8% un nivel moderado lo cual es preocupante ya que a pesar que el registro público es una entidad especializada en materia registral, los usuarios concluyen que la uniformidad en los criterios de la calificación no es la adecuada siendo ineficiente, es decir si los títulos para el acto específico deben contener los mismos requisitos, estos a pesar de ser cumplidos son tachados y observados por los registros públicos, siendo una especie de ruleta al no tener una certeza en lo que le deparara la calificación registral; es así que la teoría de las expectativas Noriaki (1984) nos señala que existen tres tipos de requerimientos para la prestación de un servicio los cuales inciden el que no es relevante pero se tiene que cumplir (básico), la percepción del usuario respecto al servicio que se le ha dado a través de un instrumento formal (normal) y el valor agregado que se le pueda dar al servicio (emocional).

Es justamente esta teoría la que nos ilustra que en este punto de funcionamiento está en la capacidad de innovar mecanismos que conlleven al fin, siempre y cuando no sobrepase los parámetros legales establecidos; estos requerimientos son de suma importancia porque todos confluyen copulativamente para tener al usuario satisfecho por el servicio brindado, dependiendo esto de una dualidad entre lo que se ingrese al registro y la actividad funcional que desempeña el registrador público quien debe entender que su trabajo se debe a un servicio requerido, por lo que su función se debe solamente a satisfacer al usuario, creando un valor emocional positivo en el usuario quien al ver que sus títulos con las formalidades establecidas en el reglamento de predios, dicho por Lavado (1998) siguiendo a Herzberg la expectativa respecto a lo que se proyecta a recibir; es decir, el producto o resultado del servicio prestado va a tener incidencia directa y objetiva en la satisfacción o no del usuario registral.

Determinar la relación que existe entre la responsabilidad funcional y la satisfacción del usuario sobre las observaciones de inscripciones de propiedad en zona de playas región Tumbes, 2023; la tabla 7 referido al análisis inferencial se realizó mediante el coeficiente de correlación de Pearson entre la dimensión 4 de

la variable 1: responsabilidad funcional y la variable 2: Satisfacción del usuario teniendo un nivel moderado (0.343), pero no se encuentra evidencia estadística suficiente para afirmar que esta correlación es significativa ( $p = 0.055$ ) al nivel tradicional de significancia. Esto sugiere que podría existir una relación positiva entre estas dos variables en la muestra de datos, pero se requiere precaución al interpretar este resultado. Respecto al análisis descriptivo tuvimos que para la dimensión responsabilidad funcional el 31,3% con un nivel bajo, el 31,3% con nivel medio, el 21,9% con un nivel alto y el 15,6% con un nivel muy alto de lo que podemos inferir que las observaciones y tachas emitidas sin la debida motivación jurídica es única y exclusivamente responsabilidad del funcionario público que la realiza.

Dicho esto, Jack (2018) nos dice que la responsabilidad funcional está definida como la responsabilidad administrativa funcional que tiene el registrador público en la calificación registral de los títulos que se agrava cuando deja de lado el principio de legalidad y de unidad jurídica; es decir, el hecho objetivo plasmado en la esquila de tacha u observación sin la debida motivación tiene consecuencias inmediatas de vulneración al principio de legalidad el cual nos dice que las normas jurídicas son imperativas, de estricto cumplimiento y del principio de unidad jurídica que nos dice que las normas jurídicas están dadas de una forma concatenada y jerarquizada para estas funciones de manera organizada como un sistema único cuya finalidad es el destinatario que requiere el servicio estatal, por lo tanto el análisis descriptivo derivado de los encuestados nos indica 31,3% con una escala de nivel bajo, el 31,3% con una escala de nivel medio o regular, es decir el usuario percibe en base a lo que objetivamente recibe del registro que existe responsabilidad administrativa, la misma que al estar probada incurriría en responsabilidad civil y penal.

Sobre la responsabilidad funcional de quien realiza la calificación registral esta tiene relación con la satisfacción de usuario, ya que Villa et al. (2017) nos ilustra en investigación que objetivo primordial de la administración pública es mejorar la prestación de servicios, debiendo conocer las necesidades para plasmarlos en procedimientos administrativos idóneos teniendo en cuenta la satisfacción del usuario, la calidad que se brinda y el tiempo de la respuesta que emita, debiendo repensar los procesos administrativos, es decir la calidad de los servicios públicos como es el servicio de calificación registral debe estar orientada a abordar intereses

comunes como la satisfacción, la calidad y el tiempo en las necesidades de los usuarios, lo que en la práctica objetivamente refleja un deber ser, al no aplicarse la norma jurídica como de ser, vulnerando principios jurídicos rectores que son la base y fuente de nuestro ordenamiento jurídico, derivando estas manifestaciones objetivas y cuantificables en expresiones materiales de responsabilidad que el sistema registral debe identificar como organización con la finalidad de erradicarlas en pro de brindar un servicio de calidad.

Analizada la variable 1: calificación registral y la variable 2: satisfacción del usuario respecto a su relación debemos inferir que la calificación registral debe cambiar de perspectiva funcional ya que el nivel de satisfacción del usuario es negativa al punto manifestar el mal funcionamiento que deriva de este proceso registral, para cambiar este panorama nos enfocamos en la teoría científica del Aprendizaje Social propuesta por Bandura (1977) que nos propone que el entorno de las personas de tipo social, familiar, laboral, etc., causa la materialización o exteriorización del comportamiento en una forma determinada. El aprendizaje social requiere en suma los factores externos y su forma de pensar interfieren en la conducta y consecuentemente en el comportamiento, por lo que requiere que se den tres requisitos como recordar lo que nos rodea, reproducir lo bueno que observamos y motivación para querer comportarnos de cierta manera; es decir el usuario insatisfecho para cambiar lo que piensa del mal servicio, va a tener que observar un correcto funcionamiento de la función registral incluso cuando le observan o le tachan sus títulos, ya que replicara en el su mente que se está aplicando las normas jurídicas correctamente al ser materializadas en respuestas que contengan una motivación y fundamentación debida acorde a la normatividad jurídica.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera:** la variable 1: calificación registral presenta relación positiva moderada con la variable 2: satisfacción del usuario para las observaciones a inscripciones de propiedad en la zona de playas región Tumbes, 2023. Lo cual se verifica con el coeficiente de correlación de Pearson que presenta una relación positiva moderada (0.599), encontrándose estadística significativa para afirmar que esta correlación es significativa ( $p = 0.000$ ).
- Segunda:** la dimensión 1: proceso registral de la variable 1: calificación registral presenta una relación positiva moderada con la variable 2: satisfacción del usuario para las observaciones a inscripciones de propiedad en la zona de playas región Tumbes, 2023. Lo cual se verifica con el coeficiente de correlación de Pearson que presenta una relación positiva moderada (0.477), y se encuentra evidencia estadística significativa para afirmar que esta correlación es significativa ( $p = 0.006$ ).
- Tercera:** la dimensión 2: seguridad jurídica de la variable 1: calificación registral presenta una relación muy cercana al cero con la variable 2: satisfacción del usuario para las observaciones a inscripciones de propiedad en la zona de playas región Tumbes, 2023. El coeficiente de correlación de Pearson entre la dimensión 2: Seguridad jurídica y la variable 2: Satisfacción del usuario es muy cercano a cero (-0.098), lo que indica una correlación muy cercana a cero, sugiriendo que no hay una relación lineal significativa entre la dimensión 2 Seguridad jurídica y la Satisfacción del usuario, siendo su valor de significancia de 0.593, lo cual es mayor que un nivel de significancia comúnmente utilizado, como 0.05. Esto indica que no hay suficiente evidencia estadística para afirmar que la correlación observada es significativa.
- Cuarta:** la dimensión 3: uniformidad de criterios de la variable 1: calificación registral presenta una relación positiva moderada con la variable 2: satisfacción del usuario para las observaciones a inscripciones de propiedad en la zona de playas región Tumbes, 2023. El coeficiente de correlación de Pearson entre la dimensión 3: Uniformidad de criterios y

la Satisfacción del usuario es moderado (0.565), y se encuentra evidencia estadística significativa para afirmar que esta correlación es significativa ( $p = 0.001$ ).

**Quinta:** la dimensión 4: responsabilidad funcional de la variable 1: calificación registral presenta una relación positiva moderada con la variable 2: satisfacción del usuario para las observaciones a inscripciones de propiedad en la zona de playas región Tumbes, 2023. El coeficiente de correlación de Pearson entre la dimensión 4 de la variable 1: responsabilidad funcional y la variable 2: satisfacción del usuario es positiva moderada (0.343), pero no se encuentra evidencia estadística suficiente para afirmar que esta correlación es significativa ( $p = 0.055$ ) al nivel tradicional de significancia.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1** Se sugiere a la gerencia registral quien es el órgano superior jerárquico en materia de registral que ejecute un control posterior a las observaciones y tachas sobre inscripción de terrenos ubicados en zona de playas, con la finalidad de sustentar objetivamente acciones inmediatas para que la calificación cumpla con su finalidad de servir al usuario, con lo cual se restringirá la emisión de denegatorias de inscripción sin la motivación jurídica debida, adecuándose de esta manera al cumplimiento irrestricto del principio de legalidad. Asimismo, implemente un cargo funcional estratégico que trabaje a la par con los registradores públicos con la finalidad de recepcionar las observaciones y tachas que se emitan, las mismas que evaluadas puedan ser pasibles de inicio de procedimiento administrativo sancionados, con lo cual el registrador público pondría un mayor celo en motivar las esquelas de observación o tacha que emita.
- 7.2** sugerir a gerencia registral de la Zona registral N° I sede Piura, brinde al área registral capacitaciones respecto a lo que significa independencia de criterio y uniformidad de criterios, haciéndole conocer de manera formal las responsabilidades administrativas, civiles y penales que pudiera tener el funcionario público que observe casos análogos que ya han sido resueltos en segunda instancia registral, siendo inmediata su identificación, así como su cuestionamiento en sede administrativa, asimismo, implementar un mecanismo de control de calidad respecto a las apelaciones de las observaciones y tachas para hacerles seguimiento y verificar si el funcionario público apelado ha cumplido con la motivación y fundamentación jurídica debida, iniciándose con esta identificación de los mismo procesos administrativos de responsabilidad funcional con la debida sanción, la cual quedara en el legajo de profesional responsable y de ser el caso la responsabilidad civil y penal por omisión de actos funcionales.
- 7.3** Sugerir a la superintendencia nacional de los registros públicos que los registradores públicos si bien gozan de estabilidad laboral, sean evaluados y ratificados cada cierto tiempo, momento en el cual se evaluara de manera integral, siendo las sanciones administrativas por falta de motivación de observaciones y tachas un factor importante para su no ratificación, ya que

es un indicativo de la falta de preparación académica y aplicación de criterios lógico jurídicos a los casos específicos que le presentan a diario en el registro.

- 7.4** Sugerir a la superintendencia nacional de los registros públicos para que le otorgue facultades funcionales al defensor del usuario para que las quejas que los usuarios interpongan ante él tenga un procedimiento formal que sea cuantificable en cuanto a las materias que trata, ya que actualmente su función se limita a ser el nexo entre el usuario y el registrador público no siendo medible su eficiencia en cuanto a resultados, motivo por el cual los registradores públicos muchas veces no cumplen lo que se le comunica al usuario.
- 7.5** Sugerir a la superintendencia nacional de los registros públicos que como organismo autónomo al tener iniciativa legislativa implemente una norma de control social de los usuarios registrales sobre la función registral a decir artículo 2° de la Ley N° 26300 – Ley de los derechos de la participación y control ciudadano, con la finalidad de salvaguardar el fin de la entidad de brindar seguridad jurídica y no se emitan observaciones y tachas sin el debido sustento y motivación.

## REFERENCIAS:

- Alan, D., & Cortez, L. (2018). Procesos y fundamentos de la investigación científica. En *Editorial UTMACH* (Vol. 1).
- Alcalde, J. & Goldenberg, J. (2019). Algunas observaciones preliminares respecto del proyecto de ley que modifica el sistema registral y notarial en sus aspectos orgánicos y funcionales. *Revista chilena de derecho privado*, (33), 243-297. <https://dx.doi.org/10.4067/s0718-80722019000100243>
- Alen, M., & Fraiz, J. (2006). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del consumidor, su evaluación en el ámbito del turismo termal. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 253. <https://www.redalyc.org/pdf/2741/274120878011.pdf>.
- Avila, A. (2021). Revista Institucional. *Enfoque Registral*, 12, 7–12. Superintendencia Nacional de los Registros Públicos. <https://www.gob.pe/institucion/sunarp/informes-publicaciones/1368514-revista-enfoque-registral-n-12>
- Bandura, A. (1977). *Social Learning Theory*. Nueva York: Prentice Hall. [https://scholar.google.com.pe/scholar?q=Bandura,+A.+\(1977\).+Social+Learning+Theory.+Nueva+York:+Prentice+Hall.&hl=es&as\\_sdt=0&as\\_vis=1&oi=scholart](https://scholar.google.com.pe/scholar?q=Bandura,+A.+(1977).+Social+Learning+Theory.+Nueva+York:+Prentice+Hall.&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart).
- Castillo, C. (2018). El control jurisdiccional de la calificación registral: el juicio verbal contra la calificación del registrador de la propiedad. Especial referencia al decreto de adjudicación y su calificación negativa por parte del registrador de la propiedad. *Revista Acta Judicial*, (1), 3–51. Recuperado a partir de <https://revistaactajudicial.letradosdejusticia.es/index.php/raj/article/view/14>
- Castillo, M. (2007) *La transferencia de propiedad inmueble en el Perú y la seguridad jurídica*. Lima: Palestra Editores.
- Carmona, A y Leal, A. (1998). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 4 (1), 53-80.
- Carrera, C. (2018). El notariado y las TIC: normativa, seguridad jurídica y desafíos. *Revista de Estudios de Derecho Notarial y Registral*. <https://revistas.ubp.edu.ar/index.php/derecho-notarialregistral/article/view/165/140>

- Chang, R. (2019). La Fe notarial y la Seguridad Jurídica afianzada en Compraventa de bienes muebles a través de la creación de un sistema informativo vinculante para notarios y registradores de Propiedad.
- Charry, J., y Flores, E. (2019). Calidad de atención Registral Ciudadana en Usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Lima. *Revista, N°4(2)*, 0–47.
- Cherry, K. (4 de September de 2022). How Do Cross-Sectional Studies Work? Retrieved 27 de Abril de 2023, from VeryWellmind: <https://www.verywellmind.com/what-is-a-cross-sectional-study-2794978>
- Chung, C. S., & Kim, S. B. (2019). A Comparative Study of Digital Government Policies, Focusing on E-Government Acts in Korea and the United States. *Electronics, VIII(11)*.
- Cronin, J. y Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing, 56(3)*, 55. <https://doi.org/10.2307/1252296>
- Damascene, J., & Andersson, A. (2019). The public value of E-Government – A literature review. *Government Information Quarterly, XXXVI(2)*, 167-178.
- Diez-Picazo, L. (2014) La seguridad jurídica y otros ensayos. Madrid: Civitas.
- Espinoza-Espinoza, J. (2015). Sobre los denominados Actos Ilícitos Dañosos. *Revista IUS ET VERITAS* (51). <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/viewFile/15655/16092>
- Fayol, H. (1984). Administración industrial y general. Buenos Aires. El Ateneo.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. 5 edición. México. <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
- Hodgett, R y Altman, S. (1986). Comportamiento de las organizaciones. México, nueva editorial interamericana S.A de C.V.
- Jalck Vásquez, J. S. (2018). Naturaleza de la responsabilidad del registrador público derivada de la inscripción registral en el Distrito de Callería periodo 2012 - 2015. Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
- Jalocha, B., Krane, H., Ekambaram, A., & Prawelska Skrzypek, G. (2014). Key Competences of Public Sector Project Managers. *Procedia, 119(19)*, 247-256. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.03.029>

- Kano, N. (1984). Attractive quality and must-be quality». *Journal of the Japanese Society for Quality Control* 14 (2): 39-48. ISSN 0386-8230
- Lamsal, B. P., & Gupta, A. K. (2022). Citizen satisfaction with public Service: What factors drive?. *Policy & Governance Review*, 6(1), 78-89. [http://www.m.www.na-businesspress.com/JMDC/JMDC13-3/7\\_MbassiJC\\_13\\_3\\_.pdf](http://www.m.www.na-businesspress.com/JMDC/JMDC13-3/7_MbassiJC_13_3_.pdf)
- Londres, M (2021). El derecho registral inmobiliario en Cuba. retos y perspectivas.
- Medina, J. (2017). La Garantía Jurídica en el Procedimiento Registral.
- Medina-Vasquez & Verdejo-Carrión (2020). Validez y confiabilidad en la evaluación del aprendizaje mediante las metodologías activas. *Revista de Educación*, vol. 15, núm. 2, 2020. Universidad Politécnica Salesiana. Ecuador. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=467763400011>
- Mego, A. (2018). Análisis crítico de la calificación registral de laudos arbitrales en la Zona Registral N° IX Sede Lima, 2017. Tesis para optar el título de abogado en la Universidad Cesar Vallejo. Lima. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34137>.
- Milano, C. (2012). La calificación registral y la figura del registrador. *Revista de la Facultad de Derecho. Núm. 32, pp253-265*
- Monjarás, A., Bazán, A., Pacheco, Z., Rivera, J., Zamarripa, J., & Carlos, C. (2019). Research designs | Diseños de investigación. *Dermatología. Revista Mexicana*, 15(15), 119-122.
- Morales, L. & Garcia, J. (2019). Calidad percibida en el servicio del sistema público de salud de Bogotá. *Revista de Salud Pública*, 21(1), 128–134. <https://doi.org/10.15446/rsap.v21n1.83138>
- Norberto, M. (1980). Calificación registral y recursos.
- Novoa, J. (1955). Derecho Registral. 1–2.
- Oberhofer, C. (1981). Disponibilidad de documentos: Um Modelo De Avaliação Da Em Bibliotecas. 10(1), 47–58.
- Ortiz, J. (2015). Resoluciones judiciales versus realidad registral: ¿un verdadero “infiernillo”? Quince años después sigue el “infiernillo”. *Revista Actualidad Civil*, 9(1), 298-353.
- Patrón-Cortés, R (2021). Calidad y satisfacción de los servicios escolares de una institución de educación superior mexicana: la visión de los estudiantes.

- Universidad Autónoma de Campeche, México [rmpatron@uacam.mx](mailto:rmpatron@uacam.mx).  
<https://doi.org/10.23913/ride.v11i22.870>
- Pineda, M (2021). La Calificación Registral y su Implicancia en la Seguridad Jurídica del Derecho Real en un Entorno Digital, Ica 2021. Tesis para optar el título de abogado en la Universidad Cesar Vallejo. Lima.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/97493>.
- Pinilla, A. (2013). Vista de Breves comentarios a las reglas vigentes para el cómputo de plazos o términos de origen legal. 2013.  
<https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/derpri/article/view/3488/3474>.
- Rio, J., Becerra, B. y Montalvo, J. (2022). Reclamos de los usuarios externos en un hospital general del Perú. Universidad de Ciencias Médicas de Matanzas. *Revista medica electrónica vol. 44. N° 1. Enero-Febrero 2022*. ISSN: 1684-1824.  
<http://www.revmedicaelectronica.sld.cu/index.php/rme/article/view/4355/5408>
- Rimascca, A. (2015) El derecho registral en la jurisprudencia del Tribunal Registral. Lima: Gaceta Jurídica.
- Navarro, C. (2022). Calificación registral complementaria y su impacto en las operaciones inmobiliarias que buscan acceder al Registro. Bitácora Inmobiliaria. Lima.  
<https://www.enfoquederecho.com/2022/10/13/calificacion-registral-complementaria-y-su-impacto-en-las-operaciones-inmobiliarias-que-buscan-acceder-al-registro/>
- Salazar, M. (2021). *Las implicancias de los límites a la calificación registral*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Serrano, A. (2015). La participación ciudadana en México. Estudios Políticos, 9(34), 93–116. <https://www.redalyc.org/pdf/4264/426439555004.pdf>
- Suarez, J. (2017). La ejecución del laudo arbitral interno e internacional (Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid). (Acceso 7 de mayo de 2018).
- Terrazas, V. (2021). calificación registral y su repercusión sobre la naturaleza de los procesos de usucapión viabilizada vía notarial en el Perú. Tesis para optar el título de Doctor en derecho en la Universidad Andina del Cuzco. Cuzco. <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/4805>.

- Uşma, G. & Akinse, N. (2022). Developing a Model for User Satisfaction Assessment in Energy Efficient Dwellings. *ACE: Architecture, City and Environment*, 17(49), 10515. DOI: <http://dx.doi.org/10.5821/ace.17.49.10515>
- Valderrama, S. (2019). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. (11va. Ed.). Editorial San Marcos. Lima.
- Villa H., Cando A., Alcoser F. & Ramos R (2017) Villa, H; Cando, A; Alcoser, F; y Ramos, R. (2017). Study of the public services in the city of riobamba and the satisfaction of the users. *3C Empresa*, 6(4), 55-77. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6204896>
- Von Bertalanffy, L. (1989). *Teoría general de los sistemas fundamentos, desarrollo, aplicaciones* (1a. ed.). México: fondo de cultura económica.
- Zamora, V. (2019). *La Falta de Predictibilidad en la Calificación Registral*. Trabajo Académico para optar el título de Segunda Especialidad en Derecho Registral en la Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima. [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16343/Zamora\\_Brenneisen\\_Falta\\_predictibilidad\\_calificaci%c3%b3n%20registral1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16343/Zamora_Brenneisen_Falta_predictibilidad_calificaci%c3%b3n%20registral1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## **ANEXOS**

## Anexo 1: matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
<b>Variable 1</b>  Calificación Registral	(Norberto, 1980) la calificación es un acto que realiza el registrador, el cual conlleva la verificación de la documentación que es ingresada en el registro para su inscripción, efectuando en ella un análisis crítico, con la intención de verificar si esta genera o no una inscripción en el registro, teniendo un asiento en el folio que ha estructurado formalmente el derecho, conllevando con ello a inscripción.	La variable calificación registral será evaluada mediante un instrumento con opciones múltiples, partiendo de realizar preguntas alineadas a las dimensiones de proceso registral, seguridad jurídica y uniformidad de criterio.	Proceso registral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud del acto rogado</li> <li>• Evaluación de los requisitos</li> <li>• Tiempo de respuesta</li> </ul>	Ordinal
			Seguridad jurídica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fe pública</li> <li>• Certeza de métodos y procedimiento</li> <li>• Eficacia sustantiva y probatoria</li> </ul>	Ordinal
			Uniformidad de criterio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad y permanencia de métodos</li> <li>• Continuidad</li> <li>• Predictibilidad</li> <li>• Igualdad de criterio</li> </ul>	Ordinal
			Responsabilidad Funcional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Función pública</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Motivación de resoluciones</li> </ul>	ordinal

<p><b>Variable 2</b></p> <p>Satisfacción del Usuario</p>	<p>(Charry &amp; Flores, 2019)</p> <p>La calidad de la atención de las instituciones, tanto en las públicas y privadas a las necesidades generales de las personas. Los entes físicos y jurídicas deben ser apoyadas en los servicios que reciben, de manera inapreciable y humana. Si una institución no tiene un buen servicio, no solo contraviene con su misión, sino que también perturba los intereses; convirtiéndolos en usuarios descontentos.</p>	<p>La variable calidad de satisfacción del usuario será evaluada mediante un instrumento con opciones múltiples, partiendo de realizar preguntas alineadas a las dimensiones de Humana, disponibilidad, control de calidad percibida y tiempo</p>	<p>disponibilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recursos de adquisición, circulación, biblioteca y usuarios</li> <li>Información</li> </ul>	Ordinal
			<p>Control de calidad percibida</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Percepción</li> <li>Calidad del servicio</li> <li>Calificación</li> <li>Necesidad del usuario</li> </ul>	Ordinal
			<p>Tiempo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plazo</li> <li>normatividad</li> <li>Acceso a la información</li> </ul>	

## Anexo 2: instrumento de recolección de datos

**Cuestionario aplicado a usuarios registrales a los que presentaron para su inscripción títulos para inscripción de derechos de propiedad ubicados en zona de playas de Tumbes.**

### CALIFICACIÓN REGISTRAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Cuestionario 1

Fecha: .../.../...

**INSTRUCCIONES:** Estimado colaborador, la presente ficha de encuesta tiene el propósito de recoger información sobre cuánto está usted informado acerca de la calificación registral y satisfacción del usuario sobre observaciones a inscripciones de propiedad en zona de playas en la región Tumbes, 2023; para el desarrollo de una investigación científica. Se guardó total confidencialidad en los resultados, por ello se requiere que marque su respuesta con total responsabilidad y sinceridad.

Marca con un aspa (X) en los casilleros de la derecha de cada afirmación, teniendo en cuenta la siguiente escala de medida.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	Criterios de evaluación	Opciones a marcar				
		1	2	3	4	5
	<b>V1: CALIFICACIÓN REGISTRAL</b>					

	<b>DIMENSIÓN: Proceso registral</b>					
1	¿Considera usted que el procedimiento registral para inscripción de predios ubicados en zona de playas está reglamentado de una manera idónea?					
2	¿Cree usted que en los títulos sobre terrenos ubicados en zona de playas se evalúa solo los requisitos que están establecidos para dicho procedimiento?					
3	¿Cree usted que la calificación registral que se efectúan a los títulos de inscripción de propiedad de terrenos ubicados en zona de playas es la correcta?					
4	¿Considera usted eficiente la labor del registrador público en la calificación de los títulos de inscripción de predios ubicados en zona de playa?					
	<b>DIMENSIÓN 2: seguridad jurídica</b>					
5	¿Cree usted que las observaciones o tachas que emiten sin fundamento ayudan a brindar seguridad jurídica en el registro?					
6	¿Considera válido que en la calificación registral no se tomen en cuenta los precedentes registrales emitidos por el tribunal registral?					
7	¿Considera usted que es correcto que se observe títulos sin una debida fundamentación y sustento legal específico?					
8	¿Considera que la independencia de criterio le da la facultad al registrador público a observar un título sin la debida motivación y fundamentación?					
	<b>DIMENSIÓN 3: Uniformidad de criterios</b>					

9	¿Considera que las observaciones sin fundamento jurídico contribuyen a uniformizar criterios en la calificación?					
10	¿Considera usted que las resoluciones del tribunal registral son lineamientos obligatorios que debe cumplir el registrador público?					
11	¿Cree usted que en la calificación registral se aplica la predictibilidad respecto a títulos análogos de inscripción de propiedad de terrenos ubicados en zona de playas?					
<b>DIMENSIÓN 4: Responsabilidad funcional</b>						
12	¿Considera usted que una errónea calificación de un título conlleva a una responsabilidad funcional del registrador público?					
13	¿Considera justo la queja que se le interpone a un registrador público ante la revocación en segunda instancia de su observación o tacha?					
14	¿Considera usted que la entidad inicia proceso administrativo para sancionar a los registradores públicos a los cuales se les revoca en segunda instancia sus observaciones por no contener una debida motivación y fundamentación?					
15	¿Considera usted que la entidad es drástica en sancionar los retardos respecto a plazos y observaciones revocadas en segunda instancia por una fundamentación indebida?					
<b>V2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>						
<b>DIMENSIÓN 1: Análisis de disponibilidad</b>						
16	¿Considera usted que está satisfecho con la atención que recibió de SUNARP en el trámite de inscripción de terreno ubicado en zona de playa?					

17	¿considera usted que SUNARP facilita el acceso a la inscripción de los títulos presentados por los usuarios respecto a inscripciones de terrenos ubicados en zonas de playas?					
<b>DIMENSIÓN 2: Control de Calidad percibida</b>						
18	¿Considera usted que está satisfecho con la función de SUNARP en el proceso de calificación de su título para inscribir su derecho de propiedad de terreno ubicado en zona de playas?					
19	¿Considera usted que la entidad califica los títulos análogos con criterios distintos?					
20	¿Las observaciones que recibió después de la calificación registral son claras, precisas y de fácil absolución para su reingreso?					
21	¿Considera que las observaciones que recibe sin fundamento son trabas para evitar la inscripción de su derecho de propiedad del terreno ubicado en zona de playas?					
22	¿Considera usted que es eficiente la función del registro cuando la inscripción de un título se da por mandato del tribunal registral?					
23	¿Considera usted que SUNARP está al servicio de los usuarios que acuden a inscribir sus derechos de propiedad?					
<b>DIMENSIÓN 4: Tiempo</b>						
24	¿Considera que el registrador público en su procedimiento registral cumplió con los plazos establecidos en reglamento general de los registros públicos?					

<b>25</b>	¿Considera válido que las observaciones emitidas no puedan subsanarse en el plazo de vigencia del asiento de presentación?					
<b>26</b>	¿Cuándo interpone una queja administrativa por haberse vencido el plazo para la calificación del título, este es atendido inmediatamente?					
<b>27</b>	¿considera usted eficiente la labor del defensor del usuario cuando se le hace conocer el retardo en la calificación del título?					
<b>28</b>	¿considera usted que su título tuvo una demora debido a la complejidad del acto que solicitaba inscribir?					

### **Anexo 3: consentimiento informado**

Yo, **Carlos Alexander Gutiérrez Castro**, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, estoy realizando la investigación de titulada **“Calificación registral y satisfacción del usuario sobre observaciones e inscripciones de propiedad en zona de playas región Tumbes, 2023”**. Por consiguiente, se le invita a participar voluntariamente en dicho estudio. Su participación será de invaluable ayuda para lograr el objetivo de la investigación.

#### **Propósito del estudio**

El objetivo del presente estudio es determinar la relación que existe entre la calificación registral y satisfacción del usuario sobre solicitud de inscripción de propiedad en zona de playas en la región Tumbes. Esta investigación es desarrollada en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo del Campus Cono Norte Lima aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución educativa.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se contará con los cuestionarios que evalúen ambas variables de estudio desde la perspectiva de los usuarios registral, funcionarios y servidores públicos de la oficina registral de Tumbes, la variable N°01, contará con 15 ítems, y la variable N° 02 contará con 9 ítems.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 48 minutos, es decir 2 minutos por cada ítem, y se realizará en ambientes de una municipalidad distrital de Amazonas, las respuestas anotadas serán codificadas y, por lo tanto, serán anónimas.

#### **Participación voluntaria (principio de autonomía)**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir, si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación, si no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

#### **Riesgo (principio de no maleficencia)**

Indicar al participante, la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia)**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico, ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar al trabajo individual de la persona; sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio para la mejora de la gestión administrativa del Gobierno Regional de Ayacucho.

**Confidencialidad (principio de justicia)**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con al investigador Carlos Alexander Gutiérrez Castro email: [cgutierrezca82@ucvvirtual.edu.pe](mailto:cgutierrezca82@ucvvirtual.edu.pe) y al docente Asesor Medali Cueva Rodríguez al email: [mcuevaro@ucvvirtual.edu.pe](mailto:mcuevaro@ucvvirtual.edu.pe).

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

## Anexo 4: matriz de evaluación por juicio de expertos - validez

### EXPERTO 1:

#### CARTA DE PRESENTACIÓN

  
31-05-2023  
12:38

Señor:

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa académico de la **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima norte de la modalidad semipresencial, promoción 2023, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

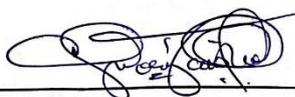
El título nombre del proyecto de investigación es: "**CALIFICACIÓN REGISTRAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE OBSERVACIONES A INSCRIPCIONES DE PROPIEDAD EN ZONA DE PLAYAS REGION TUMBES, 2023**" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Certificado validez de instrumento.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Matriz de consistencia
- Cuestionario de preguntas

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



CARLOS ALEXANDER GUTIERREZ CASTRO

DNI N° 41399432

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1  
VARIABLE 1: CALIFICACIÓN REGISTRAL**

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1: Proceso registral ¿Considera usted que el procedimiento registral para inscripción de predios ubicados en zona de playas está reglamentado de una manera idónea?	X		X		X		
2	¿Cree usted que en los títulos sobre terrenos ubicados en zona de playas se evalúa solo los requisitos que están establecidos para dicho procedimiento?	X		X		X		
3	¿Cree usted que la calificación registral que se efectúan a los títulos de inscripción de propiedad de terrenos ubicados en zona de playas es la correcta?	X		X		X		
4	¿Considera usted eficiente la labor del registrador público en la calificación de los títulos de inscripción de predios ubicados en zona de playa?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: seguridad jurídica	Si	No	Si	No	Si	No	

5	¿Cree usted que las observaciones o tachas que emiten sin fundamento ayudan a brindar seguridad jurídica en el registro?	X		X		X		X	
6	¿Considera válido que en la calificación registral no se tomen en cuenta los precedentes registrales emitidos por el tribunal registral?	X		X		X		X	
7	¿Considera usted que es correcto que se observe títulos sin una debida fundamentación y sustento legal específico?	X		X		X		X	
8	¿Considera que la independencia de criterio le da la facultad al registrador público a observar un título sin la debida motivación y fundamentación?	X		X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 3: Uniformidad de criterios</b>	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
9	¿Considera que las observaciones sin fundamento jurídico contribuyen a uniformizar criterios en la calificación?	X		X		X		X	
10	¿Considera usted que las resoluciones del tribunal registral son lineamientos obligatorios que debe cumplir el registrador público?	X		X		X		X	
11	¿Cree usted que en la calificación registral se aplica la predictibilidad respecto a títulos análogos de	X		X		X		X	

	inscripción de propiedad de terrenos ubicados en zona de playas?																
	DIMENSIÓN 3: Responsabilidad funcional	Si	No														
12	¿Considera usted que una errónea calificación de un título conlleva a una responsabilidad funcional del registrador público?	X		X		X		X		X		X		X		X	
13	¿Considera justo la queja que se le interpone a un registrador público ante la revocación en segunda instancia de su observación o tacha?	X		X		X		X		X		X		X		X	
14	¿Considera usted que la entidad inicia proceso administrativo para sancionar a los registradores públicos a los cuales se les revoca en segunda instancia sus observaciones por no contener una debida motivación y fundamentación?	X		X		X		X		X		X		X		X	
15	¿Considera usted que la entidad es drástica en sancionar los retardos respecto a plazos y observaciones revocadas en segunda instancia por una fundamentación indebida?	X		X		X		X		X		X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: César Gary Raymundo  
DNI: 07715377

Especialidad del validador: Abogado ODECA CSJP - Magister en Gestión Pública



31 de Mayo del 2023

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2**

**VARIABLE 2: SASTISFACCIÓN DEL USUARIO**

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	<b>DIMENSIÓN 1: Disponibilidad</b> ¿Considera usted que está satisfecho con la atención que recibió de SUNARP en el trámite de inscripción de terreno ubicado en zona de playa?	X		X		X		
2	¿considera usted que SUNARP facilita el acceso a la inscripción de los títulos presentados por los usuarios respecto a inscripciones de terrenos ubicados en zonas de playas?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Control de Calidad percibida</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
3	¿Considera usted que está satisfecho con la función de SUNARP en el proceso de calificación de su título para inscribir su derecho de propiedad de terreno ubicado en zona de playas?	X		X		X		
	¿Considera usted que la entidad califica los títulos análogos con criterios distintos?	X		X		X		



4										
5	¿Las observaciones que recibí después de la calificación registral son claras, precisas y de fácil absolución para su reingreso?	X		X			X			
6	¿Considera que las observaciones que recibe sin fundamento son trabas para evitar la inscripción de su derecho de propiedad del terreno ubicado en zona de playas?	X		X			X			
7	¿Considera usted que es eficiente la función del registro cuando la inscripción de un título se da por mandato del tribunal registral?	X		X			X			
8	¿Considera usted que SUNARP está al servicio de los usuarios que acuden a inscribir sus derechos de propiedad?	X		X			X			
	<b>DIMENSIÓN 4: Tiempo</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>			
9	¿Considera que el registrador público en su procedimiento registral cumplió con los plazos	X		X			X			



	establecidos en reglamento general de los registros públicos?									
10	¿Considera válido que las observaciones emitidas no puedan subsanarse en el plazo de vigencia del asiento de presentación?	X		X				X		
11	¿Cuándo interpone una queja administrativa por haberse vencido el plazo para la calificación del título, este es atendido inmediatamente?	X		X				X		
12	¿considera usted eficiente la labor del defensor del usuario cuando se le hace conocer el retardo en la calificación del título?	X		X				X		
13	¿considera usted que su título tuvo una demora debido a la complejidad del acto que solicitaba inscribir?	X		X				X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable después de corregir  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Cesar Garay Raymundo DNI: 02715377

Especialidad del validador: Abogado ODECHA CSJP - Magister en Gestión Pública

..... 31 de Mayo del 2023

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Firma del Experto Informante.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
CARDOZA REYES, VANESSA DEL SOCORRO DNI 40286765	<b>MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTIÓN EDUCATIVA</b>  Fecha de diploma: 05/04/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 07/03/2005 Fecha egreso: 13/07/2007	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <b>PERU</b>
CARDOZA REYES, VANESSA DEL SOCORRO DNI 40286765	<b>LICENCIADO EN EDUCACION LENGUA Y LITERATURA</b> Fecha de diploma: 18/06/2003 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA <b>PERU</b>
CARDOZA REYES, VANESSA DEL SOCORRO DNI 40286765	<b>LICENCIADA EN EDUCACION LENGUA Y LITERATURA</b> Fecha de diploma: 18/06/2003 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA <b>PERU</b>
CARDOZA REYES, VANESSA DEL SOCORRO DNI 40286765	<b>BACHILLER EN EDUCACION</b>  Fecha de diploma: 11/04/2002 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA <b>PERU</b>

## EXPERTO 2:

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa académico de la **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima norte de la modalidad semipresencial, promoción 2023, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "**CALIFICACIÓN REGISTRAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE OBSERVACIONES A INSCRIPCIONES DE PROPIEDAD EN ZONA DE PLAYAS REGION TUMBES, 2023**" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Certificado validez de instrumento.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Matriz de consistencia
- Cuestionario de preguntas

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



CARLOS ALEXANDER GUTIERREZ CASTRO

DNI N° 41399432

*Recibido  
Olga Paola  
Calle Lopez  
29/05/2023*

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1  
VARIABLE 1: CALIFICACIÓN REGISTRAL**

N.º	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1: Proceso registral ¿Considera usted que el procedimiento registral para inscripción de predios ubicados en zona de playas está reglamentado de una manera idónea?	X		X		X		
2	¿Cree usted que en los títulos sobre terrenos ubicados en zona de playas se evalúa solo los requisitos que están establecidos para dicho procedimiento?	X		X		X		
3	¿Cree usted que la calificación registral que se efectúan a los títulos de inscripción de propiedad de terrenos ubicados en zona de playas es la correcta?	X		X		X		
4	¿Considera usted eficiente la labor del registrador público en la calificación de los títulos de inscripción de predios ubicados en zona de playa?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: seguridad jurídica	Si	No	Si	No	Si	No	



5	¿Cree usted que las observaciones o tachas que emiten sin fundamento ayudan a brindar seguridad jurídica en el registro?	X		X		X			
6	¿Considera válido que en la calificación registral no se tomen en cuenta los precedentes registrales emitidos por el tribunal registral?	X		X		X			
7	¿Considera usted que es correcto que se observe títulos sin una debida fundamentación y sustento legal específico?	X		X		X			
8	¿Considera que la independencia de criterio le da la facultad al registrador público a observar un título sin la debida motivación y fundamentación?	X		X		X			
	<b>DIMENSIÓN 3: Uniformidad de criterios</b>	Si	No	Si	No	Si	No		
9	¿Considera que las observaciones sin fundamento jurídico contribuyen a uniformizar criterios en la calificación?	X		X		X			
10	¿Considera usted que las resoluciones del tribunal registral son lineamientos obligatorios que debe cumplir el registrador público?	X		X		X			
11	¿Cree usted que en la calificación registral se aplica la predictibilidad respecto a títulos análogos de	X		X		X			



Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ..... Olga Paola Calle López .....  
DNI: ..... 44307544 .....

Especialidad del validador: ..... Abogada - Maestra en Gestión Pública .....



..... el 01 de 06 del 2023

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2**  
**VARIABLE 2: SASTISFACCIÓN DEL USUARIO**

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Disponibilidad</b>							
1	¿Considera usted que está satisfecho con la atención que recibió de SUNARP en el trámite de inscripción de terreno ubicado en zona de playa?	X		X		X		
2	¿considera usted que SUNARP facilita el acceso a la inscripción de los títulos presentados por los usuarios respecto a inscripciones de terrenos ubicados en zonas de playas?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Control de Calidad percibida</b>							
3	¿Considera usted que está satisfecho con la función de SUNARP en el proceso de calificación de su título para inscribir su derecho de propiedad de terreno ubicado en zona de playas?	X		X		X		
	¿Considera usted que la entidad califica los títulos análogos con criterios distintos?	X		X		X		





	establecidos en reglamento general de los registros públicos?								
10	¿Considera válido que las observaciones emitidas no puedan subsanarse en el plazo de vigencia del asiento de presentación?	X		X		X			
11	¿Cuándo interpone una queja administrativa por haberse vencido el plazo para la calificación del título, este es atendido inmediatamente?	X		X		X			
12	¿considera usted eficiente la labor del defensor del usuario cuando se le hace conocer el retardo en la calificación del título?	X		X		X			
13	¿considera usted que su título tuvo una demora debido a la complejidad del acto que solicitaba inscribir?	X		X		X			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ X ]  No aplicable [ ]

Aplicable después de corregir [ ]

No

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: Olaya Paola Saale López DNI: 44307544

Especialidad del validador: Abogada - Maestra en Gestión Pública

..... del 01 de 06 del

2023

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Paula

Firma del Experto Informante.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
CALLE LOPEZ, OLGA PAOLA DNI 44307544	<b>MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA</b>  Fecha de diploma: 11/04/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 06/03/2020 Fecha egreso: 29/08/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>
CALLE LOPEZ, OLGA PAOLA DNI 44307544	<b>BACHILLER EN DERECHO</b>  Fecha de diploma: 01/12/2009 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
CALLE LOPEZ, OLGA PAOLA DNI 44307544	<b>ABOGADA</b>  Fecha de diploma: 24/03/2011 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

**EXPERTO 3:**

**CARTA DE PRESENTACIÓN**

  
25/05/2023  
Vanessa del Socorro  
Cardozo Reyes

Señor:

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa académico de la **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima norte de la modalidad semipresencial, promoción 2023, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "**CALIFICACIÓN REGISTRAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE OBSERVACIONES A INSCRIPCIONES DE PROPIEDAD EN ZONA DE PLAYAS REGION TUMBES, 2023**" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Certificado validez de instrumento.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Matriz de consistencia
- Cuestionario de preguntas

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



**CARLOS ALEXANDER GUTIERREZ CASTRO**

**DNI N° 41399432**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1  
VARIABLE 1: CALIFICACIÓN REGISTRAL**

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considera usted que el procedimiento registral para inscripción de predios ubicados en zona de playas está reglamentado de una manera idónea?	✓		✓		✓		
2	¿Cree usted que en los títulos sobre terrenos ubicados en zona de playas se evalúa solo los requisitos que están establecidos para dicho procedimiento?	✓		✓		✓		
3	¿Cree usted que la calificación registral que se efectúan a los títulos de inscripción de propiedad de terrenos ubicados en zona de playas es la correcta?	✓		✓		✓		
4	¿Considera usted eficiente la labor del registrador público en la calificación de los títulos de inscripción de predios ubicados en zona de playa?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: seguridad jurídica</b>	Si	No	Si	No	Si	No	



5	¿Cree usted que las observaciones o tachas que emiten sin fundamento ayudan a brindar seguridad jurídica en el registro?	<input checked="" type="checkbox"/>									
6	¿Considera válido que en la calificación registral no se tomen en cuenta los precedentes registrales emitidos por el tribunal registral?	<input checked="" type="checkbox"/>									
7	¿Considera usted que es correcto que se observe títulos sin una debida fundamentación y sustento legal específico?	<input checked="" type="checkbox"/>									
8	¿Considera que la independencia de criterio le da la facultad al registrador público a observar un título sin la debida motivación y fundamentación?	<input checked="" type="checkbox"/>									
	<b>DIMENSIÓN 3: Uniformidad de criterios</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>		
9	¿Considera que las observaciones sin fundamento jurídico contribuyen a uniformizar criterios en la calificación?	<input checked="" type="checkbox"/>									
10	¿Considera usted que las resoluciones del tribunal registral son lineamientos obligatorios que debe cumplir el registrador público?	<input checked="" type="checkbox"/>									
11	¿Cree usted que en la calificación registral se aplica la predictibilidad respecto a títulos análogos de	<input checked="" type="checkbox"/>									

CP.

		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
	inscripción de propiedad de terrenos ubicados en zona de playas?								
	<b>DIMENSIÓN 3: Responsabilidad funcional</b>								
12	¿Considera usted que una errónea calificación de un título conlleva a una responsabilidad funcional del registrador público?	✓		✓		✓		✓	
13	¿Considera justo la queja que se le interpone a un registrador público ante la revocación en segunda instancia de su observación o tacha?	✓		✓		✓		✓	
14	¿Considera usted que la entidad inicia proceso administrativo para sancionar a los registradores públicos a los cuales se les revoca en segunda instancia sus observaciones por no contener una debida motivación y fundamentación?	✓		✓		✓		✓	
15	¿Considera usted que la entidad es drástica en sancionar los retardos respecto a plazos y observaciones revocadas en segunda instancia por una fundamentación indebida?	✓		✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Somasa del Socorro Cardona Reyes*.....  
DNI: *40286765*.....

*[Handwritten signature]*

Especialidad del validador: *Docencia Universitaria y Gestión Educativa*.....

..... *01* de *junio* del **2023**

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

*[Handwritten signature]*

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2  
VARIABLE 2: SASTISFACCIÓN DEL USUARIO**

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	<b>DIMENSIÓN 1: Disponibilidad</b> ¿Considera usted que está satisfecho con la atención que recibió de SUNARP en el trámite de inscripción de terreno ubicado en zona de playa?	✓		✓		✓		
2	¿considera usted que SUNARP facilita el acceso a la inscripción de los títulos presentados por los usuarios respecto a inscripciones de terrenos ubicados en zonas de playas?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Control de Calidad percibida</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
3	¿Considera usted que está satisfecho con la función de SUNARP en el proceso de calificación de su título para inscribir su derecho de propiedad de terreno ubicado en zona de playas?	✓		✓		✓		
	¿Considera usted que la entidad califica los títulos análogos con criterios distintos?	✓		✓		✓		





	establecidos en reglamento general de los registros públicos?								
10	¿Considera válido que las observaciones emitidas no puedan subsanarse en el plazo de vigencia del asiento de presentación?	✓		✓		✓		✓	
11	¿Cuándo interpone una queja administrativa por haberse vencido el plazo para la calificación del título, este es atendido inmediatamente?	✓		✓		✓		✓	
12	¿considera usted eficiente la labor del defensor del usuario cuando se le hace conocer el retardo en la calificación del título?	✓		✓		✓		✓	
13	¿considera usted que su título tuvo una demora debido a la complejidad del acto que solicitaba inscribir?	✓		✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: aplicable [ ]      Aplicable después de corregir [      No

Aplicable [ X ]

*Co:*

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Vanessa del Socorro Cordero Reyes* DNI: *40286765*  
Especialidad del validador: *Docencia Universitaria y Gestión Educativa*

..... *01* de *junio* del

**2023**

- \*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
GARAY RAYMUNDO, CESAR DNI 02715377	<b>MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA</b>  Fecha de diploma: 12/12/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 31/08/2020 Fecha egreso: 31/01/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <b>PERU</b>
GARAY RAYMUNDO, CESAR DNI 02715377	<b>BACHILLER EN DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS</b>  Fecha de diploma: 21/09/2011 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA <b>PERU</b>
GARAY RAYMUNDO, CESAR DNI 02715377	<b>ABOGADO</b>  Fecha de diploma: 11/12/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA <b>PERU</b>

## Anexo 5: resultado de similitud del programa turnitin

El resultado de similitud turnitin es de un 16%

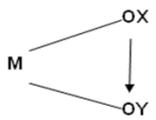
Parte 1	Parte 2	Parte 3					
<b>Título</b>	<b>Fecha de inicio</b>	<b>Fecha Esperada</b>	<b>Fecha de publicación</b>	<b>Puntos disponibles</b>			
TURNITIN SEMANA 16 - Parte 2	17 jul 2023 - 21:51	24 jul 2023 - 21:51	24 jul 2023 - 21:51	100			
 Refrescar Envíos							
	<b>Título del Envío</b>	 <b>Identificador del trabajo de Turnitin</b>	<b>Enviado</b>	<b>Similitud</b>	<b>Calificación</b>	<b>Calificación General</b>	
 Ver Recibo Digital	<a href="#">TESIS FINAL GUTIERREZ CASTRO CARLOS ALEXANDER</a>	2133791496	19/07/2023 19:57	16% 	--	--	Entregar Trabajo  --

**Anexo 6: matriz de consistencia**

<p align="center"><b>TÍTULO: Calificación registral y satisfacción del usuario sobre observaciones a inscripciones de propiedad en zona de playas en la región Tumbes, 2023”</b></p> <p align="center"><b>AUTOR: Carlos Alexander Gutiérrez Castro</b></p>							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<b>Problema General:</b>	<b>Objetivo general:</b>	<b>Hipótesis general:</b>	<p><b>Variable 1: Calificación registral</b>                      (Norberto, 1980) la calificación es un acto que realiza el registrador, el cual conlleva la verificación de la documentación que es ingresada en el registro para su inscripción, efectuando en ella un análisis crítico, con la intención de la verificar si esta genera o no una inscripción en el registro, teniendo un asiento en el folio que ha estructurado formalmente el derecho, conllevando con ello a inscripción.</p>				
¿Cuál es la relación que existe entre la calificación registral y satisfacción del usuario sobre observaciones a inscripciones de propiedad en zona de playas en la	Determinar la relación que existe entre la calificación registral y satisfacción del usuario sobre observaciones a inscripciones de propiedad en zona de playas en la región Tumbes, 2023	Existe relación directa entre la calificación registral y satisfacción del usuario sobre observaciones a inscripciones de propiedad en zona de playas en la región Tumbes, 2023	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Proceso registral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud del acto rogado</li> <li>• Evaluación de los requisitos</li> <li>• Tiempo de respuesta</li> </ul>	1 - 5	Ordinal	Inadecuado (43 a 45)
			Seguridad jurídica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fe pública</li> <li>• Certeza de métodos y procedimiento</li> </ul>	6 – 10		

región Tumbes, 2023?				Eficacia sustantiva y probatoria		desacuerdo (1)	(46 a 46)
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	Uniformidad de criterios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad y permanencia de métodos</li> <li>• Continuidad</li> <li>• Predictibilidad</li> <li>• Igualdad de criterio</li> </ul>	11 - 16	En desacuerdo (2)	Adecuado (47 a 48)
¿De qué forma el proceso registral se relaciona con la satisfacción del usuario sobre observaciones a inscripciones de propiedad en zona de playas en la región Tumbes, 2023?	Determinar la relación que existe entre el proceso registral y la satisfacción de usuario sobre observaciones a inscripciones de propiedad en zona de playas en la región Tumbes, 2023	Existe relación directa y significativa entre el proceso registral y la satisfacción del usuario sobre observaciones a inscripciones de propiedad en zona de playas en la región Tumbes, 2023	Responsabilidad funcional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Función pública</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Motivación de resoluciones</li> </ul>	17- 20	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	
<p><b>Variable 2: Satisfacción de usuario</b>  (Charry &amp; Flores, 2019) La calidad de la atención de las instituciones, tanto en las públicas y privadas a las necesidades generales de las personas. Los entes físicos y jurídicas deben ser apoyadas en los servicios que reciben, de manera inapreciable y humana. Si una institución no tiene un buen servicio, no solo contraviene con su misión, sino que también perturba los intereses; convirtiéndolos en usuarios descontentos.</p>							
¿De qué forma la seguridad jurídica se relaciona con la	Determinar la relación que existe entre la seguridad jurídica y la	Existe relación directa y significativa entre la seguridad	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>

satisfacción del usuario sobre observaciones a inscripciones de propiedad en zona de playas en la región Tumbes, 2023?	satisfacción de usuario sobre observaciones a inscripciones de propiedad en zona de playas en la región Tumbes, 2023	jurídica y la satisfacción del usuario sobre observaciones a inscripciones de propiedad en zona de playas en la región Tumbes, 2023						
¿De qué forma la uniformidad de criterios se relaciona con la satisfacción del usuario sobre observaciones a inscripciones de propiedad en zona de playas en la región Tumbes, 2023?	Determinar la relación que existe entre la uniformidad de criterios y la satisfacción de usuario sobre observaciones a inscripciones de propiedad en zona de playas en la región Tumbes, 2023	Existe relación directa y significativa entre la uniformidad de criterios y la satisfacción del usuario sobre observaciones a inscripciones de propiedad en zona de playas en la región Tumbes, 2023	Disponibilidad	Recursos de adquisición, circulación, biblioteca y usuarios información	1 - 6	Ordinal  Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Deficiente (39 a 41)  Regular (42 a 44)  Eficiente (45 a 46)	
			Control de calidad percibida	Percepción Calidad del servicio Calificación Necesidad del usuario	7 - 14			
			Tiempo	Plazo normatividad Acceso a la información	15 - 20			
<b>Diseño de investigación:</b>	<b>Población y Muestra:</b>	<b>Técnicas e instrumentos:</b>	<b>Método de análisis de datos:</b>					

<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo  <b>Tipo:</b> Básico.  <b>Método:</b> Hipotético-deductivo.  <b>Diseño:</b> No experimental, transversal  <b>Nivel:</b> Correlacional</p>  <p><b>Donde:</b>  M: Muestra  OX: Valor de la variable uno: Proceso Registral  Oy: Valor de la variable dos: Satisfacción del usuario  ↓: Correlación</p>	<p><b>Población:</b> Usuario en la Oficina Registral Tumbes</p> <p><b>Muestra:</b> Títulos presentados en el año 2022</p> <p><b>Muestreo:</b> No probalístico dirigida o por conveniencia</p>	<p><b>Variable 1: Calificación registral</b>  Técnica: Encuesta  Instrumento: Cuestionario  Autoría: Carlos Alexander Gutiérrez Castro</p> <p><b>Variable 2: Satisfacción del usuario</b>  Técnica: Encuesta  Instrumento: Cuestionario  Autoría: Carlos Alexander Gutiérrez Castro</p>	<p><b>Estadística descriptiva:</b>  Los datos se agruparán en niveles de acuerdo con los rangos establecidos, los resultados se presentarán en tablas de frecuencias.</p> <p><b>Estadística inferencial:</b>  Se usará el Coeficiente de Correlación de Spearman</p>
---	---	---	--

## Anexo 7: confiabilidad

La prueba Alfa de Cronbach es una medida de la confiabilidad interna de un cuestionario o escala compuesta por varios ítems o preguntas. Este coeficiente varía entre 0 y 1, cuanto más cercano esté el valor a 1, mayor será la consistencia interna del cuestionario, lo que indica una mayor fiabilidad de las puntuaciones obtenidas; un valor de Alfa de Cronbach de 1 indicaría una confiabilidad perfecta, es decir, que todos los elementos están perfectamente relacionados entre sí. En general, se considera que un Alfa de Cronbach mayor a 0.7 es aceptable para medir la consistencia interna de un cuestionario.

### Tabla de análisis de fiabilidad de la variable 1: calificación registral en el SPSS

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,756	15

### Tabla de análisis de fiabilidad de la variable 2: satisfacción del Usuario en el SPSS

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,702	13

## Anexo 8: prueba de normalidad

**Tabla:** Prueba de normalidad de la variable 1: calificación registral

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1	,106	32	,200*	,959	32	,265

En la presente investigación debido a que la muestra es inferior a cincuenta cuestionarios aplicados se utilizó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, aquí el estadístico de prueba es el valor que se compara con un valor crítico para determinar si los datos siguen una distribución normal. En el presente caso, el estadístico de prueba es 0.959. La hipótesis nula en esta prueba es que los datos siguen una distribución normal, si el valor de significancia asociado a la prueba (0.265 con en el presente caso) es mayor que un nivel de significancia predefinido (por ejemplo, 0.05), entonces no se rechaza la hipótesis nula y se considera que los datos siguen una distribución normal; por lo tanto, con un valor de significancia de 0.265, no se puede rechazar la hipótesis nula y se concluye que los datos se ajustan a una distribución normal.

**Tabla:** Prueba de normalidad de la variable 2: satisfacción del usuario

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V2	,095	32	,200*	,972	32	,557

En esta tabla 2 se ha aplicado a la variable 2: satisfacción del usuario la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, en la cual el estadístico de prueba es el valor que se compara con un valor crítico para determinar si los datos siguen una distribución normal, en el presente caso, el estadístico de prueba es 0.972. La

hipótesis nula en esta prueba es que los datos siguen una distribución normal. Si el valor de significancia asociado a la prueba (0.557 como en el presente caso) es mayor que un nivel de significancia predefinido (por ejemplo, 0.05), entonces no se rechaza la hipótesis nula y se considera que los datos siguen una distribución normal; por lo tanto, con un valor de significancia de 0.557, no se puede rechazar la hipótesis nula y se concluye que los datos de la presente investigación se ajustan a una distribución normal.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CUEVA RODRIGUEZ MEDALI, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calificación registral y satisfacción del usuario sobre observaciones a inscripciones de propiedad en zona de playas región Tumbes, 2023", cuyo autor es GUTIERREZ CASTRO CARLOS ALEXANDER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 27 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CUEVA RODRIGUEZ MEDALI <b>DNI:</b> 46196989 <b>ORCID:</b> 0000-0002-1301-5477	Firmado electrónicamente por: MCUEVARO el 09- 08-2023 09:02:59

Código documento Trilce: TRI - 0624627