



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Calificación registral de títulos de propiedad inmueble y satisfacción
de los usuarios en una zona registral del Perú

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Burga Huaman, Zunilda (orcid.org/0000-0001-7432-0558)

ASESORES:

Mtro. Fernández Altamirano, Antony Esmir Franco (orcid.org/0000-0002-1495-4556)

Dr. Chang Jiménez, Carlos Alfredo (orcid.org/0000-0002-5776-0620)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Con todo el amor y cariño a mi amado esposo Jorge Erick Requejo Córdor y mis adorados hijos Bianca Sofía y Jorge Fabricio por el apoyo y motivación para poder lograr el objetivo trazado.

Zunilda.

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser mi guía y mi fortaleza en cada etapa de mi vida, a mi distinguido asesor que me brindo toda la ayuda necesaria para el desarrollo de la investigación y culminación de la presente tesis.

La autora.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	1
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3 Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos	18
3.6. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES:.....	31
REFERENCIAS:	32
ANEXOS	42

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Resultados de confiabilidad de la variable calificación registral.....	17
Tabla 2 Resultados de confiabilidad de la variable satisfacción de los usuarios	17
Tabla 3 Resultados de confiabilidad.....	18
Tabla 4 Correlación Calificación Registral y satisfacción de los usuarios.....	20
Tabla 5 Influencia de uniformidad de criterios y satisfacción de los usuarios	20
Tabla 6 Relación procedimiento registral y la satisfacción de los usuarios	21
Tabla 7 Correlación seguridad jurídica y satisfacción de los usuarios	22
Tabla 8 Prueba de Kolmogorov-Smirnov para las variables.	22
Tabla 9 Rangos de correlación.....	23

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la calificación registral de títulos de propiedad inmueble en la satisfacción de los usuarios en una zona registral del Perú 2023. La investigación fue de tipo básica, con diseño no experimental y de enfoque cuantitativo, cuya población fue de 173 usuarios que han solicitado su inscripción de títulos en el registro de propiedad inmueble cuyo plazo de atención es de siete (7) días hábiles según reglamento; asimismo se identificó y describió dos variables de estudio y para obtener los datos la técnica aplicada fue la encuesta y como instrumento se aplicaron dos cuestionarios, uno para cada variable, que comprendía 20 interrogantes respectivamente con la opción de respuesta tipo likert; obteniendo como resultado, que si existe una relación significativa entre la Calificación Registral y la Satisfacción del usuario en una zona registral del Perú 2023, puesto que se comprobó que existe una correlación positiva moderada ($r= 0.579$), teniendo una significancia igual a 0.000 ($p\text{-valor} = <0.001 < 0.05$) y este valor es inferior a 0.05, por lo que se puede concluir al 95% de confianza, que ambas variables se encuentran correlacionadas.

Palabras clave: Calificación registral, Procedimiento registral, Satisfacción del usuario, Seguridad jurídica, Uniformidad de criterios.

ABSTRACT

The objective of this investigation was to determine the influence of the registry qualification of property titles on the satisfaction of users in a registry area of Peru 2023. The investigation was of a basic type, with a non-experimental design and a quantitative approach, whose population It was 173 users who have requested their registration of titles in the real estate property registry whose attention period is seven (7) business days according to regulations; Likewise, two study variables were identified and described and to obtain the data the applied technique was the survey and as an instrument two questionnaires were applied, one for each variable, which included 20 questions respectively with the Likert-type response option; obtaining as a result, that if there is a significant relationship between the Registry Qualification and User Satisfaction in a registry area of Peru 2023, since it was verified that there is a moderate positive correlation ($r= 0.579$), having a significance equal to 0.000 ($p\text{-value} = <0.001 < 0.05$) and this value is less than 0.05, so it can be concluded with 95% confidence that both variables are correlated.

Keywords: Registry qualification, Registry procedure, User satisfaction, Legal certainty Uniformity of criteria.

I. INTRODUCCIÓN

En el mundo se evidencian diversos regímenes del sistema registral las cuales varían en características y finalidad y se tomaron como base para aplicarlos en otros países, por ejemplo en Australia la inscripción registral es constitutivo y se caracteriza por la obligatoriedad de la inscripción para que tenga validez y seguridad jurídica permitiendo ser accesible a las personas, también en Francia existe una falta de publicidad de lo inscrito, asimismo existe en Alemania un sistema muy rígido donde la publicidad es absolutamente confiable, en oposición a estos registros tenemos el sistema de España donde la inscripción es facultativa, además las propiedades inscritas están legalmente protegidas.

En el ámbito internacional, Arruñada (2021) señala que los derechos de propiedad están cada vez más desprotegidos, derivado de cambios legales y sanciones excesivas que van más allá de los estándares y acuerdos razonables de la UE (Unión Europea) sobre inversión o destrucción transfronteriza propiedad privada.

En el ámbito Latinoamericano, Uruguay, en su Ley orgánica registral 16.871 (1997) en su artículo 64 menciona sobre la calificación registral, e indica que el registrador es el responsable de calificar dentro de los cinco días hábiles computados desde la presentación del documento, siempre que éste reúna las condiciones fijadas por la normativa.

A nivel nacional, el Código Civil Peruano (1984) menciona en su art. 2011 respecto a la calificación registral, lo siguiente:

Los responsables de calificar la legitimidad de la documentación que son materia de inscripción están a cargo de los Registradores. Del mismo modo en el artículo mencionado también indica que el registrador es quien se encarga de aplicar la legitimidad de la calificación al momento que realiza la verificación de “la competencia de los otorgantes y la autenticidad del acto [...]”.

En esa misma línea, la Administración del Estado se rige por la Ley de Procedimiento Administrativo General 27444, y cada organismo cuenta con su propio Texto de Procedimientos Administrativos (TUPA) para medir la calificación registral y la satisfacción de los ciudadanos. Sobre la calidad de servicio en la

administración pública para buscar una adecuada gobernanza (Fernández-Altamirano et al., 2023) se acude a diversas normas aprobadas por el Estado a través del Consejo de Ministros (PCM) que promueven un Estado moderno al servicio del ciudadano, esto se entiende como un cambio en las prácticas administrativas rutinarias que realizan los servidores públicos y en especial los trabajadores de los registros públicos, con el fin de atender de manera oportuna, inclusiva, transparente, eficiente y eficaz a los ciudadanos que recurren al registro ya sea a través de los notarios o de manera personal para tener acceso a los servicios registrales de publicidad e inscripción de títulos bajo las diferentes modalidades que tiene el registro como es: Registro de personas naturales, jurídicas, bienes muebles e inmuebles; puesto es obligación de todo servidor público accionar bajo el cumplimiento del marco legal establecido y con miras a la mejora continua de los sistemas registrales, con la finalidad de ofrecer un servicio de calidad y facilitar el acceso a la población de los beneficios de la seguridad jurídica y fortalecer sus derechos que por ley corresponde.

La problemática fue conocer la calificación registral que se realiza con relación a los títulos de propiedad inmueble para que luego se inscriba en el registro, donde la autoridad registral tiene un periodo fijado por ley, que comprende entre siete a quince días como máximo, sin embargo, en la realidad se evidencia que se excede el plazo establecido lo que causa molestias en los usuarios.

Esto lleva a que el usuario no se sienta satisfecho con el servicio recibido y es a raíz de ello que surge la siguiente interrogante: ¿Cómo influye la calificación registral de títulos de propiedad inmueble en la satisfacción de los usuarios en una zona registral del Perú, 2023?

Este trabajo tiene como justificación teórica que, a raíz de los resultados que se obtengan permitirá proporcionar la información necesaria para mejorar el tiempo de atención en el proceso de calificación registral y analizar su influencia en la satisfacción del usuario en una zona registral del Perú, 2023; asimismo se justifica a nivel metodológico debido que se realizará la medición de las variables de calificación registral y satisfacción del usuario a través de encuestas que permitan recopilar, procesar y analizar los datos, los cuales serán puestos a disposición de los trabajadores involucrados en el registro y tiene como justificación práctica,

permitir que los que realicen el registro, califiquen conforme a la normatividad y cumplir con los plazos establecidos conforme al reglamento, permitiendo uniformidad de criterios en la calificación registral, conllevando a mejorar el servicios registral para satisfacción de los usuarios.

En relación a lo indicado se plantea como objetivo general: Determinar la influencia que tiene la calificación registral de títulos de propiedad inmueble en la satisfacción de los usuarios en una zona registral del Perú 2023; y como objetivos específicos: Identificar la influencia de la dimensión uniformidad de criterios de los registradores que califican los títulos de propiedad inmueble y la satisfacción de los usuarios en una zona registral del Perú, 2023; Medir el grado de relación entre la dimensión procedimiento registral de los registradores que califican títulos de propiedad inmueble y la satisfacción de los usuarios que solicitan el servicio en una Zona Registral del Perú – 2023 y Analizar la Correlación entre la dimensión seguridad jurídica que brindan los registradores públicos y la satisfacción de los usuarios que solicitan el servicio en una Zona Registral del Perú – 2023

De lo mencionado se indica como hipótesis general que, existe influencia de la calificación registral de títulos de propiedad inmueble en la satisfacción de los usuarios en una Zona Registral del Perú 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Se han encontrado algunos antecedentes de la presente investigación, tesis de diferentes autores que también optaron por elegir el tema de calificación registral y satisfacción del usuario, las que nos servirán como referencia y como base para la sustentación de la investigación, a continuación, se hará referencia a investigaciones encontradas en el ámbito internacional, latinoamericano y nacional, así como un breve resumen de las conclusiones de estas.

En su estudio, Cagdas (2017) indica que una administración eficiente de la información sobre propiedades inmuebles es crucial para lograr una gestión exitosa del registro de propiedad y un desarrollo sostenible en este ámbito. Enfatizó la importancia de establecer una política de registro de propiedad y un sistema de administración de registro de propiedad (LAS) que facilite la identificación, registro e intercambio de información sobre las propiedades inmuebles, aprovechando de manera efectiva las tecnologías de la información.

Dilapanga et al. (2019) tuvieron como objetivo describir administrativamente la gestión en el sistema informático de la población en el Departamento de Población y Registro Civil de la ciudad de Tomohon. El autor empleó un enfoque cuantitativo y concluyó la eficiencia en la Evaluación de la Gestión de la Población con los sistemas mencionados en el departamento y registro civil.

Campaña et al. (2019) su objetivo fue revisar la literatura científica, analizar la calidad metodológica de las herramientas utilizadas en AT para la medición de la calidad de servicio. La calidad metodológica de los estudios identificados se evaluó a través de la escala *Consensus-based Standards for the Selection of Health Measurement* (COSMIN), los Resultados: Se seleccionaron 13 artículos que cumplieron los criterios de inclusión, de los cuales 10 obtuvieron una puntuación «buena» o «razonable» según la escala COSMIN. Conclusiones: Pese a su importancia, aún no existe consenso entre los autores sobre la medición de la calidad de servicio en AT. Habitualmente, es la familia de los niños atendidos en AT la población sobre la que se realizan los estudios, aunque la perspectiva de los profesionales toma auge y completa la información.

Ochoa (2019) en su objetivo fue identificar las principales ventajas que traerá la implementación de las técnicas en el trabajo de un notario público y en el proceso de registro. Además, el método utilizado en este trabajo es cualitativo y concluyó que los beneficios que se obtienen al desplegar estas nuevas herramientas tecnológicas son: mayor rapidez en la redacción del acta notarial y tramitación del comprobante en varios registros, ahorro de recursos en papel, acortamiento de la distancia ya que el documento se recibe electrónicamente y seguridad jurídica por el uso de la autenticación de firma virtual, por lo que el uso de nuevas tecnologías en los procedimientos de autenticación y registros garantizará la eficiencia del servicio previsto.

Rengifurwarin (2020) tuvo la meta de examinar y aclarar de qué modo la calidad de los servicios en este departamento y las magnitudes de la profesionalización del servicio de los empleados son determinantes de apoyo y obstáculos. La metodología que se utilizó fue descriptiva – cualitativa y los resultados muestran que el grado de eficiencia en la gestión de servicios de la población en el lugar de la investigación se encuentra en bastante buenas condiciones. En esta investigación concluye que se encuentra en condiciones adecuadas en tres dimensiones: la responsabilidad de los empleados, el seguro de los empleados y empatía de los empleados en la prestación de servicios.

En el estudio de investigación realizado por Castañeda (2020) planteó el objetivo de analizar si las instituciones responsables brindan seguridad a la propiedad, llegando a la conclusión de que una mejor aplicación de los derechos de propiedad contribuye a reducir la inseguridad jurídica.

Li (2020) tuvo como objeto determinar que la falta de interés de los ciudadanos representa un desafío para el desarrollo gubernamental en China. Se encuestó a 1.650 usuarios en China y se encontró que la calidad del servicio tiene ocho dimensiones clave, y que la percepción de valor es un factor mediador importante entre la calidad del servicio y la intención de uso continuo por parte de los ciudadanos.

Ayalew (2021) investigó los beneficios del registro de tierras y encontró que las reformas destinadas a mejorar el cumplimiento mediante la reducción de tarifas

rurales a niveles asequibles, incluyendo exenciones para personas de bajos recursos, resultarían neutrales en términos de ingresos, pero significativamente mejoraría el bienestar social.

Suparno (2021) tuvo como objeto determinar la calidad del desempeño del servicio público basado en la opinión pública, se aplicó las mediciones cuantitativas y cualitativas y concluye que la densidad de servicios básicos para comunidades individuales, se da especialmente cuando se trata de documentos de identidad o de certificados de nacimiento/defunción y que algunas de las razones por las que los encuestados se encuentran insatisfechos son el lento desempeño del servicio, la costosa tarifa del servicio, las horas de trabajo no son precisas, el personal no es disciplinado y la complejidad de los procedimientos, injusto servicio y trato antipático y procedimientos y costos poco claros. Por ello, es muy importante empezar a cambiar las cosas, pues para realizar un buen gobierno se requiere una larga lucha y mucho tiempo y esfuerzo y apoyo de la comunidad

Yin (2022) el objetivo fue investigar la implementación de una amplia reforma de titulación de tierras en China, la cual otorga de manera clara derechos sobre la tierra a los hogares rurales mediante la emisión de certificados uniformes de uso de la tierra. Se analizó detalladamente cómo esta reforma afectó el espíritu empresarial en las áreas rurales. Las conclusiones del artículo revelaron que esta reforma tuvo un impacto significativamente positivo en el aumento de la creación de nuevas empresas en las áreas rurales, sin que esto afecte negativamente la calidad de los nuevos emprendimientos o de las empresas ya establecidas.

Martínez (2020) señala que la unificación de criterios es de gran importancia y necesidad, ya que puede contribuir a agilizar el proceso de trabajo en el registro. Al establecer definiciones claras sobre ciertos temas y garantizar un enfoque igualitario en el trabajo, se logra que la firma del registro funcione de manera más eficiente y fluida. Es esencial poder definir estos criterios tanto a nivel local, como a nivel nacional, para que todos los usuarios del sistema cuenten con reglas claras y consistentes en su interacción con el registro.

Permana et al. (2021) mencionan que La Oficina de Población y Registro Civil de Kuningan Regency brinda servicios a Kuningan personas que necesitan servicios

relacionados con Servicios de Tarjeta de Identidad, Servicios de Tarjeta de Familia, Acta de Nacimiento y así sucesivamente, sin embargo, la atención en varios de estos servicios fue muy ineficiente, debido a que los usuarios tenían que esperar varias horas y hasta días para ser atendidos y pese a que ya se han pensado en algunas soluciones varios usuarios siguen viéndose perjudicados. Es por ello, que se hace necesario el aplicar un sistema que pueda ayudar a reducir las colas, en esta investigación la metodología utilizada fue prescriptiva.

Esmerio et al. (2021) el objetivo del estudio era introducir un servicio de Telecardiología y evaluar la satisfacción de los usuarios mediante la escala CARDIOSATIS. Los datos se analizaron con el programa SPSS versión 23 y se verificó la normalidad mediante la prueba de Kolmogórov-Smirnov. La telecardiología tendió un puente de comunicación entre los pacientes y los profesionales sanitarios especializados. La implantación de la tele cardiología produjo altos niveles de satisfacción tanto entre los pacientes como entre los profesionales sanitarios.

Nguyen et al. (2021) realizaron un artículo, en el cual analizaron 155 cuestionarios y se llegó a un modelo de regresión múltiple que muestra que 5 factores afectan la satisfacción de las personas con los servicios en el sitio de estudio. El factor más importante es la facilidad, seguido de la calidad del servicio, la eficiencia de los trabajadores, la confianza y los procedimientos. No hay diferencia entre género, edad, nivel educativo, ocupación y lugar de residencia.

Behzadi et al. (2022) este artículo se centra en los servicios electrónicos de gestión de relaciones con el cliente (eCRM), utilizó un enfoque descriptivo y exploratorio, y se basó en la experiencia de cinco asegurados de diferentes compañías de seguros de vida. Los hallazgos revelaron que todos los aspectos relacionados con la calidad del servicio en los servicios eCRM mostraron una brecha positiva en el estudio.

En el ámbito Latinoamericano se han encontrado investigaciones que están relacionadas directamente con el objeto de estudio entre las cuales se detallan:

Muhartini et al. (2018) tuvieron como objetivo determinar algunos elementos que afectan la satisfacción del cliente. Estadísticamente esta investigación fue dirigida por el Modelo de Ecuaciones Estructurales a través del programa AMOS 21. Se

pudo demostrar a través de los resultados que la confiabilidad, capacidad de respuesta, la empatía y la seguridad tienen una influencia importante de forma individual en la satisfacción del cliente.

ShafiraRizq et al. (2018) tuvieron como objetivo analizar la complacencia de la población con el nivel del servicio en la E-KTP del Servicio de Población y Registro Civil del Distrito de Bogor. La metodología que utilizaron fue Servqual y el resultado del estudio del índice de satisfacción del usuario muestra que la comunidad ha sido "bastante satisfecho" con un valor de 61%, y se inclina más hacia la insatisfacción.

Gómez (2018) tuvo como objetivo establecer cómo el sistema registral y la calificación registral contribuyen a la estructura y garantía legal en el ámbito de propiedades inmuebles en Ecuador, en la cual utilizó una metodología cuantitativa, obtuvo como resultado que, en el ordenamiento jurídico de Ecuador, en el contexto de las actividades registrales, se han detectado algunas áreas de mejora. Se resalta la Ley de Registro como la opción más idónea para abordar asuntos relacionados con el Derecho Registral, garantizando así la autenticidad y seguridad jurídica de los actos registrados en Ecuador. Se concluye que aún existen deficiencias en el sistema registral, principalmente en el desconocimiento de la normatividad registral.

Plúa (2019) hizo un estudio exploratorio utilizando un enfoque de investigación documental. La muestra consistió en 45 expedientes, y se aplicó el enfoque de examen de documentos junto a su manual de revisión. El investigador concluyó que al referirse o citar la propiedad, esta representa un derecho plenamente garantizado por el Estado y protegido por el registro como una institución legal. Esta protección se refiere a la garantía en la transferencia de bienes inmuebles y las diversas restricciones que puedan surgir. Sin embargo, si las leyes mencionadas o utilizadas están desactualizadas, ciertos derechos podrían verse comprometidos. Por ello, Plúa destaca la importancia de tener leyes actualizadas y en concordancia con la legislación para determinar la titularidad de los bienes. Por esta razón, se considera imprescindible un cambio de la norma de registro en Ecuador que genere un resultado efectivo en la población.

Herrero (2019) su estudio determinó que es imperativo impulsar la modernización de los servicios de registro a través de propuestas que aborden aspectos

fundamentales como la seguridad legal, la transparencia, la precisión de la información y la accesibilidad para los ciudadanos. Estas propuestas pueden variar en enfoque, pero todas buscan mejorar de manera tangible la gestión de los registros, en beneficio de la comunidad en general.

Mendoza (2020) se han identificado dos limitaciones en el ámbito del derecho constitucional y social en relación al registro. En primer lugar, se destaca la importancia de fundamentar el uso de esta herramienta en razones justas, evitando así reducir las soluciones jurídicas a meras pretensiones y asegurando la defensa de la justicia en última instancia y segundo lugar, se reconoce que la eficacia del registro puede ser superada por otros principios más adecuados en situaciones específicas.

Moreira & Orozco (2020) establecieron el objetivo de desarrollar la noción del nivel de prestación del servicio desde el marco de gestión pública del Ecuador; esta investigación cuenta con una metodología mixta (cualitativa y cuantitativa) y obtuvo como resultado que se puede evidenciar falencias de definiciones en el tema de la calidad donde no se profundiza el nivel de relevancia de la educación institucional.

Otarola (2022) en su artículo indicaron que para confirmar la aplicación más amplia del principio de legitimidad a la descripción de inmuebles en los casos de rectificación y modificación de deslindes, así como en las situaciones de fusiones y divisiones, se lograría al conceder a los planos y levantamientos topográficos una importancia similar a la inscripción registral, asegurando que cualquier alteración en la descripción de un inmueble esté respaldada por documentación precisa y confiable.

En la esfera nacional también se han encontrado investigaciones que están relacionadas directamente con el objeto de estudio entre las cuales se detallan:

Yarleque (2018) tuvo como objeto identificar la relación entre la excelencia en el servicio y el grado de complacencia del usuario y en ella se utilizó una metodología cuantitativa, obteniendo como resultado hay un vínculo evidente entre los elementos mencionadas con un valor $r = 0.527$ y un coeficiente de correlación de Rho Spearman.

Vargas (2020) este estudio tuvo como objeto determinar cómo incide el servicio registral en la satisfacción del usuario en la oficina registral de Tacna, 2019, utilizando una metodología cualitativa. En esta investigación se evidencia que hay una alta correlación entre las variables de estudio, ratificando una relación efectiva y relevante entre la función registral y la satisfacción de los usuarios.

Saavedra (2021) el objetivo fue determinar cómo influye el nivel de la atención en el grado de complacencia de los individuos asistidos en la Oficina de Registro en Chiclayo - Sunarp, durante el año 2019, esta investigación utilizó una metodología cuantitativa y descriptiva, y se obtuvo como resultado que el mayor porcentaje de las personas encuestadas expresaron su satisfacción con los servicios que se brindan en dicha oficina registral.

Chumacero (2022) tuvo como objeto establecer la relación de la calificación registral y la satisfacción del usuario, la cual utilizó una metodología cuantitativa y como resultado, se concluyó que hay una significativa conexión entre esas variables en la oficina de Moyobamba.

Peiró (2018) indica que la satisfacción del cliente se mide a través de los bienes o servicios que ofrecen las entidades, puesto que es indispensable para una entidad que el cliente quede satisfecho cuando consuma un producto o solicite un servicio a fin de que puedan recomendar a otros usuarios y se incrementen las ventas del negocio.

Admin (2019) en Perú, el concepto de Calificación Registral lo encontramos en el primer párrafo del art. 31º del TUO del Reglamento General de los Registros Públicos, el cual dice que el cumplimiento del registro es una evaluación integral de la propiedad presentada al registro para determinar su procedencia registrada. Corresponde al registrador y al tribunal del registro de la propiedad, que actúa de forma autónoma, personal e indelegable en primera y segunda instancia, observando las condiciones y restricciones establecidas en la normatividad vigente.

Chang (2019) señala que en el ámbito de la seguridad jurídica implica la certeza de cómo se resolverá una circunstancia jurídica, conforme con las reglas establecidas. Así, se garantiza la claridad y transparencia en todas las actuaciones administrativas, judiciales y extrajudiciales, lo que lleva a que las instituciones

estatales no puedan separar el cumplimiento de sus obligaciones nacionales de la correcta implementación de las leyes.

Charry & Flores (2019) resaltan la relevancia de la calidad en la atención brindada por las instituciones, tanto en la esfera gubernamental como en la empresarial, de modo que se ajuste a los requerimientos de individuos físicos y entidades legales. Brindar un servicio adecuado es esencial, ya que cuando las instituciones no cumplen con esta premisa, no solo van en contra de su misión, sino que también generan insatisfacción entre los usuarios. En consecuencia, es vital proporcionar un apoyo humanitario valioso en los servicios ofrecidos para garantizar la satisfacción y bienestar de los usuarios.

Morales & García (2019) la satisfacción de los usuarios del sector salud es una señal válida del nivel de atención, independientemente de su importancia subjetiva y de las barreras de acceso a los servicios, en particular factores administrativos y culturales, refleja barreras de atención de origen.

Mojica (2020) destaca la estrecha relación entre el proceso de satisfacción de las necesidades sociales más relevantes y la prestación de bienes y servicios públicos por parte del Estado. Los servicios públicos no se limitan únicamente a una forma de intervención, sino que desempeñan un papel fundamental en la administración y estructura del Estado. De hecho, su existencia da lugar a una teoría política que sirve como base para la creación y fundamentación de las leyes estatales. En este contexto, los servicios públicos se convierten en un pilar esencial para el bienestar y el progreso social, ya que contribuyen directamente al cumplimiento de las necesidades colectivas de la sociedad.

Febres & Mercado (2020) destacan que la satisfacción del usuario se convierte en un factor determinante para evaluar la calidad de los servicios de salud. Es fundamental saber el nivel de satisfacción de los pacientes, ya que esta información proporciona la oportunidad de mejorar las áreas deficientes y fortalecer aquellas que obtienen resultados positivos. Con base en estos hallazgos, se busca desarrollar un sistema de salud que brinde una atención de calidad y que esté en línea con las expectativas y necesidades de los pacientes.

Sánchez (2020) menciona que un registrador es un profesional cuya función primordial es la de inscribir, anotar y publicar hechos que están relacionados con bienes inmuebles y sus derechos. Esta organización tiene naturaleza pública y se encarga de la creación de titularidades públicas de bienes inmuebles teniendo como base un poder público. Del mismo modo esta institución es la encargada de publicitar e informar con carácter público de las distintas situaciones de los inmuebles. El registrador es por tanto el nexo entre el ente público y la demanda privada de inscripciones y publicaciones de inmuebles.

En la Resolución N° 126.2012-SUNARP-SN, en su artículo 7, establece que título referido a la inscripción como el documento que está ligado al derecho o al acto inscribible y que, por sí solo, respalda verdaderamente su existencia. Además, formarán parte del título los documentos que respaldan de manera pronta y clara el proceso de registro, pero que de forma complementaria contribuyen a que este se lleve a cabo.

Según la Ley Hipotecaria, artículo 242, la inscripción registral son asientos que se realizan en la práctica en los registros públicos, expresión que se encuentra regulado de todos ellos. Entre las inscripciones que se realizan tenemos el asiento de presentación, el registro formal, permanentes o temporales, registros detallados o breves, primarios y secundarios; notas precautorias; eliminaciones y observaciones al margen (Inscripciones registrales, s.f.).

García (2021) destaca que la seguridad jurídica se manifiesta a través de la confianza que los organismos y funcionarios públicos generan al proteger y cumplir con los requerimientos de los individuos en un entorno específico. Esta confianza se basa en la observancia de principios esenciales como la eficiencia, eficacia, moralidad y legalidad en su actuar.

Lora et al. (2022) tuvieron como objetivo en su artículo establecer la conexión entre el nivel del servicio de cardiología a distancia y el grado de complacencia por parte de los pacientes asistidos en el Hospital-III. EsSalud V. L. E., en época de COVID, en el mismo concluyeron que el nivel de servicio de la especialidad de cardiología a distancia es percibida en un nivel estándar y la complacencia de los pacientes en un nivel admisible, y al mismo tiempo se evidenció que hay una relación moderada

y significativa entre la prestación de atención médica cardiovascular a distancia y su impacto en la experiencia positiva de los individuos beneficiados y a su vez con sus dimensiones características, a saber; Confianza, capacidad de reacción o compromiso, resguardo, comprensión y perceptibilidad. De igual manera, queda en evidencia que la seguridad es un indicador que influye directamente en el nivel de la atención remota para problemas cardíacos.

Añez (2022) define a la publicidad registral a todas las maneras y acciones en la cual la población puede obtener información de los propietarios legales de un bien inmueble que está a la venta y que se desee adquirir. Es por ello, que se recomienda que la persona interesada, y futuro comprador, realice las gestiones necesarias para obtener la información de entidades habilitadas legalmente, a fin de tener la plena seguridad que está comprando al verdadero dueño de la propiedad o inmueble.

Balwant & Sunita (2022) el registro de propiedad es cuando una propiedad se transfiere de una persona a otra, esta transacción debe formalizarse mediante el registro en la oficina del subregistrador después del pago de ciertas tasas como el impuesto de timbre. Este proceso se conoce como registro de la propiedad.

Bruzón & Rivero (2023) señalaron que hay una relación entre la necesidad de uniformidad en la interpretación que los jueces deben realizar durante el proceso lógico de aplicar el Derecho, lo cual resulta en la resolución de casos específicos, y las demandas de seguridad, igualdad y equidad jurídicas como parte del efectivo resguardo de los derechos y el fortalecimiento de sus garantías, especialmente aquellas relacionadas con el ámbito jurisdiccional.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

La presente investigación fue básica, porque se estudió la dogmática registral, además tuvo el enfoque cuantitativo porque se basó en datos estadístico (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018) y nivel descriptivo-correlacional. Con paradigma positivista (Fernández & Vela, 2021).

3.1.2 Diseño de investigación

No experimental, los investigadores no manipulan las variables (Álvarez, 2020).

3.2. Variables y operacionalización

- Respecto a la variable 1: Calificación registral

Larios (2015) señala que: La calificación registral constituye uno de los principios fundamentales de todo el proceso registral. La doctrina deja claro que una titulación registrada tiene un sentido técnico, práctico y colaborativo de equidad y certeza de derecho, plasmado en el proceso de registro y en las consecuencias derivadas de su otorgamiento. La variable será operacionalizada de acuerdo con las dimensiones de: Uniformidad de criterios, procedimiento registral y seguridad jurídica.

La calificación registral es importante en todo el proceso del registro, puesto que la inscripción de un título tiene justicia técnica, práctica y colaborativa y seguridad jurídica, lo que se refleja en el proceso de registro y las consecuencias de su otorgamiento.

La variable de Calificación registral será medida a través de un cuestionario de 20 preguntas que considerará opciones de respuesta de tipo Likert.

- Del mismo modo la variable 2: Satisfacción del usuario

Charry & Flores (2019) señalan que es la calidad de atención en las entidades públicas y privadas en la necesidad de la población. Las personas,

naturales como jurídicas, necesitan una atención de calidad en los servicios que solicitan. Esta variable será operacionalizada por las dimensiones de: Elementos tangibles, confiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía.

Satisfacción del usuario es la evaluación de la expectativa, comparado con el servicio recibido por el personal de una entidad, para cuyo efecto se medirá a través de un cuestionario de 20 preguntas que considerará opciones de respuesta de tipo Likert.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población:

Se tomó usuarios que solicitaron la inscripción de su título en el registro de propiedad inmueble en el año 2023. En el trabajo de Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) se destaca la importancia de ubicar con precisión a las poblaciones de estudio, teniendo en cuenta aspectos como su contenido, ubicación y periodo temporal, además de su accesibilidad. El acceso viable a los casos o unidades de interés es fundamental al diseñar una investigación. Por tanto, es crucial establecer de manera exacta los criterios de inclusión y exclusión de la muestra, asegurando así la validez y representatividad de los resultados obtenidos.

- **Criterios de inclusión:**

Se tomó en consideración a personas mayores de 18 años; con residencia en el departamento de Lambayeque, con conocimiento del servicio registral y solicitaron su inscripción de sus propiedades en el registro de propiedad inmueble.

- **Criterios de exclusión:**

No se consideró a las personas que residan fuera del departamento de Lambayeque y personas que solicitaron un servicio registral diferente al registro de propiedad inmueble.

3.3.2 Muestra

Se consideró una población de 173 usuarios que solicitaron su inscripción en el registro de propiedad inmueble en el año 2023, cuyo plazo promedio de atención de su trámite fue de siete días hábiles.

Para el tamaño de la muestra existen diferentes criterios estadísticos, que pueden ser probabilísticos o no probabilísticos (Hernández & Mendoza, 2018).

Asimismo, se usó la técnica que recomendó CIENES, considerando que las variables son cuantitativas, la población es limitada y con un porcentaje de confianza de 95%.

3.3.3 Muestreo

En este trabajo se utilizó un muestreo no probabilístico de tipo censal, que consiste en elegir todo el grupo o población objetivo para recopilar datos. McCombes (2019) define este método como la forma en que se elige el grupo del cual se obtendrán los datos en el estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica para la recopilación de datos en el presente estudio es la encuesta, la cual permitió obtener indicadores en relación con las dimensiones de las variables de estudio.

Según Mendoza & Avila (2020) indica que para las técnicas de encuesta se convierten en herramientas fundamentales en el proceso de adquisición de información a través del uso de la lógica y la comprensión de la realizada concreta.

Se utilizó un cuestionario con preguntas referidas a cada dimensión de las variables de estudio y respuesta de tipo Likert.

Este cuestionario permitió recabar opiniones de los diferentes usuarios que concurren al registro de propiedad inmueble para inscripción de sus propiedades.

El instrumento de medición es un recurso que se utilizó para registrar información o datos sobre las variables objeto del estudio, las cuales deben

cumplir con tres requisitos básicos: fiabilidad, validez y objetividad (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018).

3.5. Procedimientos

Se elaboró una matriz de variables que permitió la construcción de un marco teórico relacionado con dos variables, cada una de ellas con sus respectivas dimensiones. Se creó un cuestionario que constaba de 20 preguntas para cada una de las variables en estudio, utilizando una escala de valoración tipo Likert. Este cuestionario fue sometido a validación por parte de tres expertos y posteriormente se aplicó a 173 usuarios que solicitaron servicios registrales en el registro de propiedad inmueble. Antes de la aplicación del cuestionario, se brindó a los usuarios información adecuada sobre el propósito del estudio. Para asegurar la fiabilidad del cuestionario, se hizo una prueba piloto con 20 participantes y se usó el coeficiente Alfa de Cronbach para determinar la consistencia interior de los ítems del cuestionario diseñado.

Se solicitó la autorización ante la Unidad Ejecutora involucrada en la investigación para poder utilizar los cuestionarios previamente validados por los tres expertos. Se hizo uso del programa SPSS para llevar a cabo el estudio respectivo.

Tabla 1

Resultados de confiabilidad de la variable calificación registral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,817	20

Tabla 2

Resultados de confiabilidad de la variable satisfacción de los usuarios

Alfa de Cronbach	N de elementos
,921	20

Tabla 3*Resultados de confiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,917	40

3.6. Método de análisis de datos

En este trabajo se emplearon dos enfoques estadísticos distintos:

Estadística descriptiva: Este método se centra en la recolección, presentación y descripción de datos muestrales. Se incluyeron análisis básicos como la determinación de la moda, media, mediana, así como medidas de dispersión (Johnson & Kubi, 2012).

Estadística Inferencial: Esta técnica estadística forma parte del análisis general y se utiliza para examinar muestras mediante la estimación de parámetros y la aplicación de técnicas estadísticas específicas. Su propósito radica en probar hipótesis basadas en la distribución de la muestra y derivar conclusiones generales de observaciones y experimentos de hechos. En este proceso, los datos son extraídos para desarrollar teorías que se aplican desde lo particular a lo general (Johnson & Kubi, 2012).

Para asegurar la confiabilidad de los instrumentos empleados, se calculó el valor de alfa de Cronbach para ambas variables: "Calificación Registral" (con 20 ítems) y "Satisfacción del usuario" (también con 20 ítems). Se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.817 para la variable "Calificación Registral" y de 0.921 para la variable "Satisfacción del usuario". Estos valores son considerados indicadores confiables, dado que superan el umbral de 0.7. Es relevante mencionar que el piloto para cada variable fue realizado con una muestra de 20 usuarios.

3.6. Aspectos éticos

En este trabajo se consideraron las normas vigentes, asimismo garantizar la veracidad y transparencia de la investigación.

La encuesta será aplicada con el consentimiento del encuestado y será de carácter confidencial.

Las fuentes bibliográficas que se citan en este trabajo se realizaron bajo los parámetros del estilo APA.

Esta investigación se apoyó en los principios de respeto, beneficencia y justicia.

El respeto por las personas reconoce la aptitud y el derecho de todas las personas, respetando sus opiniones y garantizando su bienestar.

El principio de Beneficencia abarca el respeto por las decisiones de las personas, asegurando tanto su estado físico, psicológico y social de los administrados en el contexto del trabajo.

En cuanto al principio de Justicia, se establece que la responsabilidad del investigador consiste en distribuir de manera equitativa los riesgos y beneficios relacionados con la participación en el estudio. El reclutamiento y selección de los participantes deben realizarse de manera imparcial, siguiendo los lineamientos del Informe Belmont de 1978.

IV. RESULTADOS

Tabla 4

Correlación Calificación Registral y satisfacción de los usuarios

		Error		T	Significación
		estándar			
		Valor	asintótico ^a	aproximada ^b	aproximada
Ordinal	Correlación				
por	de	0.579	0.073	4.930	,000 ^c
ordinal	Spearman				
N° de casos válidos		173			

Nota: En la tabla 4, se evidencia la existencia de una correlación significativa positiva moderada ($r = 0.579$) entre la calificación registral y la satisfacción de los usuarios, además se observa que la significancia es igual a 0.000, ($p_{\text{valor}} = <0.001 < 0.05$) y este valor es inferior a 0.05, por lo que se puede concluir al 95% de confianza, que ambas variables se encuentran correlacionadas.

Tabla 5

Influencia de uniformidad de criterios y satisfacción de los usuarios

		Error		T	Significación
		estándar			
		Valor	asintótico ^a	aproximada ^b	aproximada
Ordinal por	Correlación				
ordinal	de	0.657	0.081	1.777	0,017 ^c
	Spearman				
N de casos válidos		173			

Nota: En la tabla 5 se puede apreciar, existe una correlación significativa positiva moderada ($r = 0.657$) entre la dimensión uniformidad de criterios y la variable satisfacción del usuario, además se observa que la significancia es 0.017, ($p_{\text{valor}} = 0.017 < 0.05$) y este valor es inferior a 0.05, por lo que se concluye al 95% de

confianza, la dimensión uniformidad de criterios se correlaciona con satisfacción del usuario.

Tabla 6

Relación procedimiento registral y la satisfacción de los usuarios

		Error	T	Significació
		estándar	aproximada	n
		Valo	asintótico	aproximada
		r	a	b
Ordinal por	Correlació	0.53		
ordinal	n de	5	0.072	4.973
	Spearman			0,000 ^c
N° de casos válidos		173		

Nota: En la Tabla 6 se aprecia que existe una correlación significativa positiva moderada ($r = 0.535$) entre la dimensión procedimiento registral y la satisfacción de los usuarios, además se observa que la significancia es 0.000, ($p_valor = 0.000 < 0.05$) y este valor es inferior a 0.05, por lo que se concluye al 95% de confianza, la dimensión procedimiento registral se correlaciona con satisfacción del usuario.

Tabla 7*Correlación seguridad jurídica y satisfacción de los usuarios*

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximad a ^b	Significació n aproximada
Ordinal por	Correlació				
ordinal	n de	0.523	0.068	4.498	0,000 ^c
	Spearman				
Nº de casos válidos		173			

Nota: En la Tabla 7 se observa que existe una correlación significativa positiva moderada ($r = 0.523$) entre la dimensión seguridad jurídica y la variable satisfacción de los usuarios, además se observa que la significancia es 0.000, ($p_valor = 0.000 < 0.05$) y este valor es inferior a 0.05, por lo que se concluye al 95% de confianza, la dimensión procedimiento registral se correlaciona con satisfacción del usuario.

Tabla 8*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para las variables.*

		Calificación registral	Satisfacción de los usuarios
N		50	50
Parámetros	Media	173	173
normales ^{a,b}	Desv. Desviación	78.50	75.20
Máximas diferencias	Absoluta	7.432	10.932
extremas	Positivo	0.098	0.092
	Negativo	0.097	0.083
Estadístico de prueba		0.123	-0.098
Sig. asin. (bilateral) ^c		0.056	0.098

Intervalo	,001 ^c	0.227
de	173	0.249
confianza		
al 99%		

Tabla 9

Rangos de correlación

Correlación	Rangos -1 a +1
Correlación positiva perfecta	1
Correlación positiva muy fuerte	+ 0,90 a +0,99
Correlación positiva fuerte	+ 0,75 a + 0,89
Correlación positiva media	+ 0,50 a + 0,74
Correlación positiva débil	+ 0,25 a + 0,49
Correlación positiva muy débil	+ 0,10 a + 0,24
No existe correlación	- 0,09 a + 0,09
Correlación negativa muy débil	- 0,10 a - 0,24
Correlación negativa débil	- 0,25 a - 0,49
Correlación negativa media	- 0,50 a - 0,74
Correlación negativa fuerte	- 0,75 a - 0,89
Correlación negativa muy fuerte	- 0,90 a - 0,99
Correlación negativa perfecta	- 1

Nota: Tomado de Oseda (2011)

V. DISCUSIÓN

Este estudio tuvo como objeto general “Determinar la influencia que tiene la calificación registral de títulos de propiedad inmueble en la satisfacción de los usuarios en una zona registral del Perú 2023” donde se pudo encontrar un Rho de Spearman la existencia de una correlación positiva moderada de ($r = 0.579$) entre la calificación registral y la satisfacción de los usuarios, además se evidencia que la significancia es igual a 0.000, ($p_valor = <0.001 < 0.05$) y este valor es inferior a 0.05, por lo que se puede concluir al 95% de confianza, que ambas variables se encuentran correlacionadas, la cual se puede evidenciar en la tabla 4.

Los descubrimientos de este estudio muestran semejanzas con los resultados obtenidos por Chumacero (2022) quien realizó una investigación con la finalidad de establecer la relación entre la Calificación Registral y la Satisfacción del usuario en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba. La misma se enmarca en un enfoque básico, con un diseño no experimental, de tipo transversal y descriptivo correlacional. Para llegar a sus conclusiones, utilizó una metodología cuantitativa.

Ambas investigaciones concuerdan al demostrar que hay una conexión importante entre la Calificación Registral y la Satisfacción del usuario en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba. Estos resultados respaldan la importancia de la calificación registral en lo que respecta a la satisfacción de los usuarios y destacan la relevancia de la calidad del servicio brindado por los registros en dicha zona.

Por otro lado, Saavedra (2021) tuvo como objeto determinar la influencia de la calidad del servicio en el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la Oficina Registral de Chiclayo - Sunarp durante el año 2019. En esta investigación, se empleó una metodología cuantitativa y descriptiva, y los resultados demostraron que la mayor parte de las personas encuestadas expresaron su satisfacción con los servicios proporcionados en dicha oficina registral.

En general, los resultados resaltan la importancia de una calificación registral adecuada, ya que tiene un impacto positivo moderado en la satisfacción de los

usuarios, permitiendo inscribir los títulos de propiedad en tiempo y forma, y garantizando la seguridad jurídica en las transacciones. Estos hallazgos pueden ser útiles para optimizar los procesos y la calidad de los servicios de las entidades registrales, buscando así mejorar la satisfacción de la población respecto de los servicios de registro de propiedades inmuebles.

En relación al objetivo específico 1, se puede decir que este trató de identificar la influencia de la calificación registral de títulos de propiedad inmueble en la satisfacción de los usuarios en una zona registral del Perú 2023, se precisa que, los resultados obtenidos en la tabla 5 evidencian que hay una correlación significativa positiva moderada ($r = 0.657$) entre la dimensión uniformidad de criterios y la variable satisfacción del usuario, además se observa que la significancia es 0.017, ($p_valor = 0.017 < 0.05$) y este valor es inferior a 0.05, por lo que se concluye al 95% de confianza, la dimensión uniformidad de criterios se correlaciona con satisfacción del usuario; asimismo en la Tabla 3 se puede observar que el 68.8% de los usuarios se muestran satisfechos con la uniformidad de criterios que muestran los registradores del Registro de propiedad inmueble en un Zona Registral de Perú – 2023, un 24.3% que se encuentra muy satisfechos, sin embargo, también se puede observar, que existe un 6.4% de usuarios, que se muestran indiferentes. Estos resultados se relacionan con las siguientes investigaciones:

El investigador Vargas (2020) llevó a cabo un estudio cuyo propósito fue analizar la influencia de los servicios registrales en la satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos de Tacna durante el año 2019. Esta investigación se enmarca dentro de un enfoque básico no experimental, específicamente de tipo transversal y descriptivo. Utilizando una metodología cuantitativa, el estudio reveló una correlación significativamente alta entre las variables, confirmando la existencia de una relación positiva y significativa entre los servicios registrales y la satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos de Tacna.

En otro estudio relevante, Yarleque (2018) propuso investigar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa durante el año 2018. En su investigación, Yarleque empleó una metodología cuantitativa y, a través de este enfoque, pudo identificar una relación significativa y positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en dicha zona. Los resultados mostraron que ambas variables están estrechamente correlacionadas, y se obtuvo un valor de 0.527 para el coeficiente de correlación de Rho Spearman, lo que refuerza la validez de esta relación. Estos hallazgos subrayan la importancia de brindar un servicio de alta calidad para asegurar la satisfacción de los usuarios en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa. Adicionalmente, es de mencionar que existen problemas estatales que aún no se encuentran soluciones legales debido a las posturas divergentes existentes en el Perú (Fernández et al., 2021).

Considerando los resultados obtenidos y compararlos con otros estudios se evidencia que la acción de calificar el registro de propiedad tiene incidencia en la satisfacción del usuario, puesto que si existe uniformidad de criterios al momento de calificar un título registral permitirá la inscripción de los títulos en los plazos establecidos según reglamento, hecho que generará un impacto positivo en el público usuario.

En cuanto al objetivo específico 2, Establecer el grado de los resultados de la calificación registral de títulos de propiedad inmueble en la satisfacción de los usuarios en una zona registral del Perú 2023, se precisa que en la Tabla 6 se logra apreciar que existe una correlación significativa positiva moderada ($r = 0.535$) entre la dimensión procedimiento registral y la satisfacción de los usuarios, además se observa que la significancia es 0.000, ($p_valor = 0.000 < 0.05$) y este valor es inferior a 0.05, por lo que se concluye al 95% de confianza, la dimensión procedimiento registral se correlaciona con satisfacción del usuario.

Tal como se aprecia existe el 63.6% de los usuarios se muestran satisfechos con el procedimiento registral que siguen los registradores del Registro de propiedad inmueble en un Zona Registral de Perú – 2023, asimismo, existe un 22% de

usuarios que se encuentra muy satisfechos, sin embargo, también se puede observar, que existe un 12.7% de usuarios, que se muestran indiferentes.

Comparando los resultados obtenidos han demostrado que la dimensión de procedimiento registral cumple un rol muy importante en la satisfacción del usuario, pero también se puede observar, que existe un 12.7% de usuarios, que se muestran indiferentes.

Con respecto a que existe un 12.7% de usuarios que se muestran indiferentes, es un indicador que existen usuarios que no tienen conocimiento del proceso del procedimiento registral que realizan los registradores públicos al momento de la revisión, evaluación y calificación de los títulos de propiedad presentados, que son evaluados de acuerdo con el procedimiento que se encuentra establecido en el Reglamento.

En cuanto al objetivo específico 3, Analizar las consecuencias de la calificación registral de títulos de propiedad inmueble en la satisfacción de los usuarios en una zona registral del Perú 2023, se indica que en la Tabla 13 se puede apreciar que existe una correlación significativa positiva moderada ($r = 0.523$) entre la dimensión seguridad jurídica y la variable satisfacción de los usuarios, además se observa que la significancia es 0.000, ($p_valor = 0.000 < 0.05$) y este valor es inferior a 0.05, por lo que se concluye al 95% de confianza, la dimensión de seguridad jurídica se correlaciona con satisfacción del usuario.

Asimismo, al analizar la Tabla 5, se logra visualizar que el 65.9% de los usuarios se muestran satisfechos con la seguridad jurídica que brinda el Registro de propiedad inmueble en un Zona Registral de Perú – 2023, asimismo, existe un 27.7% de usuarios que se encuentra muy satisfechos, sin embargo, también se puede observar, que existe un 5.8% de usuarios, que se muestran indiferentes, estos resultados se relacionan con lo indicado por las siguientes investigaciones.

En otra investigación relevante, el autor Gómez (2018) se propuso analizar la contribución de los sistemas registrales y la calificación registral al ordenamiento y

seguridad jurídica inmobiliaria en Ecuador. Para ello, Gómez empleó una metodología cualitativa y los resultados obtenidos mostraron que aún existen deficiencias en el ordenamiento jurídico relacionadas específicamente con el área registral en el país. Además, se destacó que la Ley de Registro es la vía más adecuada para abordar los asuntos relacionados con el Derecho Registral. Se concluyó que, en la actualidad, los actos registrales en Ecuador gozan de una auténtica seguridad jurídica, lo que se considera un elemento fundamental que impulsa la inscripción de los actos de propiedad en el registro. La seguridad jurídica proporciona los mecanismos necesarios para que los registradores puedan calificar los actos de acuerdo con las normativas vigentes. Estos resultados resaltan la importancia de mantener un sistema registral confiable y robusto para garantizar la seguridad jurídica en el ámbito inmobiliario del país.

Plúa (2019) realizó un estudio de tipo exploratorio utilizando un diseño de investigación documental. La muestra incluyó 45 expedientes y se empleó la técnica de análisis documental, utilizando la guía del análisis documental como instrumento de investigación. Los hallazgos de la investigación revelaron que cuando se hace referencia o se cita la propiedad, se está haciendo alusión a un derecho que se encuentra completamente respaldado por el Estado y protegido por el registro como una institución jurídica. Esta protección abarca tanto la garantía en la tradición de inmuebles como las diversas limitaciones que puedan surgir.

Sin embargo, se destacó que, si las legislaciones utilizadas en este contexto están desactualizadas, ciertos derechos podrían quedar vulnerados. Por lo tanto, se enfatiza la importancia de contar con leyes actualizadas y acordes a derecho para determinar la titularidad de los bienes. Como resultado, se sugiere una reforma urgente de la ley de registro en Ecuador como una medida para actuar de manera positiva en beneficio de la sociedad y garantizar la protección adecuada de los derechos relacionados con la propiedad.

De manera similar, Mendoza (2020) sostiene que el registro presenta dos limitaciones en relación con el derecho constitucional y social. En primer lugar, como instrumento, debe contar con fundamentos sólidos que justifiquen su

existencia, evitando que las soluciones jurídicas se reduzcan a meras afirmaciones sin fundamentos, y en última instancia, debe velar por la búsqueda de la justicia. En segundo lugar, como instrumento, es importante reconocer que su eficacia interna puede ser superada por otros principios que se adapten mejor a una situación particular.

En resumen, al considerar los resultados obtenidos y compararlos con otras investigaciones, se confirma que la satisfacción del usuario está estrechamente vinculada a la disponibilidad de servicios proporcionados por la entidad. Los usuarios tienen expectativas cuando acuden a solicitar un servicio y evalúan su satisfacción en función de la calidad percibida en la entidad y en el servicio brindado. Es esencial proporcionar información completa y adecuada, y capacitar a los servidores públicos para satisfacer las necesidades de los usuarios y mejorar la calidad del servicio.

En relación con las consecuencias de la calificación registral en la seguridad jurídica, se ha demostrado que este aspecto es un factor determinante para la satisfacción de los usuarios. Por ello, su preservación y mejora en el proceso de calificación registral son fundamentales para ofrecer un servicio de calidad que cumpla con las expectativas de los usuarios en la Zona Registral del Perú en 2023.

VI. CONCLUSIONES

1. Se encontró una correlación positiva moderada y significativa entre las variables de calificación registral y la satisfacción de los usuarios, los resultados mostraron un valor de $Rho=0.579$, con una significancia igual a 0.000 ($p_valor = <0.001 < 0.05$) y este valor es inferior a 0.05 por lo que se puede concluir al 95% de confianza, lo que indica que las 2 variables están relacionadas de manera significativa y positiva.
2. Se puede demostrar que hay una relación positiva moderada ($r = 0.657$) entre la dimensión uniformidad de criterios de los registradores que califican títulos de propiedad inmueble y la variable satisfacción del usuario ($r = 0.657$), con una significancia es 0.017 , ($p_valor = 0.017 < 0.05$) y este valor en inferior a 0.05 , por lo que se concluye al 95% de confianza, la dimensión uniformidad de criterios se correlaciona con satisfacción del usuario.
3. Los resultados indican que la dimensión del procedimiento registral desempeña un rol esencial en la satisfacción del usuario, ya que una gran mayoría se encuentra satisfecha con el procedimiento seguido por los registradores. No obstante, también se identifica un grupo de usuarios indiferentes, lo que puede deberse a diversas razones, como falta de conocimiento sobre el proceso o expectativas diferentes sobre el servicio.
4. Existe una correlación significativa positiva moderada ($r = 0.523$) entre la dimensión "seguridad jurídica" y la satisfacción de los usuarios. Esta correlación tiene una significancia de 0.000 ($p_valor = 0.000 < 0.05$), lo que implica que la relación es estadísticamente relevante al 95% de confianza. Además, se observa que el 65.9% de los usuarios se encuentran satisfechos con la seguridad jurídica proporcionada por el Registro de Propiedad Inmueble en la Zona Registral del Perú en 2023. Asimismo, un 27.7% de los usuarios se muestra muy satisfecho con esta dimensión. Sin embargo, también se aprecia que un 5.8% de los usuarios se muestran indiferentes.

VII. RECOMENDACIONES:

1. El procedimiento registral desempeña un rol indispensable en la satisfacción de los usuarios en la zona registral del Perú en 2023, y se destaca la relevancia de mantener y mejorar este proceso para seguir garantizando la satisfacción de la mayoría de los usuarios. Es necesario atender a las necesidades de los usuarios y buscar soluciones para abordar las inquietudes de aquellos que se muestran indiferentes, con el propósito de brindar un servicio más integral y gratificante para todos.
2. Establecer criterios claros y uniformes: Es fundamental que los registradores cuenten con criterios de calificación bien definidos y uniformes. Esto ayudará a garantizar que todos los títulos de propiedad inmueble sean evaluados de manera coherente y justa, evitando confusiones y asegurando la equidad para el público usuario.
3. Se debe implementar el uso de la tecnología y automatización en el registro de propiedad inmueble a fin de que se agilice el proceso de calificación y reducir la posibilidad de errores. La tecnología puede ayudar a mantener registros precisos y accesibles, mejorando la eficiencia y la satisfacción del usuario.
4. Reducción de tiempos de espera: Trabajar en la optimización del tiempo de calificación y los tiempos de entrega de los resultados es esencial para cumplir las expectativas de los usuarios. Reducir los tiempos de espera contribuirá a mejorar la percepción del servicio y aumentar la satisfacción general.
5. Fortalecer la seguridad jurídica: Garantizar la seguridad jurídica en la calificación registral es crucial para generar confianza en los usuarios. La certeza legal en los actos registrados es fundamental para proteger los derechos de propiedad y facilitar las transacciones inmobiliarias.

REFERENCIAS:

Admin. (20 febrero del 2019). ¿CÓMO CALIFICA UN TÍTULO INMOBILIARIO, EL REGISTRADOR PÚBLICO? *Sociedad Peruana de Bienes Raíces*.
<https://bienesraicess.com/blogs/como-califica-un-titulo-inmobiliario-el-registrador-publico/>

Álvarez, A. (2020). *Clasificación de las investigaciones*. Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales.
<https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%c3%a9mica%20%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%c3%b3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Añez, J. (2022). *Publicidad Registral*. Economía360.
<https://www.economia360.org/publicidad-registral/>

Arruñada, B. (2021). *La seguridad jurídica en España*. FEDEA.
<https://documentos.fedea.net/pubs/eee/eee2021-18.pdf>

Ayalew, D. (2021). Sustaining land registration benefits by addressing the challenges of reversion to informality in Rwanda. *Land Use Policy*. 110.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S02648377193110>

Balwant, J., & Sunita M. (May 22, 2022). *Laws related to registration of property transactions in India*. Housing. <https://housing.com/news/laws-related-registration-property-transactions-india/>

Behzadi, M., Taheriasi, M., & Megarian, A. (2022). *An Analysis of e-Customer*

Relationship Management Service Quality and Customer Satisfaction in the

Insurance Industry. In International Conference on Community Marketing and

Branding. <https://ssrn.com/abstract=4213928>

Bruzón, C., & Rivero, D. (2023). Interpretación judicial y garantía de los derechos:

El valor de la uniformidad. Derecho Global. *Estudios Sobre Derecho Y*

Justicia, 8(23), 225–243. <https://doi.org/10.32870/dgedj.v8i23.566>

Campaña et al. (2019). Evaluation of quality of service in Early Intervention: A

systematic review. *In Anales de Pediatría* (Vol. 90, No. 5, pp. 301-309).

<https://doi.org/10.1016/j.anpede.2018.04.009>

Castañeda, P. (2020). Land titles and violent conflict in rural Mexico. *Journal of*

Development Economics. 144.

[https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0304387818314974?](https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0304387818314974?via%3Dihub)

[via%3Dihub](https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0304387818314974?via%3Dihub)

Cagdas, A. (2017). Generic land registry and cadastre data model supporting

interoperability based on international standards for Turkey. *Land Use Policy*,

68.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0264837716302101>

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. [Tesis para obtener el grado de Magíster en Derecho Notarial y Registral, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13992/1/T-UCSG-POS-DNR-89.pdf>

Charry, J., & Flores, E. (2021). Calidad de Atención Registral Ciudadana en Usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Lima. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, N°8(2), 84–99.

<https://doi.org/10.24265/iggp.2021.v8n2.05>

Chumacero, K. (2022) *Calificación registral y satisfacción del usuario en la Zona Registral N.º III Sede Moyobamba, 2021.* [Tesis para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83006>

Código Civil Peruano. [CCP]. Decreto Legislativo N.º 295, 14 de noviembre de 1984 (Perú). <https://lpderecho.pe/codigo-civil-peruano-realmente-actualizado/>

Dilapanga, A., Mantiri, J., & Mongi, C. (2019). Evaluation of the Management of Population Administration Information System at the Department of Population and Civil Registration of Tomohon City. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, volume 383, pp. 728 – 730.

<https://www.atlantis-press.com/article/125927021.pdf>

Esmerio et al. (2021). Implementation of a Telecardiology Service in a Health Unit in the City of Porto Alegre, Brazil: A Pilot Study . *Int. J. Cardiovasc*, 35 (2), 152-158. <https://www.scielo.br/j/ijcs/a/HP8dm3rqyk7R39dv8r9VbMq/#>

Febres, R., & Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>

Fernández, B. (2023). *La calificación registral tras la STS 561/2022, de 12 de julio*. Diario La Ley. https://diariolaley.laleynext.es/Content/Documento.aspx?params=H4slIAAA AAAAEAFWNMQ7CQAwEf3P1yZFQGlc5fnA9SuI9ZHGYkQOI_B5SULDIS DOrllxq_m44EdGYXohN3ZgyDZnymMwFtUz8NEFTg6Q-L-jTgfF-8BWG0PUc4XHY2vbia93v4Db3DQmL--3v5PKLfwCpTAP9fgAAAA==WKE

Fernández, A., & Vela, L. (2021). *Los paradigmas y las metodologías usadas en el proceso de investigación: Una breve revisión* [Artículo]. Universidad de Alicante (España). <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/119978>

Fernández, A., Villanueva, J., & Reyes, C. (2021). La democracia peruana: Estado fallido, república inconclusa, y sin ciudadanía. *Horizonte Empresarial*, 8(1), Article 1. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1656>

Fernández-Altamirano, A. E. F., Heredia-Llatas, F. D., Diaz, Y. I. M., Nuñez, O. M., Camacho, L. M., Camacho, L. A. M., Cajamarca, J. C. R., Mejía, J. A. C.,

- Sernaqué, M. A. C., & Chacón, L. F. E. (2023). Political Stability and public governance in Peru. *Przestrzen Społeczna*, 23(1), 265-291. Scopus.
- García, V. (3 de marzo del 2021). *La seguridad jurídica*. Benites, Vargas & Ugaz Abogados. <https://www.bvu.pe/la-seguridad-juridica/>
- Giler, G. (2020). Reflections on property registration and legal security in Ecuador. *Revista Polo del Conocimiento*, 5(9), 592-604. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9092678>
- Gómez, A. (2018). *La importancia de la calificación registral en el ordenamiento jurídico ecuatoriano y la seguridad y validez de los títulos traslaticios de dominio*. [Tesis para la obtención del Grado de Magister en Derecho Notarial y Registral, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10809>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología De La Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa Y Mixta*. McGraw-Hill Interamericana. <https://books.google.com.pe/books?id=5A2QDwAAQBAJ>
- Hernández, S., & Duana, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico De Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 9(17), 51-53. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Herrero de Pratesi, M. (2019). Los registros de la propiedad inmueble en Argentina. *Revista del notariado* (pp. 9-39)

Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. (10 de abril de 2001). Normas Legales, N.º 7597. Diario Oficial El Peruano. <https://www.peru.gob.pe/normas/docs/ley-27444.pdf>

Ley N°16.871, Ley de Registros Públicos . (28 de setiembre 1997). Normas legales, N° 24886. Parlamento del Uruguay. <https://www.impo.com.uy/bases/leyes/16871-1997>

Li, Y., & Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information & Management*, 57(3), 103197. <https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103197>

Lora, M. et al. (2022). Quality and satisfaction of users of the telemedicine service in cardiology in COVID-19 times. *BTSym2021*, 189, v1. https://www.researchgate.net/publication/358101175_Quality_and_satisfaction_of_users_of_the_telemedicine_service_in_cardiology_in_COVID-19_times

Martinez, O. (2020). *MODERNIZACIÓN DEL ESTADO SALVADOREÑO: UNIFORMIDAD DE CRITERIOS DE CALIFICACIÓN PARA AGILIZAR EL REGISTRO DE LA PROPIEDAD, RAÍZ E AGILIZAR EL REGISTRO DE LA PROPIEDAD, RAÍZ E HIPOTECAS MODERNIZATION OF THE SALVADORAN STATE: UNIFORMITY OF QUALIFICATION.* <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.18965.96480>

- McCombes, S. (September 19, 2019). *Sampling Methods | Types and Techniques Explained*. Scribbr. <https://www.scribbr.com/methodology/sampling-methods/>
- Mojica, J. (2020). Necesidades sociales, asociacionismo y movimientos vecinales. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 25(9), 295-308. <https://www.redalyc.org/journal/279/27964626023/27964626023.pdf>
- Morales, L., & García, 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>
- Moreira, L., & Orozco, C. (2020). Interpretación de calidad del servicio en Gobiernos Autónomos Descentralizados. Un nuevo concepto en gestión pública. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, Vol. 5, N.º 8, pp. 618-633. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7554383>
- Muhartini, S.; Syamsul, B., & Muhammad R. (2018). Customer Satisfaction (Public Satisfaction) On Services In Administrative Village Office. *Asia-Pacific Management and Business Application*, 7 (1), pp. 17-30. https://www.researchgate.net/publication/334027428_Customer_Satisfaction_Public_Satisfaction_on_Services_in_Administrative_Village_Office
- Nguyen, V.; Le Dinh, H., & Ho Nhat, L. (2021). People's satisfaction with public services provided by land registration *university journal of science: agriculture and rural development vol. 130*, No. 3C, pp. 5–20. <https://jos.hueuni.edu.vn/index.php/hujos-ard/article/view/6047>

- Ochoa, C. (2019). Uso de la tecnología en la función notarial y el proceso registral. *Revista Científica del Sistema de Estudios de Postgrado de La Universidad de San Carlos de Guatemala*, 2(01), 11–17. <https://doi.org/10.36958/sep.v2i01.12>
- Otarola, Y. (2022). La descripción del inmueble y la discordancia registral. *Revista chilena de derecho y ciencia política*, 13(1), 9-28. <https://dx.doi.org/10.7770/rchdcp-v13n1-art2863>
- Peiró, R. (10 de noviembre del 2018). *Satisfacción del cliente*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/satisfaccion-del-cliente.html>
- Permana, A., Nugraha, F., & Krisdiawan, A. (2021). Design and build a queuing system for the office of population and civil registration of Kuningan Regency based on Android. *Journal of Physics: Conference Series*, 1933, 1-5. <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/1933/1/012011/meta>
- Plúa, N. (2019). *Critical analysis of denials in the registry of ownership and legal certainty*. FIPCAEC. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i4.140>
- Rengifurwarin, Z. (2020). Analysis of Public Service Professionalism at the Department of Population and Civil Registration Ambon City. *International Journal of Science and Society*, 2(4), 383-403. <http://ijsoc.goacademica.com/index.php/ijsoc/article/view/223>
- Resolución del Superintendente Nacional de los Registros Públicos N° 126.2012-SUNARP-SN. Texto único ordenado del reglamento General de Registros Públicos. (18 de mayo del 2012).

<https://www.sunarp.gob.pe/Tribunal/Documents/Texto%20%C3%9Anico%20Ordenado%20del%20Reglamento%20General%20de%20los%20Registros%20P%C3%BAblicos.pdf>

Saavedra, E. (2021). *Incidencia de la calidad de servicio en el nivel de satisfacción de los usuarios en la oficina registral de Chiclayo-SUNARP, año 2019*. [Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Administración con mención en Gerencia Pública, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. Repositorio UNPRG.

https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/9947/Evila_Marisol_Saavedra_Quintos.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Sánchez, J. (01 de agosto del 2020). *Registrador de la propiedad*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/registrador-de-la-propiedad.html>

ShafiraRizq; DjemdjemDjamaludin, M., & Nurhadryani, Y. (2018). Analysis Of Service Quality Satisfaction Of E-Ktp Service At Public Administration And Civil Registration Office Of Bogor District. *Journal Of Consumer Sciences*, Vol. 03, No. 02, 55-65.

Suparno, H. (2021). Public Satisfaction with Public Services (Study at The Department of Population and Civil Registration, Semarang City). *Jurnal Sosial Humaniora (JSH)*, Volume 14, Ed.1, pp. 123 – 137.

Vargas, M. (2020). *Los servicios registrales y su incidencia en la satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos de Tacna, 2019*. [Tesis para obtener el grado académico de Maestro en

Administración y Dirección de Empresas, Universidad Privada de Tacna].

Repositorio

UPT.

[https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1434/Vargas-](https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1434/Vargas-Romero-Milagros.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[Romero-Milagros.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1434/Vargas-Romero-Milagros.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Yarleque, Y. (2018). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Zona*

Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018. [Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión Pública, Universidad César Vallejo].

Repositorio

UCV.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27613/yarlequ](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27613/yarleque_ay.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[e_ay.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27613/yarleque_ay.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Yin, D. (2022). Land property rights and rural enterprise growth: Evidence from land

titling reform in China. *Journal of Development Economics*.157.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S03043878220002>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1: Calificación registral	Según Larios (2015) menciona que: La calificación registral constituye uno de los principios fundamentales de todo el proceso registral. La doctrina deja claro que una titulación registrada tiene un sentido técnico, práctico y colaborativo de equidad y certeza de derecho, plasmado en el proceso de registro y en las consecuencias derivadas de su otorgamiento (p. 42)	La calificación registral es importante en todo el proceso del registro, puesto que la inscripción de un título tiene justicia técnica, práctica y colaborativa y seguridad jurídica, lo que se refleja en el proceso de registro y las consecuencias de su otorgamiento. La variable de Calificación registral será medida a través de un cuestionario de 20 preguntas que considerará opciones de respuesta de tipo Likert.	Uniformidad de criterios	Los criterios están debidamente delimitados en la entidad	La escala de medición será ordinal
			Procedimiento Registral	Cumplimiento de los plazos registrales	
			Seguridad jurídica	Cumplimiento de las normas	
Variable 2: Satisfacción del usuario	Según los autores Charry & Flores (2019) "la calidad de atención en instituciones públicas y privadas en una necesidad global de la población. Las personas, naturales y jurídicas, requieren ser atendidas en los	Satisfacción del usuario es la evaluación de la expectativa, comparado con el servicio recibido por el personal de una entidad, para cuyo efecto se medirá	Elementos Tangibles	Equipos y mobiliario	
				Instalaciones físicas	
				Medios de comunicación	
				Imagen del trabajador	

	servicios que recibe, de manera óptima y humana” (p. 11)	a través de un cuestionario de 20 preguntas que considerará opciones de respuesta de tipo Likert.	Confiabilidad	Atención eficiente y eficaz		
				Perfil del puesto		
			Seguridad	Percepción de seguridad		
			Capacidad de respuesta	Servicio rápido		
				Solución de quejas		
			Empatía	Nivel de empatía		

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario para medir la Calificación Registral

Datos informativos:

Instrucciones: Estimado (a) usuario (a), el presente cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión con respecto a la Calificación Registral de los títulos inscritos en el registro de propiedad inmueble en la Oficina Registral N° II Sede Chiclayo.

El presente cuestionario es anónimo, por lo que se solicita sinceridad y objetividad al responder cada una de las preguntas expuestas.

Luego de leer atentamente, responda los enunciados con un aspa (X) según la siguiente escala de calificación:

TOTALMENTE EN DESACUERDO	DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	2	3	4	5

Sexo: Masculino () Femenino () Edad: _____ años Distrito: _____

Dimensiones	Ítems	Enunciados	valoración				
			1	2	3	4	5
Uniformidad de criterios	01	¿Considera usted que los registradores públicos deben tener un mismo criterio de interpretación de las normas para registrar un título?					
	02	¿Considera usted que debería existir un criterio uniforme para evitar la observación de títulos?					
	03	¿Considera usted que los registradores públicos emiten sus propios criterios en las observaciones y tachas de los títulos registrales?					
	04	¿Considera usted que las resoluciones del Tribunal Registral limitan la inscripción de un título?					
	05	¿Considera usted que los registradores públicos han aplicado criterios diferentes en las observaciones y tachas de los títulos que ha presentado?					
	06	¿Considera usted que las tachas de los títulos retrasan el trámite registral?					

	07	¿Considera usted que la entidad debería socializar con los usuarios los criterios para la atención?					
Procedimiento Registral	08	¿Considera usted que el procedimiento registral es muy complicado y retrasa la calificación de los títulos presentados?					
	09	¿Considera usted que el tiempo que se demora el registrador público en el procedimiento registral está de acuerdo al plazo estipulado en el Reglamento?					
	10	¿Considera usted que el procedimiento registral es muy complicado y retrasa la calificación de los títulos presentados?					
	11	¿Considera usted que el plazo establecido para el pronunciamiento Registral es sencillo?					
	12	¿Considera usted que el tiempo que demanda el procedimiento registral es eficiente?					
	13	¿Considera usted que la entidad debería difundir los procedimientos para el registro de propiedades?					
	14	¿Considera usted que la inscripción de su inmueble le brinda seguridad jurídica?					
	15	¿Considera usted que la normativa registral limita la calificación del registrador?					
	16	¿Considera usted que tener inscrito su inmueble respalda su derecho de propietario?					
	17	¿Considera usted que la seguridad jurídica es necesaria en el sistema registral?					
Seguridad Jurídica	18	¿Considera usted que la inscripción del título sin observaciones permite obtener una seguridad jurídica frente a terceros?					
	19	¿Considera usted que el registro es de suma importancia porque le permite tener todos los derechos y ventajas como propietario conforme a ley?					
	20	¿Considera usted que la entidad debería difundir la importancia del registro de las propiedades?					

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario para medir la Satisfacción del Usuario

Datos informativos:

Instrucciones: Estimado (a) usuario (a), el presente cuestionario tiene como objetivo conocer el nivel de Satisfacción del usuario que realiza trámites de inscripción en el registro de propiedad inmueble en la Oficina Registral N° II Sede Chiclayo.

El presente cuestionario es anónimo, por lo que se solicita sinceridad y objetividad al responder cada una de las preguntas expuestas.

Luego de leer atentamente, responda los enunciados con un aspa (X) según la siguiente escala de calificación:

TOTALMENTE EN DESACUERDO	DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	2	3	4	5

Dimensiones	Ítems	Enunciados	valoración				
			1	2	3	4	5
Elementos Tangibles	01	¿Considera usted que los equipos y mobiliario se encuentran en buen estado?					
	02	¿Considera usted que las instalaciones están cuidadas, ventiladas y limpias, aptas para brindar un buen servicio?					
	03	¿Considera usted que la publicidad brindada son entendibles e informan lo que necesita?					
	04	¿Considera usted que los trabajadores visten de manera formal?					
Confiabilidad	05	¿Considera usted que el registrador resolvió claramente sus preguntas?					
	06	¿Considera usted que el registrador le brindó información clara sobre los requisitos para subsanar las observaciones de su trámite registral?					

	07	¿Considera usted que el registrador brinda un servicio libre de errores?					
	08	¿Considera usted que el registrador demuestra experiencia en el cargo que desempeña?					
Seguridad	09	¿Considera usted que el registrador es confiable en el ejercicio de sus funciones?					
	10	¿Considera usted que el trabajador le brindó la información clara sobre los costos del trámite?					
	11	¿Considera usted que le solicitaron requisitos adicionales, no señalados inicialmente?					
	12	¿Se siente usted seguro dentro de la oficina registral?					
Capacidad de respuesta	13	¿La atención fue rápida por parte de los registradores?					
	14	¿El tiempo de espera de atención por parte del registrador fue el adecuado?					
	15	¿Recibió información clara sobre los plazos del trámite registral?					
	16	¿Los tiempos de entrega y espera de los servicios solicitados han mejorado?					
Empatía	17	¿El registrador que lo atendió fue amable, cortés y respetuoso?					
	18	¿El registrador que lo atendió mostró interés y disposición en ayudarlo?					
	19	¿El registrador siempre le prestó la atención necesaria durante el tiempo que duró su consulta y trámite?					
	20	¿El registrador se identificó y se comunicó con un lenguaje claro y entendible?					

Anexo 3: Población y muestra

MUESTRA FINITA:					
e	5.00%	$e = 2 * \text{raiz} ((N-n)/(n-1) * (p*q / n))$			
p	20.00%		6.08%		
q	80.00%				
N	1 338 994				
s	1.645000				
n	173				
Confiabilidad	90.00%				
N = tamaño población o universo.					
E = error de estimación (determinado por el investigador)					
K = nivel de confianza (confiabilidad)					
p = proporción en la población que sí pertenecen a esa clase. Probabilidad con que se presenta el fenómeno.					
q = proporción en la población que no pertenecen a esa clase. Probabilidad con que se presenta el fenómeno.					
n = tamaño de la muestra					

Anexo 4. Validación y confiabilidad de los instrumentos

ANEXO 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para conocer su opinión con respecto a la Calificación Registral de los títulos inscritos en el registro de propiedad inmueble y la Satisfacción del usuario en una zona registral del Perú".

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de este sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer investigativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	
Grado profesional:	Maestría <input type="checkbox"/> Doctor <input checked="" type="checkbox"/>
Area de formación académica:	Clinica <input type="checkbox"/> Social <input checked="" type="checkbox"/> Educativa <input type="checkbox"/> Organizacional <input type="checkbox"/>
Area de experiencia profesional:	Gestión Pública
Institución donde labora:	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años <input type="checkbox"/> Más de 5 años <input checked="" type="checkbox"/>
Experiencia en Investigación Psicométrica (si corresponde):	---

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	"Cuestionario para medir Calificación Registral de los títulos inscritos en el registro de propiedad inmueble y la Satisfacción del usuario en una zona registral del Perú"
Autora:	Zunilda Burga Huamán
Procedencia:	Presencial por medio del Google FORM
Administración:	Chilayo
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Chilayo

Significación	<p>El cuestionario aborda dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Variable 1 (Calificación Registral), evalúa tres dimensiones: I. Uniformidad de criterios (7 ítems); II. Procedimiento Registral (5 ítems); Seguridad jurídica (7 ítems). - Variable 2 (Satisfacción del usuario), se evalúa cinco dimensiones: I. Elementos Tangibles (4 ítems); II. Confiabilidad (4 ítems); III. Seguridad (4 ítems); IV. Respuesta (4 ítems); V. Empatía (4 ítems). <p>Este cuestionario tiene como Objetivo principal: Determinar la influencia de la calificación registral de títulos de propiedad inmueble en la satisfacción de los usuarios de la zona registral de Chiclayo.</p>
---------------	---

4. Soporte teórico

Escala/AREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calificación Registral	<ul style="list-style-type: none"> • Uniformidad de criterios • Procedimiento Registral • Seguridad Jurídica 	<p>La calificación registral es importante en todo el proceso del registro, puesto que la inscripción de un título tiene justicia técnica, práctica y colaborativa y seguridad jurídica, lo que se refleja en el proceso de registro y las consecuencias de su otorgamiento.</p>
Satisfacción del usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos tangibles • Confiabilidad • Seguridad • Capacidad de respuesta • Empatía 	<p>Satisfacción del usuario es la evaluación de la expectativa, comparado con el servicio recibido por el personal de una entidad</p>

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Calificación Registral de los títulos inscritos en el registro de propiedad inmueble y la Satisfacción del usuario en una zona registral del Perú", elaborada por ZUNILDA BURGA HUAMAN en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel <input type="checkbox"/>	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel <input type="checkbox"/>	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinentes.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel <input type="checkbox"/>



Dimensiones del instrumento:

Primera dimensión: Calificación Registral

- i) Uniformidad de criterios
- ii) Procedimiento Registral
- iii) Seguridad Jurídica

- **Objetivos de la dimensión:** Demostrar el grado de relación que existe entre los indicadores de uniformidad de criterios, procedimiento registral y seguridad jurídica con la satisfacción del usuario en una zona registral del Perú.

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Uniformidad de criterios	1-7	3	3	3	
Procedimiento Registral	8-13	3	3	3	
Seguridad Jurídica	14-20	3	3	3	

Segunda dimensión: Satisfacción del usuario

- i) Elementos tangibles
- ii) Confiabilidad
- iii) Seguridad
- iv) Capacidad de respuesta
- v) Empatía

- **Objetivos de la dimensión:** Establecer la relación de la calificación registral de acuerdo a los indicadores de elementos tangibles, confiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía, respecto a la satisfacción del usuario en una zona registral del Perú.

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Elementos tangibles	1-4	3	3	3	
Confiabilidad	5-8	3	3	3	
Seguridad	9-12	3	3	3	
Capacidad de respuesta	13-16	3	3	3	
Empatía	17-20	3	3	3	



Yosip Ibrahim Mejía Díaz
DNI N° 17632352

ANEXO 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para conocer su opinión con respecto a la Calificación Registral de los títulos inscritos en el registro de propiedad inmueble y la Satisfacción del usuario en una zona registral del Perú".

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de este sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer investigativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:		
Grado profesional:	Maestría (<input type="checkbox"/>)	Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clinica (<input type="checkbox"/>)	Social (<input checked="" type="checkbox"/>)
	Educativa (<input type="checkbox"/>)	Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Área de experiencia profesional:	Gestión Pública	
Institución donde labora:	Zona Registral N°11-Sede Chiclayo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>)	
	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)	
Experiencia en Investigación Psicométrica (si corresponde)	—	

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	"Cuestionario para medir Calificación Registral de los títulos inscritos en el registro de propiedad inmueble y la Satisfacción del usuario en una zona registral del Perú"
Autora:	Zurilda Burga Huamán
Procedencia:	Presencial por medio del Google Form
Administración:	Chiclayo
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Chiclayo



Ámbito de aplicación:	Usuarios externos que concurren a la Oficina Registral de Chiclayo
Significación:	<p>El cuestionario aborda dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none">- Variable 1 (Calificación Registral), evalúa tres dimensiones: I. Uniformidad de criterios (7 ítems); II. Procedimiento Registral (6 ítems); Seguridad jurídica (7 ítems).- Variable 2 (Satisfacción del usuario), se evalúa cinco dimensiones: I. Elementos Tangibles (4 ítems); II. Confiabilidad (4 ítems); III. Seguridad (4 ítems); IV. Respuesta (4 ítems); V. Empatía (4 ítems). <p>Este cuestionario tiene como Objetivo principal: Determinar la influencia de la calificación registral de títulos de propiedad inmueble en la satisfacción de los usuarios de la zona registral de Chiclayo.</p>

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calificación Registral	<ul style="list-style-type: none">• Uniformidad de criterios• Procedimiento Registral• Seguridad Jurídica	La calificación registral es importante en todo el proceso del registro, puesto que la inscripción de un título tiene justicia técnica, práctica y colaborativa y seguridad jurídica, lo que se refleja en el proceso de registro y las consecuencias de su otorgamiento.
Satisfacción del usuario	<ul style="list-style-type: none">• Elementos tangibles• Confiabilidad• Seguridad• Capacidad de respuesta• Empatía	Satisfacción del usuario es la evaluación de la expectativas, comparado con el servicio recibido por el personal de una entidad

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Calificación Registral de los títulos inscritos en el registro de propiedad inmueble y la satisfacción del usuario en una zona registral del Perú", elaborada por ZUNILDA BURGA HUAMÁN en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Elementos Tangibles	1-4	4	4	4	
Confiabilidad	5-8	4	4	4	
Seguridad	9-12	4	4	4	
Capacidad de respuesta	13-16	4	4	4	
Empatía	17-20	4	4	4	

Firma del evaluador:

Gladys Katherine Guevara Allauja

DNI N° 44441525

**ANEXO 2****Evaluación por juicio de expertos**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para conocer su opinión con respecto a la Calificación Registral de los títulos inscritos en el registro de propiedad inmueble y la Satisfacción del usuario en una zona registral del Perú".

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de este sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer investigativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	
Grado profesional:	Maestría (<input type="checkbox"/>) Licenciado (<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clinica (<input type="checkbox"/>) Educativa (<input type="checkbox"/>) Social (<input checked="" type="checkbox"/>) Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Área de experiencia profesional:	Gestión Pública
Institución donde labora:	Zona Registral N°11-Sede Chiclayo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación Psicométrica (si corresponde)	—

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	"Cuestionario para medir Calificación Registral de los títulos inscritos en el registro de propiedad inmueble y la Satisfacción del usuario en una zona registral del Perú"
Autora:	Zuraida Burga Huamán
Procedencia:	Presencial por medio del Google Form
Administración:	Chiclayo
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Chiclayo



Dimensiones del instrumento:

Primera dimensión: Calificación Registral

- i) Uniformidad de criterios
- ii) Procedimiento Registral
- iii) Seguridad Jurídica

- **Objetivos de la dimensión:** Demostrar el grado de relación que existe entre los indicadores de uniformidad de criterios, procedimiento registral y seguridad jurídica con la satisfacción del usuario de una zona registral del Perú.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Uniformidad de criterios	1-7	4	4	4	
Procedimiento Registral	8-13	4	4	4	
Seguridad Jurídica	14-20	4	4	4	

Segunda dimensión: Satisfacción del usuario

- i) Elementos tangibles
- ii) Confiabilidad
- iii) Seguridad
- iv) Capacidad de respuesta
- iii) Empatía

- **Objetivos de la dimensión:** Establecer la relación de la calificación registral de acuerdo a los indicadores de elementos tangibles, confiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía, respecto a la satisfacción del usuario de una zona registral del Perú.



Ámbito de aplicación:	Usuarios externos que concurren a la Oficina Registral de Chiclayo
Significación:	El cuestionario aborda dos variables: - Variable 1 (Calificación Registral), evalúa tres dimensiones: I. Uniformidad de criterios (7 ítems); II. Procedimiento Registral (6 ítems); Seguridad jurídica (7



Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Dimensiones del instrumento:

Primera dimensión: Calificación Registral

- i) Uniformidad de criterios
- ii) Procedimiento Registral
- iii) Seguridad Jurídica

- **Objetivos de la dimensión:** Demostrar el grado de relación que existe entre los indicadores de uniformidad de criterios, procedimiento registral y seguridad jurídica con la satisfacción del usuario de una zona registral del Perú.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Uniformidad de criterios	1-7	4	4	4	
Procedimiento Registral	8-13	4	4	4	
Seguridad Jurídica	14-20	4	4	4	

Segunda dimensión: Satisfacción del usuario

- i) Elementos tangibles
- ii) Confiabilidad
- iii) Seguridad
- iv) Capacidad de respuesta
- iii) Empatía

- **Objetivos de la dimensión:** Establecer la relación de la calificación registral de acuerdo a los indicadores de elementos tangibles, confiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía, respecto a la satisfacción del usuario de una zona registral del Perú.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Elementos Tangibles	1-4	4	4	4	
Confiabilidad	5-8	4	4	4	
Seguridad	9-12	4	4	4	
Capacidad de respuesta	13-16	4	4	4	
Empatía	17-20	4	4	4	


Firma del evaluador:

Puémapé Morante Henry Edwin

DNI N° 43000749



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellido	MEJIA DIAZ
Nombres	YOSIP ISRAHIM
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	17432152

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE GECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHEGO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
Fecha de Expedición	17/11/22
Resolución/Acta	0612-2022-UCV
Diploma	062-175283
Fecha Matricula	02/09/2019
Fecha Egreso	31/08/2022

Fecha de emisión de la constancia:
28 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL: 500134888

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Unidad - Servicio de Agentes Autorizados
Fecha: 28.07.2023 11:40:16.0000

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2005-PCN.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrado por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	QUEVARA ALLAUJA
Nombres	GLADYS KATHERINE
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Número de Documento de Identidad	44441626

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	21/02/22
Resolución/Acta	0067-2022-UCV
Diploma	052-140395
Fecha Matricula	06/04/2020
Fecha Egreso	01/02/2022

Fecha de emisión de la constancia:
25 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 608102024

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente autorizado.
Fecha: 2023/07/25 10:07:28-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe/), utilizando lector de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27369 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2009-PCM.

(*) El presente documento dejó constancia únicamente del registro del Grado y Título que se exhibe.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	PUEMAPE MORANTE
Nombres	HENRY EDWIN
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	43690749

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEÁN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretaría General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	16/11/21
Resolución/Acta	0664-2021-UCV
Diploma	052-134522
Fecha Matrícula	08/04/2020
Fecha Egreso	08/06/2021

Fecha de emisión de la constancia:
25 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 6661382762

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Módulo: Servidor de
Agente submatriculado.
Fecha: 25/07/2023 10:29:49-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe) utilizando lector de códigos o cámara celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Anexo 5. Matriz de consistencia

Título: Calificación Registral de Títulos de propiedad inmueble y Satisfacción de los usuarios en una Zona Registral del Perú 2023

Maestrante: Zunilda Burga Huamán

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<p>Problema Principal:</p> <p>¿Cuál es la influencia de la calificación registral de títulos de propiedad inmueble en la satisfacción de los usuarios en una zona registral del Perú 2023?</p>	<p>Objetivo Principal:</p> <p>Determinar la influencia de la calificación registral de títulos de propiedad inmueble en la satisfacción de los usuarios en una zona registral del Perú 2023.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar la influencia de la dimensión uniformidad de criterios de los registradores que califican los títulos de propiedad inmueble y la satisfacción de los usuarios en una zona registral del Perú, 2023. 2. Medir el grado de relación entre la dimensión procedimiento registral de los registradores que califican títulos de propiedad inmueble y la satisfacción de los usuarios que solicitan el servicio en una Zona Registral del Perú – 2023. 3. Analizar la Correlación entre la dimensión seguridad jurídica que brindan los registradores públicos y la satisfacción de los usuarios que solicitan el servicio en una Zona Registral del Perú – 2023 	<p>Hipótesis Principal:</p> <p>Existe influencia de la calificación registral de títulos de propiedad inmueble en la Satisfacción de los usuarios en una Zona Registral del Perú 2023.</p>	<p>Variable 1: Calificación registral</p> <p>Variable 2: Satisfacción del usuario</p>	<p>UNIDAD DE ANÁLISIS</p> <p>POBLACIÓN Se desarrollará el estudio de investigación en 173 usuarios que soliciten la inscripción de su título en el Registro de propiedad inmueble en el mes de junio 2023.</p> <p>MUESTRA Se considerará al total de la población identificada.</p> <p>MUESTREO Para el estudio se aplicará un muestreo no probabilístico de tipo censal.</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Tipo: Básica</p> <p>Diseño de investigación: No Experimental.</p>	<p>Técnica: La encuesta.</p> <p>Instrumento: Se utilizará un cuestionario para cada variable de estudio.</p>

Anexo 6: Carta de presentación

POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

sunarp

28/06/2023
08:13

E-11-2023- 020990

SEDE: CHICLAYO - 01

SIN REGISTRO



E-11-2023-020990

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Pimentel, 20 de junio de 2023

Señor Gino César Yarlequé Oliva
Jefe de la Zona Registral N° II - Sede Chiclayo
Chiclayo.

ASUNTO : SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarle cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual Usted representa.

La Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Campus Chiclayo ofrece los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor, a cuyo efecto deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un trabajo de investigación científica (Tesis), cuyos resultados benefician tanto al estudiante investigador como a la institución donde se realiza la investigación.

Por lo expuesto, solicito a usted tenga a bien autorizar la realización de la investigación que se detalla en la institución que dignamente dirige.

- 1) Apellidos y nombres de estudiante : Burga Huamán Zunilda
- 2) Programa de estudios : Posgrado
- 3) Mención : Maestría en Gestión Pública
- 4) Ciclo de estudios : III
- 5) Título de la investigación : Calificación registral de títulos de propiedad inmueble y satisfacción de los usuarios en una zona registral del Perú
- 6) Asesor : Mtro. Antony Esmil Franco Fernández Altamirano

Le anticipo mi agradecimiento por su gentil colaboración.

Atentamente,



Dr. Juan Pablo Muro Moreno
Jefe de la Unidad de Posgrado - Chiclayo

EPG.CP.202301.496



E-11-2023-020990

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN
POSGRADO
CHICLAYO



Anexo 7: Carta de aceptación



PERÚ

Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos

Superintendencia Nacional
de los Registros Públicos

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

CHICLAYO, 05 de julio de 2023



Firmado digitalmente por:
YARLEQUE OLIVA Gino Cesar FAU
20314210396 hard
Motivo: Soy Autor del Documento
Fecha: 2023/07/05 16:45:59-0500

CARTA No 00184-2023-SUNARP/ZRII/JEF

Dr.

JUAN PABLO MURO MORENO.

DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO-FILIAL CHICLAYO
CIUDAD.

ASUNTO: Autorización para realizar investigación.

De acuerdo a la solicitud enviada por usted a mi despacho, le informo, que es política de nuestra institución, brindar todo el apoyo a su personal que se encuentra desarrollando trabajos de investigación científica, cuyos resultados beneficien tanto a los investigadores como a la institución donde se realiza el estudio, por lo que:

En mi calidad de Jefe Zonal de la Zona Registral N° II – Sede Chiclayo, **AUTORIZO**, a la Sra. ZUNILDA BURGA HUAMAN identificado con DNI N° 03701575, estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, el desarrollo de la investigación titulada: "Calificación registral de títulos de propiedad inmueble y satisfacción de los usuarios en una zona registral del Perú"

Asimismo, se asume el compromiso de brindar las facultades correspondientes para el desarrollo del presente trabajo de investigación, limitando el uso de información a la que no vulnere el derecho a la intimidad de las personas, que no se use bienes o recursos públicos y se ejecuten sin afectar las labores en la entidad.

Es propicia la ocasión para expresar las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Cordialmente.

Firmado digitalmente

GINO CÉSAR YARLEQUÉ OLIVA

Jefe Zonal

Zona Registral N° II – Sede Chiclayo



BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por la SUNARP, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del Decreto Supremo No 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo No 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
<https://verificador.sunarp.gob.pe>
CVD: 0999453958

Superintendencia Nacional de los Registros Públicos
Zona Registral N° II – Sede Chiclayo
Oficina Registral de Chiclayo: Av. Balta N° 109 - Chiclayo
Teléfono: 074 233381 / <https://www.gob.pe/sunarp>

Canales anticorrupción:
☎ 011 345 0062 ✉ anticorrupcion@sunarp.gob.pe
🗉 Buzón anticorrupción: <https://buzonanticorrupcion.sunarp.gob.pe/#/anticorrupcion>





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FERNANDEZ ALTAMIRANO ANTONY ESMIT FRANCO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Calificación registral de títulos de propiedad inmueble y satisfacción de los usuarios en una zona registral del Perú", cuyo autor es BURGA HUAMAN ZUNILDA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, 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.

CHICLAYO, 03 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FERNANDEZ ALTAMIRANO ANTONY ESMIT FRANCO DNI: 73969287 ORCID: 0000-0002-1495-4556	Firmado electrónicamente por: FALTAMIRANOAE el 25-09-2023 15:47:43

Código documento Trilce: TRI - 0639647