



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Calidad de atención y procesos de calificación de títulos en la Zona
Registral III- Moyobamba-2021

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

AUTOR:

Urueta Mercié, Alberto Augusto ((ORCID: [0000-0002-5308-8208](https://orcid.org/0000-0002-5308-8208))

ASESORA:

Dra. Cajan Villanueva, Marina (ORCID: [0000-0002-1559-4556](https://orcid.org/0000-0002-1559-4556))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres. Por los ejemplos de perseverancia y constancia que los caracterizaban y que me han infundido siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

Alberto

Agradecimiento

A mis hijas, quienes han sido mi aliento y fortaleza para seguir creciendo en mi vida profesional, a mi asesora Dra. Cajan por ese profesionalismo, por sus consejos; y a la SUNARP.

El autor

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de Figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	22
3.1. Tipo y diseño de investigación	22
3.2. Variables y Operacionalización	22
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	23
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	24
3.5. Procedimientos.....	26
3.6. Métodos de análisis de datos	26
3.7. Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS.....	28
V. DISCUSIÓN.....	34
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS	46

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de calidad de atención en la Zona Registral III- Moyobamba-2021.	28
Tabla 2. Nivel de calidad de atención por dimensiones en la Zona Registral III- Moyobamba-2021.....	29
Tabla 3. Nivel de los procesos de calificación de Títulos en la Zona Registral III- Moyobamba-2021.	30
Tabla 4. Nivel de los procesos de calificación de Títulos por dimensiones en la Zona Registral III- Moyobamba-2021.	31
Tabla 5. Prueba de normalidad	32
Tabla 6. Relación entre la calidad de atención y los procesos de calificación de Títulos en la Zona Registral III- Moyobamba-2021.....	32

Índice de Figuras

Figura 1. Dispersión entre la calidad de servicios y los procesos de calificación de títulos.....	33
---	----

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y los procesos de calificación de Títulos en la Zona Registral III-Moyobamba-2021. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población fue de 376 usuarios y la muestra fue de 155. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de calidad de atención fue medio en 47 %, los procesos de calificación de títulos fueron medio en 47 %. Concluyendo que existe relación significativa entre la calidad de atención y los procesos de calificación de Títulos en la Zona Registral III- Moyobamba-2021, ya que el coeficiente de Spearman fue de 0,992 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 98.41% de la calidad de atención influye en los procesos de calificación de Títulos, indicando que, a mejor calidad de atención, mejor serán los procesos de calificación de títulos.

Palabras clave: atención, población rural, población urbana

Abstract

The present objective of the research was to determine the relationship between the quality of care and the qualification processes of Titles in Registry Zone III-Moyobamba-2021. The research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population was 376 users and the sample was 155. The data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of quality of care was average in 47%, the qualification processes of titles was average in 47%. Concluding that there is a significant relationship between the quality of care and the qualification processes of Titles in Registry Zone III- Moyobamba-2021, since the Spearman coefficient was 0.992 (very high positive correlation) and a p value equal to 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.01$); In addition, only 98.41% of the quality of care influences the qualification processes for Titles, indicating that the better the quality of attention, the better the qualification processes for titles.

Keywords: care, rural population, urban population

I. INTRODUCCIÓN

En el nivel internacional, la calificación registral en el sistema registral sudamericano, es el soporte para la inscripción de los actos que cuentan con vocación inscribible. Si bien, la tendencia mundial actual es lograr el mayor grado posible de automatización en cualquier actividad económica porque favorece el aumento de la productividad, la gente no debe pensar demasiado en que los registros públicos se pueden automatizar con especial facilidad. Por lo tanto, son un campo particularmente apto para la aplicación de diversas tecnologías sin considerar que no solo se utiliza para almacenar información o registros de datos, sino para brindar legalmente ciertos registros legales. Además, en la actualidad es necesario obtener servicios eficientes y registro instantáneo, pues en la necesidad de las transacciones en un período de tiempo más corto se vuelven cada vez más urgentes, y los servicios de registro dependen cada vez más de la tecnología digital. (Vásquez, 2019)

A nivel nacional, la calidad de atención en las principales instituciones estatales es considerada por más del 75 % como deficiente, no siendo ajena a estas realidades la SUNARP, ya que el gran mayoría de regiones esta presenta deficiencias en la atención que brinda, con demoras en los procesos e registro de los diferentes usuarios en sus diferentes modalidades, todo ello ha conllevado a que el usuario se sienta insatisfecho, tenga malas percepciones acerca de la entidad y malos comentarios sobre las gestiones existentes. (Novoa, 2017)

A nivel local, la SUNARP ha mejorado en el aspecto técnico; no así, en la eficiencia del registro, mostrando así deficiencias en la calidad de atención al usuario, debido a la insatisfacción por demoras en la entrega de sus títulos, tiempos prolongados en la atención y capacidad de respuesta a sus requerimientos de los usuarios, demoras en los procesos internos, ya que existen vacíos creados por las distintas normativas y el alcance de su aplicación, existe resistencia al cambio de parte de la población por la modalidad virtual, existiendo mayor resistencia y dificultad de aceptación en el ámbito rural, todo ello ha conllevado a tener procesos de calificación de Títulos deficientes, ya que se carece de banda ancha para la implementación

del sistema, existe demora en el tiempo para la calificación, el personal no está sensibilizado ni calificado para el proceso de calificación de los títulos, tienen errores, no hay uniformidad de criterios.

Considerando la realidad problemática descrita, se ha planteado como **problema general**: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y los procesos de calificación de Títulos en la Zona Registral III- Moyobamba-2021? Y como **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de calidad de atención en la Zona Registral III- Moyobamba-2021? ¿Cuál es el nivel de la calidad de atención por dimensiones en la Zona Registral III- Moyobamba-2021? ¿Cuál es el nivel de los procesos de calificación de Títulos en la Zona Registral III- Moyobamba-2021? ¿Cuál es el nivel de los procesos de calificación de Títulos por dimensiones en la Zona Registral III- Moyobamba-2021?

La presente investigación se justificó por **conveniencia**; porque permitió conocer cada variable de estudio, además permitió tener un diagnóstico actual sobre las variables abordadas en el estudio. **Relevancia social**, ya que permitió a los colaboradores, ofertar mejores servicios de calidad a los usuarios, **valor teórico**; pues se apoyó de teorías actuales, las cuales respaldan cada variable de estudio, a su vez, permitió conocer la relación entre los dos conceptos. **Implicancias prácticas**; es importante porque permitió desarrollar medidas correctivas ante la problemática detectada para la mejora de la entidad en cuanto a las variables abordadas. **Utilidad metodológica**; se empleó el método científico basado en un enfoque cuantitativo, el cual permitió dar respuesta a la problemática, que además resultó útil para el logro de los objetivos planteados.

En base a lo señalado, se plantea como **objetivo general**: determinar la relación entre la calidad de atención y los procesos de calificación de títulos en la Zona Registral III- Moyobamba-2021. Y como **objetivos específicos**: analizar el nivel de calidad de atención en la Zona Registral III- Moyobamba-2021. Analizar el nivel de calidad de atención por dimensiones en la Zona Registral III- Moyobamba-2021. Analizar el nivel de los procesos de calificación de Títulos en la Zona Registral III- Moyobamba-2021. Analizar el

nivel de los procesos de calificación de Títulos por dimensiones en la Zona Registral III- Moyobamba-2021.

Como **hipótesis general**: H_i : Existe relación significativa entre la calidad de atención y los procesos de calificación de Títulos en la Zona Registral III- Moyobamba-2021. H_o : No existe relación significativa entre la calidad de atención y los procesos de calificación de Títulos en la Zona Registral III- Moyobamba-2021. Y como **hipótesis específicas**: H_1 : El nivel de calidad de atención en la Zona Registral III- Moyobamba-2021, es buena. H_2 : El nivel de calidad de atención por dimensiones en la Zona Registral III- Moyobamba-2021, es buena. H_3 : El nivel de los procesos de calificación de Títulos en la Zona Registral III- Moyobamba-2021, es bueno. H_4 : El nivel de los procesos de calificación de Títulos por dimensiones en la Zona Registral III- Moyobamba-2021, es bueno.

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los antecedentes a nivel internacional, se citó a Alcalde y Goldenberg (2019), tuvo una investigación de tipo básica, de diseño no experimental, la población y muestra fue de 56 personas, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que, en la actualidad lo que respecta a la incorporación del sistema registral se basa en las debidas inscripciones que vienen siendo efectuadas de forma consecutiva, en lo que corresponde el orden cronológico que de alguna manera se procedió a solicitar la inscripción de aquellos actos que corresponden a los contratos o a las diferentes resoluciones judiciales.

Asimismo, se citó a Cevallos et al. (2018), tuvo una investigación de tipo aplicado, diseño no experimental, la cantidad poblacional y muestral fue de 326 personas, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que, la evaluación es con referencia a la debida calidad que corresponde al servicio que es debido por parte de todos los usuarios/clientes que depende del debido trabajo que se viene realizando, además por todas aquellas organizaciones que son en búsqueda de lograr un eficaz nivel de satisfacción, pero eso depende también de un adecuado grado que es sobre la dependencia de las expectativas que se basan en clientes, ya que tienen en su debido momento la forma de poder recibir todos los servicios.

Seguidamente, se citó a Zambrano (2020), tuvo una investigación de tipo exploratorio, cualitativo, de diseño no experimental, la cantidad poblacional muestral fue de 39 personas, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que, con referencia al derecho registral es el que de alguna manera engloba las diversas clases de registros públicos que hubiera, y que de alguna forma se pueda lograr poder analizar con respecto a sus antecedentes, ya que se necesita poder abordar sobre todos aquellos hechos que son de alguna forma de preponderancia a la historia sobre los registros que forman parte a los anteriormente utilizados, además es de forma especial que los referentes actos destinados a los negocios jurídicos, suelen ser de aquellas personas y registro de los bienes.

En cuanto al nivel nacional, Huerta (2021), tuvo una investigación de tipo básico, diseño no experimental, la cantidad poblacional y muestral fue de 45 personas, la técnica fue la encuesta y el instrumento respectivo el cuestionario. Concluyó que, el debido uso que se le viene dando a la tecnología es el que permite de alguna u otra forma que los Registros Públicos se actualicen y requieran de alguna forma sobre su modernización, además se viene realizando cada vez, pasas a la era tecnológica con la digitalización de los tomos convirtiéndolos en asientos electrónicos, que repercute en un gran avance para la parte registral.

Además, se citó a Sánchez (2017), tuvo una investigación de tipo básica de diseño no experimental, la población al igual que la muestra estuvo integrada por 37 personas, la técnica fue la encuesta con su respectivo instrumento el cuestionario. Concluyó que, el diseño actual, no puede implicar una correspondiente y debida circunstancia de carácter débil, porque tampoco tiene un vínculo fuerte que proceda sobre la debida calificación y además viene siendo aplicada porque tampoco puede existir alguna revisión que sea posterior de la inscrita, así como también puede ser que las actuales y diversas modificaciones pueden ser por obtener una expulsión ex post de inscripción del debido asiento que es registral que puede carecer de causa material.

Seguidamente se citó a Pinedo (2020), quien desarrolló una investigación de tipo básica, diseño no experimental, la cantidad de la población fue igual a la muestra, es decir 56 personas, la técnica para la recopilación de información fue la encuesta con su respectivo instrumento el cuestionario. Concluyó que, existe relación entre ambas variables, debido a que el Rho de Spearman fue de 0.791 y un p valor de 0.000, indicando a que mejor calidad de atención, mejor serán los procesos internos que realice la institución, ya que se contará con personal que brinde una adecuada atención, buscando siempre que se satisfaga las necesidades de los usuarios.

Se citó también a Montero (2020), tuvo una investigación de tipo básica, diseño no experimental, la población y muestra fue de 23 personas, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que, la calificación

registral en el estado peruano es regular, en la medida que no todas las zonas registrales desarrollan una adecuada gestión, con demoras en procesos, deficiente seguridad jurídica.

En el nivel local, se citó a Flores (2020), tuvo una investigación de tipo básica, diseño no experimental, la cantidad de la población fue la misma cantidad de la muestra, la cual fue de 86 personas, la técnica fue la encuesta con su respectivo instrumento el cuestionario. Concluyó que, la propuesta trae consigo una mejora y suele fortalecer la gestión por resultados y que es conforme la calidad de atención que se puede de alguna forma brindar a los mencionados contribuyentes que se debe realizar a través de la adecuada manifestación/presentación, así como también de la correcta planificación, organización, dirección, control y evaluación que se ejerce sobre las debidas actividades que se realizan en cuanto al cumplimiento.

Asimismo, se citó a Ruiz (2020) manifestó una investigación de tipo básica, con diseño no experimental, la cantidad muestral fue igual a la población, es decir 75 personas, la técnica fue la encuesta y su instrumento el cuestionario. Concluyó que, el 80% de los estudios han mencionado que deben existir una forma de poder administrar la calidad que es referente al determinado servicio que es del nivel público, referente a sobre aquel proceso que debe contener las debidas características que estén por encima de las expectativas del usuario, con ellos éstos deben ser eficientes en sus diversas dimensiones.

Finalmente, se citó a Ramírez (2020), tuvo una investigación de tipo descriptivo correlacional, diseño no experimental, la población y muestra fue 204 colaboradores, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que, existe una relación positiva baja, en lo que se refiere a la gestión de calidad y productividad, lo que amerita que la administración busca implementar las medidas que son la forma adecuada de capacitación que se deben realizar en los debidos colaboradores que son referentes con la atención al cliente. El cliente y el servicio son los fundamentos esenciales de una institución pública.

En cuanto a la variable que se refiere a la **calidad de atención**, se puede sustentar por todos los referidos aportes como el que sustenta Gallardo (2016), menciona que se conceptualiza al procedimiento de evaluación que tiene que ser dirigida con respecto al problema que se viene reflejando en las distintas maneras que vienen procediendo con referencia a las percepciones que se realiza sobre el usuario. (p. 11). Vásquez y Lora (2019), porque, todos estos logran constituir en lo que se tiene por manifiesto sobre los usuarios que tienen las debidas y distinguidas apreciaciones que son de calidad sobre lo que corresponde en la atención que está basada u orientada a la estimación que se realiza sobre el debido desempeño en los distintos niveles, y al mismo tiempo surge la finalidad que se ajusta a las tasaciones que son correspondientes para poder obtener una percepción por parte del usuario.

De acuerdo a los autores Febres y Mercado (2020), cuando un usuario recibe un servicio de calidad, se siente a gusto, de modo que, esta experiencia será transmitida a sus familiares y círculo más cercano, generando una red de marketing boca a boca muy beneficiosa para la organización, sin embargo, Córdova (2015), así como puede ser transmitida una imagen positiva organizacional, de la misma forma puede suceder si la experiencia de compra del servicio o no es óptima, por lo cual se considera como una herramienta de doble filo, de modo que en la organización debe tener en cuenta que este aspecto y esforzarse por brindar una calidad de servicio óptima de acuerdo a las necesidades del público, el cual estará establecido mediante un análisis de las necesidades, gustos y preferencias. Fernández (2015), Por lo tanto, la satisfacción de un usuario, delimitar las actividades organizacionales y los procesos internos que se desarrollen para la entrega del servicio, generando un enfoque hacia la satisfacción del público, necesario para obtener la aceptación y posteriormente el crecimiento organizacional en el mercado.

Para, Ramírez (2020), la medición de la calidad del servicio, es decir tal importancia para la organización, debido a que recopila información importante para la mejora de la calidad, el cual está compuesto de tantos porque esas, y sugerencias y expectativas de lo que esperan recibir, por lo tanto, brindada a la organización, la oportunidad de reformular sus procesos

que conlleven a la entrega del servicio, de modo que se obtenga una mejor satisfacción gracias al direccionamiento de cada uno de los servicios en base a las necesidades y expectativas. Por lo tanto, Farfán (2016), los estudios y análisis de la satisfacción en el usuario, debe llevarse a cabo de manera verídica y siguiendo procedimientos, técnica, e instrumentos confiables, que ayuden a recopilar la información verdadera necesaria para la toma de decisiones, obteniéndose así, resultados que incrementen la satisfacción del usuario; en cuanto a la elección de la técnica para la recopilación de información, este debe estar dado, de acuerdo a las características del público objetivo y las posibilidades de la organización para desplegar el instrumento correspondiente.

La respuesta que se tiene es sobre la clave que es determinante en la prudente calidad que se ofrece sobre un servicio que es de manera regular o básica en cuanto a lo que también se requiere sobre relación que es un determinado resultado que son las verdaderas expectativas, por otro lado, García y Gálvez (2016), que lo que se ofrece sobre la efectiva calidad es lo que se requiere sobre el servicio que se tiene vinculado, sobre la entidad con otros servicios que esta incluye, sin embargo, Asseo (2018), por la distinguida satisfacción que se viene ejecutando sobre un vínculo que es relacionado con respuesta muy satisfactoria o por lo contrario de un cliente que tiene un significado de calidad sobre el que percibe. (Suárez, Robles. Serrano, Armijo y Anchundía, 2019, p. 156)

Asimismo, para Ramírez (2020), cuando una entidad no es capaz de brindar una calidad de atención óptima, genera insatisfacciones en su público objetivo, lo cual sea una desventaja grande debido a que impide la idealización adecuada; por lo tanto, se debe llevar a cabo todos aquellos procesos intangibles que ayuden a incrementar la cantidad al momento de atender las necesidades. Por ello, Torres (2018), busca la mejor manera de integrar un nuevo valor agregado a los servicios y transmitir la idea de manera coherente hacía aquellos colaboradores que se dedican a la atención al público, de modo que al momento de atenderlos, de modo que tengan la capacidad de transmitir esa información al usuario de manera eficiente, en asertiva y concisa, de modo

que se incrementen las posibilidades de comprar y satisfacción, lo cual es un elemento fundamental para incrementar el nivel de ventas y el posicionamiento dentro del mercado, debido a la mejora en la competitividad basado en la eficiencia para brindar un servicio atención de calidad.

Por su parte, Paredes (2020), menciona que, lo que se debe a la adecuada calidad, tener el correcto y aprobado consentimiento respectivo que es un factor positivo que viene siendo generado por una persona para su uso que requiere un determinado servicio: teniendo siempre el grado, que se viene ejecutando sobre el adecuado servicio que de alguna forma debe ser cumplido con los estándares suficientes en cuanto a calidad. Siendo así Vía (2018), que, por lo general se requiere que exista una gran y significativa forma de hacerlo que corresponde con referente a la calidad y esta debe estar asociada a la persona, así como también a su conocimiento que son de índole profesional, y lo que corresponde a una debida y generosa atención para con el mercado consumidor de manera oportuna y con el pago que se merece a un justo precio.

Según Paredes (2020), la calidad de atención es un tema muy importante que ha sido objeto de estudio sobre todo en las entidades del sector público debido a la amplia cantidad de usuarios que se encuentran insatisfechos por la calidad de atención brindada respecto a la prestación de los servicios de acceso público los cuales no satisfacen las necesidades y expectativas, lo cual se ve reflejado en la carencia de habilidades y competencias del personal dedicado a la atención para el desarrollo de sus responsabilidades, lo cual no permite que se empatice con los usuarios, por lo tanto, no se cumplen a cabalidad las responsabilidades asignadas. En este sentido, a pesar de que existen grandes designaciones financieras a las entidades públicas para fortalecer la calidad de atención, estas no administran de manera eficiente los recursos por lo que a pesar del paso del tiempo no se han visto mejores sino que se ha retrocedido en cuanto a la calidad de atención brindada a los ciudadanos para llevar a cabo los trámites documentarios y otras gestiones que involucra a las entidades estatales como parte de su responsabilidad.

De acuerdo a Paredes (2020), debido a que, la eficiencia y el conocimiento técnico de los usuarios se ha incrementado, las organizaciones necesitan

reformular sus procesos internos que conllevan a la entrega del servicio, de modo que se deben optimizar tanto los procesos como el uso de recursos. Por ello con la finalidad Febres y Mercado (2020), no solo mejorar la eficiencia de los gastos, sino de entregar una mejor calidad de servicio al público que satisfaga las necesidades y expectativas, de modo que se pueda tener como resultado una aceptación positiva que abra paso a la fidelización del usuario; de esta manera, se percibe a la calidad de servicio como uno de los factores relevantes en cuanto a la presentación de la organización hacia el público, el cual transmite una gran cantidad de información de manera inconsciente, por lo que es necesario, que se trabaje en la propuesta de valor que se entrega al cliente con cada servicio ofrecido, el cual debe estar relacionado a la usabilidad que el servicio posee, de modo que el usuario o no lo perciba como un costo agresivo, si no como una compensación por la calidad recibida.

En este sentido, Febres y Mercado (2020), ha manifestado sobre la calidad que se menciona con referente a la atención que se debe brindar a una adecuada institución que viene siendo mencionada por esos elementos característicos que son sobre el adecuado proceso de atención (p. 398). En relación a lo expresado, Landa (2015), indica que la calidad y el servicio son difíciles de separar en un momento en el que es el vínculo directo que las organizaciones crean con los clientes. En ocasiones se incorpora a un artículo específico sin distinguirlo de otros artículos accesibles al cliente. (p. 11). Para Cadena et al. (2016), está centrado en el usuario puesto que, las diversas organizaciones dependen en gran manera de sus clientes, por lo que resulta fundamental conocer las necesidades actuales y futuras de su población. (p. 42).

En este sentido, Ramos (2015), señala que, en cuanto al usuario es más complejo poder establecer un margen de calidad con respecto a un servicio que cuando nos queremos referir a un producto, es por eso que existe el menester de poder de alguna forma examinar la calidad correspondiente en lo que se debe precisar al servicio, así como también la dirección que tiene por finalidad sobrepasar las debidas expectativas que establece el usuario. Bajo esta proporción de ideas, Bustamante et al. (2020), menciona que de

alguna forma se vienen manifestando unos indicadores que son de forma singular con respecto a la persona y la debida dirección en su función que se refiere en el perceptor o receptor de un adecuado servicio que es necesario poder de alguna forma tomar cierta aprecian que se vincula a la sensación, así como también la satisfacción que se ejecuta de manera efectiva tendiente a la experimentación. (p.162)

Asimismo, para el autor Febres y Mercado (2020), las empresas y organizaciones, deben invertir en la capacitación de su equipo de ventas y atención al público, con la finalidad de que estos desarrollen un trabajo eficiente al momento de encontrarse en contacto con el usuario, transmitiendo una imagen positiva de la organización que permitan mejorar su posición competitiva e incrementen las posibilidades de satisfacción; sin embargo, el perfeccionamiento de las técnicas y estrategias de venta y atención al público, debe ser desarrollado con la práctica, para lo cual es necesario la entrega de los lineamientos a través de capacitaciones, que permitan desarrollar un trabajo de calidad, el cual debe estar enmarcado en la emisión organizacional, de decir, el colaborador de atención al usuario, debe de conocer de manera clara y efectiva cual es la emisión que desarrolla la organización de modo que todas sus actividades estén enfocadas en dar cumplimiento a la misma, por lo tanto, también hay una dependencia al conocimiento integral de la organización y sus objetivos, lo cual es responsabilidad de cada colaborador.

Según, Paredes (2020), al ser el servicio, un intangible, es mucho más complicado de gestionar la calidad y los elementos que son necesarios para determinarlo como un servicio que ofrece calidad al usuario; por lo tanto, es necesario que se realicen a detalle cada uno de los componentes que participan en la formación de servicio, los cuales deben estar alineado es principalmente a las necesidades y expectativas del cliente, pues este es el qui realiza la valoración final que determina la eficiencia organizacional, por lo tanto, se debe tener una clara visión del enfoque hacia el usuario, el cual posibilitará el desarrollo de los procesos internos orientados a la mejora de la calidad para satisfacer sus necesidades. Toman en cuenta el enfoque hacia el usuario, se obtiene que, en aquellas organizaciones que buscan la

satisfacción óptima de su público, intensifican el desarrollo de actividades orientadas a la recopilación de información sobre gustos y preferencias de su público objetivo, de modo que se pueda direccionar de acuerdo a sus necesidades transversales, generando una mejor aceptación y rentabilidad del servicio.

En concordancia a los autores Cadena et al. (2016), quienes mencionan que cuando una organización se enfoca en entregar calidad de servicio su público, debe ser consciente, que es muy probable la necesidad de cambios estructurales y de procesos internos organizacionales, debido a que, al momento de analizar los gustos, preferencias y necesidades del público, se determinarán las expectativas o percepciones entre los mismos sobre rendimiento del servicio, por lo tanto, si no existe alguna alineación entre los procesos desarrollados y otros elementos, será necesario una reestructuración con la finalidad de generar satisfacción óptima. De esta manera, la centralización en la necesidad del público, es una de las mejores herramientas para lograr el crecimiento organizacional mediante los servicios de calidad entregados hacia el público usuario, que, para lograr satisfacer las expectativas de manera eficiente, abrirá las puertas a la fidelización necesaria que garantizan la subsistencia organizacional al pasar del tiempo.

De acuerdo a Febres y Mercado (2020), la calidad de atención es un elemento de suma importancia que permite determinar la eficiencia de la organización para el desarrollo de los procesos internos para ofrecer una atención a medida a su público usuario con la capacidad de satisfacer sus necesidades y superar sus expectativas, para lo cual, es necesario que el personal designado para llevar a cabo la atención de los usuarios, esté debidamente capacitado con las habilidades y competencias para poder desarrollar sus funciones y responsabilidades de manera eficiente, de modo que puedan proyectar una imagen positiva sobre la organización al mismo tiempo que se muestren empáticos para poder absorber las necesidades del público para sugerir una alternativa de solución apropiada que permite dar solución a su problema. Asimismo, considerando que la atención permite determinar la satisfacción o insatisfacción de los usuarios, es imprescindible determinar la responsabilidad

de la organización para desarrollar los procesos internos, de modo que cada uno de ellos se desarrollen de acuerdo a las planeaciones y proyecciones que posibiliten el logro de objetivos en torno a la mejora de la calidad de atención ofrecida al público usuario.

Según los autores García y García (2015), resaltan los siguientes **elementos**: **La intangibilidad**, que vienen hacer las debidas prestaciones. Heterogéneo, es decir, que la prestación varía de un determinado producto a otro similar. Siendo de forma inseparable, que se tiende a producir por una serie de entregas que son destinadas con respecto a la prestación que son con referencia a la interacción que se realiza tanto como con el cliente y proveedor es por eso necesario poder establecer una adecuada estructura y que sea de forma altamente controlada en la planta de una producción, está tiende hacer de forma temporal, por lo tanto, no es posible poder mencionar que es necesario recurrir a almacenar los diferentes denominados servicios como si fueran bienes físicos. (p. 3).

Asimismo, Paredes (2020), sostiene que, dentro de un mercado creciente y altamente competitiva, de las empresas y organizaciones deben buscar la diferenciación en base a hacer la entrega de calidad en la atención servicio, enfocándose en satisfacer las necesidades de sus usuarios de manera eficiente; para lo cual, debe basarse en el potenciamiento de los procesos internos que conllevan a entregar un servicio de calidad basado necesidades del público, con la finalidad de direccionar la satisfacción positiva muy aquellos sentimientos que son beneficiosas para la organización, debido a que no solo propician el posicionamiento, sino que ayudan a desarrollar un marketing de efectivo que se transmite de persona a persona el cual es de suma importancia para incrementar el índice de ventas sostenido en la entrega de un servicio de calidad fortalecido por la calidad de atención brindada hacia el público. De esta manera, la calidad de atención, se convierte una actividad que abre las puertas para el crecimiento organizacional mediante la mejora de las posibilidades de satisfacción al público.

Para, Vargas, Valecillos y Hernández (2013), Menciona que, es necesario recurrir a la debida estructura que se encargara de poder generar y adquirir la

calidad que corresponde al servicio y también es relacionada con las percepciones y expectativas que son necesarias para que los consumidores puedan de alguna forma tener ventaja sobre el adecuado servicio que debe brindar a sus clientes. (p. 666).

Según, García y García (2015), para entregar un servicio de calidad hacia el usuario, es necesario que la organización sea consciente de los gustos y preferencias que estos presentan, de modo que se puedan elaborar los servicios de acuerdo a ello; en este sentido, uno de los mayores retos, era inversión en análisis de mercado y la medición de la satisfacción del público, pues son procesos que tienen un alto costo debido a la información sensible que recopilan y a la complejidad para poder llegar hacia ella; sin embargo, la responsabilidad que conlleva los análisis de mercado, es sumamente importante, debido a que, si la información recopilada y proporcionada a hacer el área correspondiente de la organización es tergiversada, la toma de decisiones será equivocada, de modo que no se podrá obtener los resultados proyectados, perjudicando el crecimiento organizacional. De esta manera, se resalta que los procesos para recabar datos sobre el público objetivo, debe ser desarrollado en primera instancia por la organización, o en todo caso, encargada a una empresa que realmente preste confianza y seguridad.

Para, García y García (2015), en las entidades públicas a lo largo de su historia, siempre han sido carentes en la calidad atención brindada ciudadano, en la cual no posee elementos de calidad que ayuden a mejorar la satisfacción, asimismo, esto ha generado la desconfianza, catalogándolo como servicio ineficiente e incapaz de cumplir con las expectativas del público, a pesar de contar con disponibilidad de recursos para mejorar los procesos internos que conllevan a la calidad atención, lo cual deja en evidencia la incapacidad para gestionar de manera íntegra, todos aquellos elementos intangibles que propician la satisfacción. Asimismo, Loza (2015). se ha encontrado que las entidades públicas tienen una imagen negativa ante la ciudadanía, las cuales se han visto acrecentadas por actos de corrupción y procedimientos fuera del marco normativo legal, unos que han originado la desconfianza y falta de respaldo a la misma, dando como resultado a la falta de institucionalidad, la

cual merma aún más las posibilidades de satisfacer al público mediante una atención de calidad.

Las **dimensiones** son dadas por los autores Gallardo (2016), siendo estas: **Elementos tangibles**. forma o apariencia que se tiene sobre las instalaciones que son de índole físicas, equipos, personal y materiales que corresponden a la comunicación. **Fiabilidad**. Es la manera en que se utiliza la habilidad para poder lograr todo aquello que se requiere o necesita para brindar el adecuado servicio que se ha comprometido. **Capacidad de respuesta**, representa la forma de poder ayudar a los demás usuarios y proporcionarlo al servicio de manera más rápida. **Seguridad**. Hace referencia a conocimientos y atención que son mostrados por los distintos empleados que corresponde a las todas las habilidades obtenidas. **Empatía**. forma de poder hacer una atención amable e individualizada al cliente. (p. 30-31).

Para la variable **proceso de calificación de títulos**, según la Resolución del Superintendente Nacional de los Registros Públicos N° 126-2012- SUNARP-SN (2012), que manifiesta sobre la correcta evaluación que proceden sobre aquellos títulos que presenta el respectivo orden en el cual se tiene que detectar el estado o condición de su inscripción. Este está bajo la responsabilidad de un registrador y tribunal registral que son en respectivas instancias, que vienen de alguna forma manifestándose de manera muy distinta de índole personal, así como también en los términos y límites que son dirigidos o proporcionados por el correspondiente reglamento, así como los demás procedimientos que son de carácter registral. (p. 13)

En cambio, para Osorio (2010), es decir que, en la etapa que corresponde a la calificación registral este hace mención a la adecuada evaluación relacionada a la apreciación que se realiza de manera previa por el debido registrador sobre la legalidad que tienen los títulos, así como también los documentos que son de carácter supletorio y que vienen siendo de alguna manera dirigidos al registro para que proceden a la debida inscripción. (p. 147)

Para, Pasco (2014), hace referencia a la calificación que se tiene que realizar con el debido análisis que debe ejecutar el registrador en cuanto a toda la

documentación presentada para su debido registro. (p. 83). Según, Soriano (2017), cuando se realiza una inscripción dentro del ámbito registral, este debe de alguna forma mencionar cual es el resultado que ha precedido del correspondiente acto que se suscitó de forma precedente el cual es conocido en el mundo del derecho registral como la denominada calificación registral, siendo así que es necesario mencionar que se debe proceder a realizar un análisis detallado por el debido registrador con relación al contenido. (p. 3)

Debemos tener presente siempre los siguientes puntos: en primer lugar, que la calificación para la posterior inscripción se va a ejecutar, con la debida aplicación de los principios registrales pertinentes debidamente contemplados, las mismas que tienen por función servir de guía al registrador sobre lo que debe examinar, como debe realizarlo, y de esa manera poder determinar si resulta inscribible o no. En esa idea, Cobos y Villavicencio (2016), la calificación de un título es realizada con una base que resulta en el examen del mismo, por medio de un test que determina la forma, la capacidad, la validez del documento que origina la inscripción, así como el acto jurídico que se encuentra contemplado en el mismo.

El registrador analizará el título presentado por el interesado, que cumpla con todos los requisitos estipulados por ley y normativa vigente; a su vez se habla de lo que se denomina el test de compatibilidad, el cual busca determinar que si lo que se busca inscribir concuerda con los documentos que se anexan, una vez inscrito ante los Registros, los mismos que se logran llevando a cabo los pasos antes señalados, contemplando de esta manera que el registrador en esta etapa seguida de los principios de trato sucesorios y demás que considere conveniente y de acorde a ley.

A fin de que el registrador considere que el título presentado debe inscribirse, se lleva a cabo diversos análisis, tales como: primero que, el derecho del que emana el acto que lo origina se encuentre debidamente registrado de manera previa en el registro adecuado, o que esté en proceso de inscripción; para lo que se realiza un previo estudio de los asientos registrales, así como de los antecedentes. Chunque (2020), en relación al principio de prioridad excluyente, el registrador verificará que al momento de la inscripción no exista

un título inscrito anteriormente que contraiga lo que se busca inscribir. Esto beneficia a los interesados, debido a que el registro del título otorga una protección que le permitirá ser oponible frente a tercero, los mismos que buscarían el ingreso a registros que algunos actos que afecten el derecho anteriormente inscrito.

Asimismo, Pau (2003), es menester mencionar que si una sociedad está de manera organizada y estructurada tiene un objetivo económico el cual está basado en poder incentivar la mayor circulación de lo que corresponde a la riqueza y así como el incremento del fomento del crédito territorial. Sin embargo, esto se hace en el contexto, así como en el contexto actual involucrando una serie de factores, ya que el libre mercado, intercambio o libre transferencia de bienes conlleva **tres tipos de costos**, los cuales son: i) **la información**, ii) **la negociación** y iii) **el seguimiento del cumplimiento** que se acuerde podrá comenzar con referencia a una expresión o relación jurídica donde se requiera un objetivo máximo de certeza o seguridad relativo a sus propios estados financieros. (p. 17)

En cuanto, a la regulación del artículo 2011 del Código Civil Soria (2001), este ha brindado una manifestación acorde con el mercado el cual hace referencia a una norma que corresponde al principio de rogación y el principio de legalidad. Campos (2019), en cuanto al principio de rogación, el registrador solo puede actuar a solicitud de parte, siendo así que este no puede proceder de oficio, de esa forma no se debe hacer a un lado que aún existen ciertas excepciones que el registrador debe tener presente en cuanto a la forma que debe de actuar ya sea de parte o de oficio, por lo contrario, este no contradice o desvirtúa en algún momento la figura de hipoteca legal establecida en artículo 1119 del Código Civil.

Por otro lado, las características de la calificación registral, Rimascca (2015), manifiesta que se han establecido una serie de elementos que tienen caracteres singulares en cuanto a la calificación registral, siendo dos: el registrador y tribunal registral. En ese sentido, el autor señala que las funciones registrales tienen autonomía para operar de forma independiente, pero que también se tiene que realizar de forma obligatoria, tiene la calidad

de integral, teniendo objeto de revisión, y el cual debe ser manifestado actuando de forma personal; es decir, que, ser ejercido es indelegable, este tiene que ver la calificación que se debe realizar en el correcto procedimiento que se debe seguir y pues esta labor lo tiene que realizar de alguna forma el debido registrador público, en ese sentido se podrá llegar a una conclusión, que de acuerdo a la situación en que se encuentre el título en el marco normativo y sobre los registros que deben comprenderse de acuerdo a los asientos o en otro sentido sobre los títulos archivados, todos estos para ser registrado.

En ese sentido Ticona y Soriano (2017), sino puede concretar cierto desenvolvimiento, estos se encaminarán el cual puede tener como efecto que se perjudique en cierto sentido en cuanto al debido registro que se realizan en visto a los asientos de inscripción que no surten con validez, siendo así que estos responden a ciertos actos jurídicos o entorno al sistema administrativo que contienen la misma calidad, en ese sentido se puede decir, que, el registro tiene que ver con una institución que contienen una serie de asientos que son ineficientes, pero no carecen de ser oponible, fraudes que pueden distorsionar la información y veracidad, de tal manera, se debe tener en cuenta sobre el nivel de protección que se tiene sobre seguridad, puesto que es algo primordial la seguridad en todo registro. Por lo tanto, en el entorno del contexto el afectado será el Estado y dentro del ámbito práctico el gran afectado será el Poder Judicial; así se evidenciará una terrible carga sobre el trabajador por el elevado número de procesos que de alguna forma dejarán sin efecto la inscripción. (p. 159)

En ese sentido, se cita en Coghlan (1984), Pedro Felipe Villaro indica lo siguiente: es decir que se sustenta que la calificación no puede ser indistinta a la finalidad que de alguna forma es de carácter restringida en cuanto a lo que se refiere al control de legalidad, pues se tiene relación sobre cierta documentación que se debe registrar de algún y en lo que se debe regir por las leyes que procuran dirigir sobre el contenido que se requiere entre los instrumentos, pues, la calificación se refiere a un campo de acción siendo un prepuesto lógico que se refiere sobre la publicidad registral, se realiza un

examen discrecional sobre la legalidad en una serie de cualidades, siendo posible relacionarse a otros principios que dispone un trato de forma sucesiva, prioridad, singularidad, cuando se realiza una calificación se puede detectar una serie de requisitos que son de alguna forma exigidos, por otro lado, la manifestación y relación sobre los principios que se rigen en cuanto al sistema registral siendo una razón muy evidente la efectiva congruencia e incorporación de carácter interno pudiendo conseguir una publicación idónea asegurando el tema jurídico.

De acuerdo a, Ibarra (2017), se puede manifestar que, el funcionamiento según ciertos procesos de índole registral tiene un lugar preponderante vinculado al derecho general, pues su ejercicio sobre el derecho registral tiene que ver con un ámbito especializado. (p. 198)

Pau (2001), expresa: Menciona que, de por sí, algún motivo el registrador se pone en contra de la inscripción no es en base a la defensa de intereses que tiene, por lo contrario, es porque actúa en un marco estructurado de legalidad, en ese sentido nos encontramos en una condición evidente sobre publicidad registral y también sobre una manifestación jurídica sobre la cual se dirige esa publicidad. (p. 197)

Moisset (2004), sustenta que la manifestación de acuerdo al principio de legalidad y disponiendo de cierta función dirigida a expresar que el principio de legalidad tiene que ver con la principal direccionada a la sobre la faculta y registrador en el cual se sostiene un estudio referente a la documentación que se inscribirán sobre admisibilidad o rechazo. Se debe tener en cuenta que toda la documentación que se encuentre lista para presentarla este regularizada, ordenada y en adecuada estructura, siendo así que es posible tener una seguridad sobre las actuaciones que se tienen que realizar. (p. 189)

Gómez y Pozo (2000), sustentan que, cuando se refiere a la evaluación sobre la direccionada comprobación que realiza el efectivo Registrador de La Legalidad de títulos, este tiene que, de alguna manera realizar la inscripción, según su criterio le dará por degenerada o suspenderá. Es decir que, existe

un nivel de preponderancia para declarar calificados los títulos que se tienen el cual será reconocible en un marco conceptual legal. (p. 68)

El profesor Ortiz (2017), señala que: Es decir que corresponde al tribunal registral en cuanto a la razón especial que de acuerdo al objetivo, finalidad de poder realizar la calificación sobre la cual tiene que generar precedentes de observancia obligatoria sobre dicha facultad que tiene el tribunal pues no se detiene en su función continúa de forma constante aportando en materia de derecho registral ciertas prerrogativas que son exigibles para tener una calificación sobre documentación administrativa. (p. 219)

En ese sentido se puede decir que cuando nos referimos a Calificación registral sobre cierta documentación judicial se tiene en cuenta que el maestro argentino Moisset (2004), manifiesta que, el artículo en el 2011 no permite la adecuada limitación en los casos que se pueda ordenar un asiento de inscripción, siendo por ese motivo que se llega que nos referimos en el sentido técnico, dirigido a la finalidad sobre resultado de la facultades de calificación que debe tener el registrador al ser peruano por el cual no sufre ninguna restricción en sentido que la documentación viene a ser judicial en la cual se realiza cierta anotación, así como referencia en el sentido de las medidas cautelares. (p. 248)

Las **dimensiones** expuestas son las siguientes: Confrontación de la ecuación de los títulos con los asientos de la partida registral. Es la parte del proceso en la que se tiene que realizar la inscripción de forma correspondiente y única, teniendo siempre en cuenta todos los antecedentes que son de índole registral y que no tengan perjuicio en cuanto a la legitimación. Esto es en qué forma se debe realizar la discrepancia, es teniendo en cuenta la correcta manera en que se procede la evaluación de datos, así como la identificación del titular registral y de la persona que es otorgante del acto, otro agente importante es el registrador, en el cual debe existir de manera adecuada una conexión el mismo que deberá ingresar correctamente a la base de datos de RENIEC, con el fin de corroborar si es la persona adecuada. Verificación de la existencia de los obstáculos que emanen de la partida. Es necesario tener en cuenta cuales

son los títulos que están en calidad de pendientes que de algún modo puedan impedir temporal o definitivamente la inscripción. (p.14)

III. METODOLOGÍA

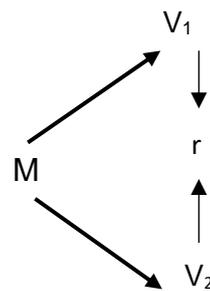
3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de tipo básica, ya que solo sirvió para recopilar información para verificar hipótesis, pero no manipula variables, por lo que está orientado a generar conocimiento y teoría. (Hernández et al., 2014)

Diseño de investigación

Diseño no experimental: puesto que se trata de estudios en los que no modificamos intencionadamente las variables. (Hernández et al., 2014, p. 153); y está correlacionada, porque se analizaron las relaciones entre dos o más categorías. (Hernández et al., 2014, p. 158)

El diseño se esquematizó de la siguiente manera:



Dónde:

M = Muestra

V₁ = calidad de atención

V₂ = Procesos de calificación de títulos

r = Relación

3.2. Variables y Operacionalización

Variables:

V1: calidad de atención

V2: Procesos de calificación de títulos

Nota. La matriz de operacionalización se encuentra en anexos.

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

Según, Hernández et al. (2014), es el compendio de la totalidad de casos que posean las mismas características. (p. 174)

La población estará conformada por 376 usuarios, datos recogidos al 31 de octubre del año 2021.

Criterios de selección

Inclusión: Se incluyó a:

- Usuarios mayores de 18 años hasta los 65 años,
- Usuarios debidamente registrados en la base de datos de la entidad.

Exclusión: Se excluyó a:

- Usuarios fuera del rango de las edades mencionadas en el punto anterior.
- Usuarios no registrados en la data.

Muestra: Para el hallazgo de la muestra se menciona la siguiente formula:

$$n = \frac{z^2 pqN}{e^2(N - 1) + z^2 pq}$$

95%

Z = 1.96
E = 0.05
p = 0.8
q = 0.2
N = 376

n =	3.8416	*	0.16	*	376
	0.0025	*	375	+	0.61466

n =	231.110656	155
	1.48466	

La muestra estuvo conformada por 155 usuarios de la Zona Registral III- Moyobamba-2021.

Muestreo: Probabilístico aleatorio simple.

Unidad de análisis: Fue un usuario de la Zona Registral III- Moyobamba-2021.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

La técnica empleada fue la encuesta, según Hernández et al. (2014) es un método de recopilación de datos que se utilizó para recopilar información. (p. 217)

Instrumentos

El cuestionario utilizado para la recopilación de información referente a la calidad de atención, estuvo integrado por 23 preguntas de acuerdo a sus dimensiones e indicadores; asimismo, cuenta con una escala ordinal 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre. Seguidamente, para abordar el análisis de la variable, se desarrolló el proceso de baremación en base a 3 niveles: Bajo (23 – 54), medio (55 – 85) y alto (86 – 115).

El cuestionario utilizado para la recopilación de información referente a los procesos de calificación de títulos, estuvo integrado por 10 preguntas de acuerdo a sus dimensiones e indicadores; asimismo, cuenta con una escala ordinal 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre. Seguidamente, para abordar el análisis de la variable, se desarrolló el proceso de baremación en base a 3 niveles: Bajo (10 – 23), medio (24 – 36) y alto (37 – 50)

Validez

La determinación de la validez de los cuestionarios, se realizó mediante el juicio de expertos, el cual congregará a tres profesionales concedores de las variables que se han abordado en el estudio y de la realización del procedimiento en específico. Según Hernández,

Fernández y Baptista (2014) la determinación de validez en el instrumento, se realizaron para determinar si realmente mide lo que busca medir. (p. 200)

Variable	N°	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Calidad de atención	1	Metodólogo	4.5	Coherente y aplicable
	2	Especialista	4.9	Concordancia y aplicable
	3	Especialista	4.8	Concordancia y aplicable
Procesos de calificación de títulos	1	Metodólogo	4.5	Coherente y aplicable
	2	Especialista	4.9	Concordancia y aplicable
	3	especialista	4.8	Concordancia y aplicable

La tabla que se muestra, presenta los resultados del proceso de validación de los instrumentos, los cuales corresponden al criterio de cada especialista, de esta manera, se encontraron que el promedio de validez, es de 4.73, el cual hace referencia a un 94.6% de concordancia entre expertos, por lo tanto, se determinó que los instrumentos contienen alto nivel de validez para su aplicación.

Confiabilidad

Para, Hernández et al. (2014), para que, un instrumento sea considerado como confiable, este debe tener un Valor superior a 0.7 de acuerdo al alfa de Cronbach.

Análisis de confiabilidad de calidad de atención

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,932	23

Análisis de confiabilidad de proceso de calificación de títulos

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Casos Válido	20	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	20	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,958	10

3.5. Procedimientos

Se inició con la definición del problema de investigación, considerando al método emperico para su realización. Seguido a ello, se procederá al desarrollo del marco teórico (antecedentes y sustento teórico por variable), en este capítulo se consideró información actual, es decir teorías y estudios de revistas no mayores a 5 años de antigüedad. Luego se procedió a la recolección de información del objeto de estudio para posterior a ello evaluarlo y tabularlo. Finalmente, se contrastó la hipótesis y se elaboraron las conclusiones y recomendaciones.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se utilizó a la estadística de tipo descriptiva para organizar los datos cuantitativos mediante tablas y figuras estadísticas, asimismo se utilizó para calcular los porcentajes, medidas de tendencia central, entre otros, el cual será determinado mediante el programa SPSS V. 25; asimismo, para la contrastación de hipótesis y la respuesta a los objetivos planteados, se utilizó al coeficiente de Pearson, el cual toma valores de

entre -1 y 1 para representar tanto el tipo, como el nivel de relación existente entre los elementos o variables analizadas.

3.7. Aspectos éticos

Para el desarrollo integral del estudio, se respetó los principios éticos internacionales, dentro de los cuales se resaltan, al **respeto**, teniendo cuidado de tratar con cuidado y respeto a cada uno de las personas que se involucraron en el estudio; principio de **justicia**, dando lugar a la imparcialidad, brindando oportunidades a todos por igual; principio de **beneficencia**, precisando que el objetivo es beneficiar al objeto de estudio, ayudándolo a revertir la problemática encontrada; principio de **ética y moral**, respetando estos principios en cada persona, sin forzarlos a cambiar.

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel de calidad de atención en la Zona Registral III- Moyobamba-2021.

Tabla 1. Nivel de calidad de atención en la Zona Registral III- Moyobamba-2021.

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Bajo	23 – 54	39	25 %
Medio	55 - 85	73	47 %
Alto	86 - 115	43	28 %
Total		155	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios en la Zona Registral III- Moyobamba-2021.

Interpretación:

Respecto al nivel de calidad de atención, es medio en 47 %, alto en 28 % y bajo en 25 %.

4.2. Nivel de calidad de atención por dimensiones en la Zona Registral III- Moyobamba-2021.

Tabla 2. Nivel de calidad de atención por dimensiones en la Zona Registral III- Moyobamba-2021.

Dimensiones	Escala	Intervalo	f	%
Elementos tangibles	Bajo	5 – 12	51	33 %
	Medio	13 - 19	71	46 %
	Alto	20 - 25	33	21 %
	Total		155	100 %
Fiabilidad	Bajo	5 – 12	39	25 %
	Medio	13 - 19	86	56 %
	Alto	20 - 25	30	19 %
	Total		155	100 %
Capacidad de respuesta	Bajo	5 – 12	45	29 %
	Medio	13 - 19	70	45 %
	Alto	20 - 25	40	26 %
	Total		155	100 %
Seguridad	Bajo	4 – 9	47	30 %
	Medio	10 - 14	77	50 %
	Alto	15 - 20	31	20 %
	Total		155	100 %
Empatía	Bajo	4 – 9	41	27 %
	Medio	10 - 14	63	41 %
	Alto	15 - 20	51	32 %
	Total		155	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios en la Zona Registral III- Moyobamba-2021.

Interpretación:

Respecto al nivel de calidad de atención por dimensiones; la dimensión de elementos tangibles, es medio en 46 %, bajo en 33 % y alto en un 21 %; la dimensión de fiabilidad, es medio en 56 %, bajo en 25 % y alto en 19 %; la dimensión de capacidad de respuesta, es medio en 45 %, bajo en 29 % y alto en 26 %; la dimensión de seguridad, es medio en 50 %,

bajo en 30 % y alto en 20 %; la dimensión de empatía, es medio en 41 %, alto en 32 % y bajo en 27 %.

4.3. Nivel de los procesos

Procesos de calificación de Títulos en la Zona Registral III-Moyobamba-2021.

Tabla 3. *Nivel de los procesos de calificación de Títulos en la Zona Registral III- Moyobamba-2021.*

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Bajo	10 - 23	37	24 %
Medio	24 - 36	73	47 %
Alto	37 - 50	45	29 %
Total		155	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios en la Zona Registral III- Moyobamba-2021.

Interpretación:

Respecto al nivel de procesos de calificación de títulos, es medio en 47 %, alto en 29 % y bajo en 24 %.

4.4. Nivel de los procesos de calificación de Títulos por dimensiones en la Zona Registral III- Moyobamba-2021.

Tabla 4. Nivel de los procesos de calificación de Títulos por dimensiones en la Zona Registral III- Moyobamba-2021.

Dimensiones	Escala	Intervalos	Frecuencia	Porcentaje
Confrontación de la ecuación de los títulos con los asientos de la partida registral	Bajo	5 – 12	53	34 %
	Medio	13 - 19	64	41 %
	Alto	20 - 25	38	25 %
	Total		155	100 %
Verificación de la existencia de los obstáculos que emanen de la partida	Bajo	5 – 12	50	32 %
	Medio	13 - 19	66	43 %
	Alto	20 - 25	39	25 %
	Total		155	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios en la Zona Registral III- Moyobamba-2021.

Interpretación:

Respecto al nivel de los procesos de calificación de títulos por dimensiones, la dimensión de confrontación de la ecuación de los títulos con los asientos de la partida registral, es medio en 41 %, bajo en 34 % y alto en 25 %; la dimensión de verificación de la existencia de los obstáculos que emanen de la partida, es medio en 43 %, bajo en 32 % y alto en 25 %.

4.5. Relación entre la calidad de atención y los procesos de calificación de Títulos en la Zona Registral III- Moyobamba-2021.

Tabla 5. Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	,104	155	,000
Proceso de calificación de los títulos	,087	155	,006

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Considerando el criterio de que la muestra es inferior a las 50 unidades, se desarrolló la prueba de normalidad mediante Kolmogorov-Smirnov el cual dio como resultado un valor inferior a 0.05 por lo que se determinó que la muestra posee una distribución no paramétrica, por lo tanto, se estableció el uso del coeficiente Rho de Spearman para abordar la determinación de las correlaciones entre variables.

Tabla 6. Relación entre la calidad de atención y los procesos de calificación de Títulos en la Zona Registral III- Moyobamba-2021.

			Calidad de atención	Proceso de calificación de los títulos
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,992**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	155	155
	Proceso de calificación de los títulos	Coeficiente de correlación	,992**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	155	155

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

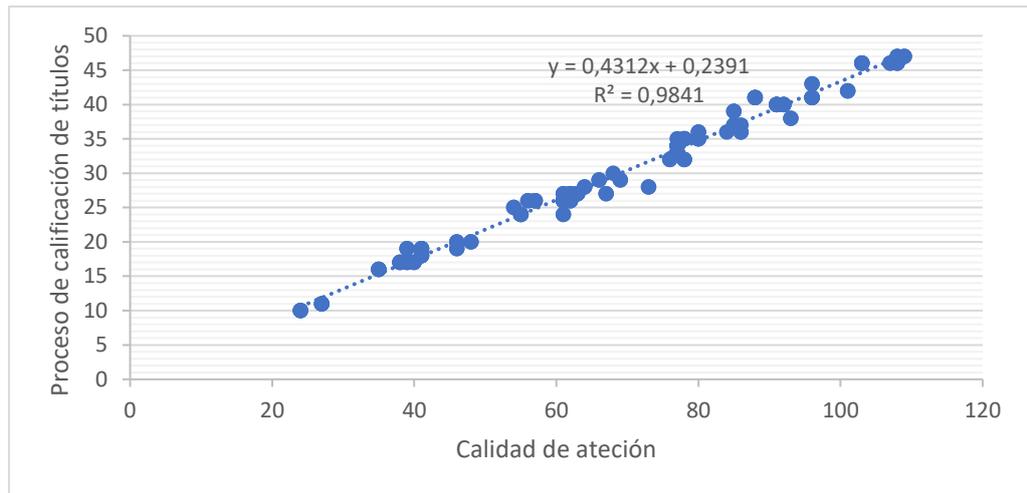


Figura 1. *Dispersión entre la calidad de servicios y los procesos de calificación de títulos*

Interpretación:

Se contempla la relación entre la calidad de atención y los procesos de calificación de Títulos en la Zona Registral III- Moyobamba-2021. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0. 992 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre la calidad de atención y los procesos de calificación de Títulos en la Zona Registral III- Moyobamba-2021. En cuanto al análisis de la figura de dispersión, solo el 98.41% de la calidad de atención influye en los procesos de calificación de Títulos.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo se contrasta los resultados obtenidos en la investigación con los resultados de las investigaciones citadas, teniendo así que el nivel de calidad de atención, es medio en 47 %, alto en 28 % y bajo en 25 %, además, el nivel de calidad de atención por dimensiones; la dimensión de elementos tangibles, es medio en 46 %, bajo en 33 % y alto en un 21 %; la dimensión de fiabilidad, es medio en 56 %, bajo en 25 % y alto en 19 %; la dimensión de capacidad de respuesta, es medio en 45 %, bajo en 29 % y alto en 26 %; la dimensión de seguridad, es medio en 50 %, bajo en 30 % y alto en 20 %; la dimensión de empatía, es medio en 41 %, alto en 32 % y bajo en 27 %, dichos resultados se deben a que se atiende de manera rápida los tramites de los usuarios, siendo estas oportunas.

Estos resultados guardan relación con lo expuesto por Cevallos et al. (2018), la evaluación es con referencia a la calidad que corresponde al servicio que es debido por parte de todos los usuarios/clientes que depende del debido trabajo que se viene realizando, además por todas aquellas organizaciones que son en búsqueda de lograr un eficaz nivel de satisfacción, pero eso depende también de un adecuado grado que es sobre la dependencia de las expectativas que se basan en clientes, ya que tienen en su debido momento la forma de poder recibir todos los servicios, asimismo, Flores (2020), menciona que la propuesta trae consigo una mejora y suele fortalecer la gestión por resultados y que es conforme la calidad de atención que se puede de alguna forma brindar a los mencionados contribuyentes que se debe realizar a través de la adecuada manifestación/presentación, así como también de la correcta planificación, organización, dirección, control y evaluación que se ejerce sobre las debidas actividades que se realizan en cuanto al cumplimiento.

En cambio, Ruiz (2020), menciona que el 80% de los estudios han mencionado que deben existir una forma de poder administrar la calidad que es referente al determinado servicio que es del nivel público, referente a sobre aquel proceso que debe contener las debidas características que estén por encima de las expectativas del usuario, con ellos éstos deben ser eficientes

en sus dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad.

Asimismo, se muestra el nivel de procesos de calificación de títulos, es medio en 47 %, alto en 29 % y bajo en 24 %, además, el nivel de los procesos de calificación de títulos por dimensiones, la dimensión de confrontación de la ecuación de los títulos con los asientos de la partida registral, es medio en 41 %, bajo en 34 % y alto en 25 %; la dimensión de verificación de la existencia de los obstáculos que emanen de la partida, es medio en 43 %, bajo en 32 % y alto en 25 %, debido a que un asiento registral garantiza la seguridad Jurídica, como pregona la SUNARP en su Slogan y como la norma lo señala, dichos resultados guardan relación con lo expuesto por Montero (2020), quien menciona la calificación registral en el estado peruano es regular, en la medida que no todas las zonas registrales desarrollan una adecuada gestión, con demoras en procesos, deficiente seguridad jurídica.

Además, Alcalde y Goldenberg (2019), hace mención que, en la actualidad lo que respecta a la incorporación del sistema registral se basa en las debidas inscripciones que vienen siendo efectuadas de forma consecutiva, en lo que corresponde el orden cronológico que de alguna manera se procedió a solicitar la inscripción de aquellos actos que corresponden a los contratos o a las diferentes resoluciones judiciales, asimismo, Zambrano (2020) hace mención que con referencia al derecho registral es el que de alguna manera engloba sobre todo los tipos de actos de registros públicos que pueden existir, y que de alguna forma se pueda lograr poder analizar con respecto a sus antecedentes, ya que se necesita poder abordar sobre todos aquellos hechos que son de alguna forma de preponderancia a la historia sobre los registros que forman parte a los anteriormente utilizados, además es de forma especial que los referentes actos destinados a los negocios jurídicos, suelen ser de aquellas personas y registro de los bienes.

También, Huerta (2021), menciona que, el debido uso que se le viene dando a la tecnología es el que permite de alguna u otra forma que los Registros Públicos se actualicen y requieran de alguna forma sobre su modernización, además se viene realizando cada vez, conforme en el paso de los tomos a los

asientos electrónicos que ha significado un gran avance en el sistema registral peruano, siendo de esa manera se ha procedido a facilitar la debida calificación registral y mejora en la prestación de los servicios que son debido a la inscripción y a la publicidad registral que se realiza y finalmente, Sánchez (2017), manifiesta que, el diseño actual, no puede implicar una correspondiente y debida circunstancia de carácter débil, porque tampoco tiene una vinculo fuerte que procede sobre la debida calificación y además viene siendo aplicada porque tampoco puede existir alguna revisión que sea posterior de la inscrita, así como también puede ser que las actuales y diversas modificaciones pueden ser por obtener una expulsión ex post de inscripción del debido asiento que es registral que puede carecer de causa material.

Finalmente, se destaca la existencia de una relación significativa entre la calidad de atención y los procesos de calificación de Títulos en la Zona Registral III- Moyobamba-2021, ya que el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0,992 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 98.41% de la calidad de atención influye en los procesos de calificación de Títulos, indicando que a mejor calidad de atención, mejor será los procesos de calificación de títulos dichos resultados guardan relación con lo expuesto por Pinedo (2020), quien menciona que existe relación entre ambas variables, debido a que el Rho de Spearman fue de 0.791 y un p valor de 0.000, indicando a que mejor calidad de atención, mejor serán los procesos internos que realice la institución, ya que se contara con personal que brinde una adecuada atención, buscando siempre que se satisfaga la necesidades de los usuarios, asimismo, Ramírez (2020), manifiesta existe una relación positiva baja, en lo que se refiere a la gestión de calidad y productividad, lo que amerita que la administración busca implementar las medidas que son la forma adecuada de capacitación que se deben realizar en los debidos colaboradores que son referentes con la atención al cliente.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación significativa entre la calidad de atención y los procesos de calificación de Títulos en la Zona Registral III- Moyobamba-2021., ya que el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0,992 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 98.41% de la calidad de atención influye en los procesos de calificación de Títulos, indicando que a mejor calidad de atención, mejor será los procesos de calificación de títulos.
- 6.2.** El nivel de calidad de atención, es medio en 47 %, alto en 28 % y bajo en 25 %.
- 6.3.** El nivel de calidad de atención por dimensiones; la dimensión de elementos tangibles, es medio en 46 %, bajo en 33 % y alto en un 21 %; la dimensión de fiabilidad, es medio en 56 %, bajo en 25 % y alto en 19 %; la dimensión de capacidad de respuesta, es medio en 45 %, bajo en 29 % y alto en 26 %; la dimensión de seguridad, es medio en 50 %, bajo en 30 % y alto en 20 %; la dimensión de empatía, es medio en 41 %, alto en 32 % y bajo en 27 %.
- 6.4.** El nivel de procesos de calificación de títulos, es medio en 47 %, alto en 29 % y bajo en 24 %.
- 6.5.** El nivel de los procesos de calificación de títulos por dimensiones, la dimensión de confrontación de la ecuación de los títulos con los asientos de la partida registral, es medio en 41 %, bajo en 34 % y alto en 25 %; la dimensión de verificación de la existencia de los obstáculos que emanen de la partida, es medio en 43 %, bajo en 32 % y alto en 25 %.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al jefe de la Zona Registral III- Moyobamba-2021, mejorar los tiempos de atención, sobre todo en la entrega de los tramites de los usuarios, con el objetivo de contar con procesos rápidos que ayude a evitar las sobrecargas laborales.

- 7.2.** Al jefe de la Zona Registral III- Moyobamba-2021, capacitar al personal en temas de atención, con el objetivo que este brinde un trato Cortez y amable al usuario, además que incentive un buen ambiente laboral en la institución.

- 7.3.** Al jefe de la Zona Registral III- Moyobamba-2021, evaluar los cuellos de botella de los procesos de calificación de títulos, con la finalidad de poder implementar estrategias de reducción de tiempo y simplificación de requisitos.

- 7.4.** Al jefe de la Zona Registral III- Moyobamba-2021, uniformidad de criterios por parte de los registradores para la calificación de los títulos que garantice la seguridad Jurídica como la norma lo señala y para evitar observaciones fuera de la normativa perjudicando así al usurario.

- 7.5.** Al jefe de la Zona Registral III- Moyobamba-2021, que las observaciones formuladas por los registradores al título presentado para su inscripción sean oportunas y que los documentos presentados al registro sean calificados por un registrador en especial.

REFERENCIAS

- Alcalde, J. y Goldenberg, J. (2019). *Algunas observaciones preliminares respecto del proyecto de ley que modifica el sistema registral y notarial en sus aspectos orgánicos y funcionales*. (artículo científico). Revista Chilena de derecho Privado. Chile. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rchdp/n33/0718-8072-rchdp-33-0243.pdf>
- Bobadilla, J. (2016), *La calificación registral a partir del nuevo proceso de explotación contemplado en el decreto legislativo N° 1192*. Derecho y cambio social. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5456264.pdf>
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F. y Michelle, T. (2020). Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. *Información Tecnológica*, 31(1), 161–170. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642020000100161>
- Cadena, J., Vega, A., Real, I. y Vásquez, J. (2016). *Medición de la calidad del servicio proporcionado a clientes por Restaurantes en Sonora, México*. Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias. <https://www.redalyc.org/pdf/2150/215049679004.pdf>
- Campos, N. (2019), *La ética del registrador público y la calificación de títulos en el registro de personas jurídicas de la zona registral N°IX- Sunarp. Lima 2018*. (Tesis de pregrado), Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58781/Campos_CNA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cevallos, R., Carreño, D., Peña, I. y Pinargote, K. (2018). *Evaluación de la calidad del servicio: un paso más cerca de la objetividad*. (artículo científico). Revista San Gregorio. Ecuador. <http://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/709/5-RODRIGO>
- Chunque, E. (2020), *Predictibilidad y calificación de títulos registrales para determinar el derecho de inscripción en la zona registral IX - sede Lima 2019*. (Tesis de pregrado), Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66279/Chunque_OE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Cobos, A. y Villavicencio, L. (2016), *Auditoría de Gestión al proceso de calificación y aprobación de crédito comercial y consumo del Banco Guayaquil S.A. al 2015*. (Tesis de pregrado), Universidad del Azuay, Cuenca, Ecuador. <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/5793/1/12113.pdf>
- Córdova, L. (2015), *Calidad de atención y grado de satisfacción de los adultos mayores beneficiarios de Pensión 65 en el servicio de medicina, en la provincia de Rioja – 2015*. (Tesis de maestría), Universidad Cesar Vallejo, Rioja, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13032/cordova_bl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Farfan (2016), Percepción de atención humanizada y su relación con la calidad de atención en el servicio de radiodiagnóstico. (Artículo científico), Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. <http://static246204.flx.com.pe/index.php/UCV-SCIENTIA/article/view/1031/807>
- Febres, R. y Mercado, M. (2020), *Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – Perú*. (Artículo científico), Universidad Peruana Los Andes, Huancayo, Perú. <https://scholar.archive.org/work/p5nm74rgufdlgtfg5r5kmgcegy/access/wayback/http://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/download/3123/3226/>
- Febres, R. y Mercado, M. (2020). *Satisfacción del usuario y calidad de atención de servicio de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo, Perú*. Rev. Fac. Med. Hum. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf>
- Fernández, E. (2015). *Calidad en atención a usuarios de la administración pública*. <https://core.ac.uk/download/pdf/49225288.pdf>
- Flores, C. (2020), *Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas*. (artículo científico). Ciencia latina. Tarapoto, Perú. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/150/181>
- Gallardo, E. (2016) Fundamentos de la administración. <file:///c:/user/bibliotecas/desktop/funfamentos%20administracion%20egallardo.pdf>
- García, P. y García, F. (2015). *Evaluación de la calidad del servicio del restaurante 'Wallqa' de la ciudad de Lima, utilizando el Modelo Servqual de calidad de*

servicio en el año 2015.
https://docplayer.es/storage/33/16599660/1619110831/8I_i_BVqQhThS8JGd4x2BA/16599660.pdf

García, R. y Gálvez, N. (2016). *Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: MINSA – ESSALUD, Chongoyape – Perú.* (Artículo científico), Universidad Señor de Sipán, Lambayeque, Perú.
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/383/371>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6th ed.). McGraw-Hill. México.

Huerta, O. (2021), *La era digital en la inscripción registral y publicidad registral.* (artículo científico). Lucerna Iuris Et Investigatio. Lima, Perú.
[https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/Lucerna/article/download/18372/16527/.](https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/Lucerna/article/download/18372/16527/)

Ibarra, D. (2017), *Alcances de la calificación registral de los laudos arbitrales a instancia de registros públicos,* (Tesis de pregrado), Universidad Autónoma del Perú.
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/423/1/JENSEN%20IBARRA%20DIAZ.pdf>

Landa, O. (2015). *La calidad de servicio en la satisfacción que obtienen los usuarios de las entidades prestadoras de salud.*
http://www.academia.edu/11120546/Proyecto_tesis_CALIDAD_DE_SERVICIO_EN_LA_SATISFACCION_DE_LOS_USUARIOS_DE_LAS_ENTIDADES_PRESTADORAS_DE_SALUD_3_

Ley N° 26366. *Ley de creación del Sistema Nacional de los Registros Públicos y de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos.*
<https://www.sunarp.gob.pe/TribunalRegistral/Documents/Ley-26366.pdf>

Loza, J. (2015). *Calidad de atención en el servicio de emergencias del hospital materno infantil Germán Urquidí, en el segundo trimestre de la gestión 2014.* (Artículo científico), Universidad Adventista de Bolivia, Bolivia.
<http://investigacion.uab.edu.bo/pdf/5.1.pdf>

Moncada, J., Barrutia, L., Ruiz, C., Vargas, J., Palomino, G. y Izuiza, A. (2021). *Calidad de servicio en las unidades de Gestión educativa local.* Ciencia

de maestría), Universidad Cesar Vallejo, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17639/aseo_nc.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Resolución del Superintendente Nacional de los Registros Públicos N° 126-2012-SUNARP-SN (2012).
<https://www.sunarp.gob.pe/Tribunal/Documents/Texto%20C3%9Anico%20Ordenado%20del%20Reglamento%20General%20de%20los%20Registros%20P%20C3%BAblicos.pdf>

Resolución N° 779- 2011-SUNARP-TR-L.
[javascript:muestra\('01','02','01','01','779%2D2011%2DSUNARP%2DTR%2DL'\)](javascript:muestra('01','02','01','01','779%2D2011%2DSUNARP%2DTR%2DL'))

Rimascca, A. (2015). *El derecho registral en la jurisprudencia del Tribunal Registral*. Lima: Gaceta Jurídica.

Romero, J. (2021), Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio Centro Obstétrico del Hospital II-2 Tarapoto, 2020. (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57805/Romero_MJDJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ruiz, R. (2020). *Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín*. (artículo científico). Ciencia Latina Revista Multidisciplinar. Tarapoto, Perú.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/158/195>

Sánchez, L. (2017), *Procedimiento registral peruano análisis de su finalidad*. Revista SSIAS. Lima, Perú.
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/SSIAS/article/view/395/384>

Soria, M. (2001). *Comentarios a la legislación registral*. Lima: Palestra editores.

Soriano, R. (2017). *La calificación de títulos y la seguridad jurídica en la Sunarp oficina registral de Huancayo en el 2017*.
<https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/669/TESIS%20OLA%20CALIFICACION%20DE%20DE%20TITULOS%20Y%20LA%20SEGURIDAD%20JURIDICA%20%20-%20SATIANO%20INGAROCA%20R.%20TICONA%20FLORES%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Suárez, G., Robles, R., Serrano, G., Armijo, A. y Anchundia, R. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de investigaciones biomédicas*. <http://scielo.sld.cu/pdf/ibi/v38n2/1561-3011-ibi-38-02-153.pdf>
- Ticona, V. y Soriano, R. (2017), *La calificación de títulos y la seguridad jurídica en la SUNARP Oficina Registral de Huancayo en el año 2017*, (Tesis de pregrado), Universidad Peruana de Los Andes, Perú. <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/669/TESIS%20LA%20CALIFICACION%20DE%20DE%20TITULOS%20Y%20LA%20SEGURIDAD%20JURIDICA%20%20-%20SATIANO%20INGAROCA%20R.%20TICONA%20FLORES%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Torres, E. (2018), *Calidad de Atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de Medicina, según percepción de los pacientes del Hospital de Huaral, 2016*. (Tesis de maestría), Universidad Cesar Vallejo, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13225/Minaya_TDOEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vargas, V. Valecillos, J. y Hernández, C. (2013). *Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición*. *Revista de Ciencias Sociales*, <https://www.redalyc.org/pdf/280/28029474005.pdf>
- Vásquez, M. y Lora, M. (2019), *Funcionalidad de la capacidad resolutoria y calidad de la atención en obstetricia. Hospital Virú. 2017*. (Artículo científico), Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57064/AC_V%c3%a1squez_SML-Lora-LMG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vía, L. (2018), *Nivel de satisfacción con la calidad de atención del área de salud percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, Callao, 2017*. (Tesis de maestría), Universidad Cesar Vallejo, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17144/V%c3%ada_PLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Villagarcía, X., Delgadillo, L., Argüello, F y González, L. (2016). *Perspectiva usuaria de la Calidad en los Servicios de Salud del ISSEMyM*. Horizonte Sanitario.

<https://doi.org/10.19136/hs.v16i1.144>

Zambrano, J. (2020). *Evolución, constitucionalización y características resaltantes del derecho registral en el Ecuador*. (artículo científico). *Revista Científica Dominio de las Ciencias*. Ecuador.
<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/download/1523/2838>

Zeithaml, V., Parasumary, A. y Berry, L. (1992). *Calidad total en la gestión de sericios*.

https://www.academia.edu/29423776/CALIDAD_TOTAL_EN_LA_GESTIÓN_DE_SERVICIOS

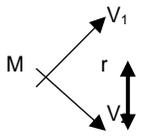
ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1: Calidad de atención	Según Gallardo (2016) es una evaluación dirigida que refleja las percepciones del usuario. Los usuarios constituyen sus apreciaciones de la calidad de la atención basada en la estimación del desempeño en varios niveles, y al final ajustan esas tasaciones para obtener una captación general de la índole de la atención (p. 11).	La calidad de la atención es el grado en que los servicios incrementan la probabilidad de alcanzar resultados deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios, se medirá a través de un cuestionario de acuerdo a sus variables y dimensiones.	Elementos tangibles	Equipo Personal	Ordinal
			Fiabilidad	Tiempo Efectividad	
			Capacidad de respuesta	Rapidez Comunicación	
			Seguridad	Confianza Seguimiento	
			Empatía	Rapidez	
V2: Proceso de calificación de títulos	La Resolución del Superintendente Nacional de los Registros Públicos N° 126-2012- SUNARP-SN (2012), lo define como la evaluación integral de los títulos presentados al registro que tiene por objeto determinar la procedencia de su inscripción. Está a cargo del Registrador y Tribunal Registral, en primera y en segunda instancia respectivamente, quienes actúan de manera independiente, personal e indelegable, en los términos y con los límites establecidos en este Reglamento y en las demás normas registrales. (p. 13)	Es el examen, comprobación y apreciación previa que realiza el registrador de la legalidad de los títulos y documentos complementarios que son presentados al registro para su posterior inscripción, se medirá a través de un cuestionario de acuerdo a sus variables y dimensiones.	Confrontación de la ecuación de los títulos con los asientos de la partida registral	antecedentes registrales identificación del titular registral identificación del sujeto otorgante del acto	Ordinal
			Verificación de la existencia de los obstáculos que emanen de la partida	títulos pendientes relativos	

Matriz de consistencia

Título: Calidad de atención y procesos de calificación de Títulos en la Zona Registral III- Moyobamba-2021

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	TÉCNICA E INSTRUMENTOS											
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y los procesos de calificación de Títulos en la Zona Registral III- Moyobamba-2021?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es el nivel de calidad de atención en la Zona Registral III- Moyobamba-2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad de atención por dimensiones en la Zona Registral III- Moyobamba-2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de los procesos de calificación de Títulos en la Zona Registral III- Moyobamba-2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de los procesos de calificación de Títulos por dimensiones en la Zona Registral III- Moyobamba-2021?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la calidad de atención y los procesos de calificación de Títulos en la Zona Registral III- Moyobamba-2021.</p> <p>Objetivos específicos Analizar el nivel de calidad de atención en la Zona Registral III- Moyobamba-2021</p> <p>Analizar el nivel de calidad de atención por dimensiones en la Zona Registral III- Moyobamba-2021.</p> <p>Analizar el nivel de los procesos de calificación de Títulos en la Zona Registral III- Moyobamba-2021</p> <p>Analizar el nivel de los procesos de calificación de Títulos por dimensiones en la Zona Registral III- Moyobamba-2021</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación significativa entre la calidad de atención y los procesos de calificación de Títulos en la Zona Registral III- Moyobamba-2021.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre la calidad de atención y los procesos de calificación de Títulos en la Zona Registral III- Moyobamba-2021</p> <p>Hipótesis específicas H1: El nivel de calidad de atención en la Zona Registral III- Moyobamba-2021, es buena.</p> <p>H2: El nivel de calidad de atención por dimensiones en la Zona Registral III- Moyobamba-2021, es buena</p> <p>H3: El nivel de los procesos de calificación de Títulos en la Zona Registral III- Moyobamba-2021, es bueno.</p> <p>H4: El nivel de los procesos de calificación de Títulos por dimensiones en la Zona Registral III- Moyobamba-2021, es bueno.</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>Questionario</p>											
<p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</p>	<p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p>	<p>VARIABLES Y DIMENSIONES</p>												
<p>Diseño de investigación. Tipo no experimental de corte transversal y diseño correlacional.</p> <div style="display: flex; align-items: center;">  <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-left: 20px;"> <p>Dónde:</p> <p>M = Muestra</p> <p>V1 = calidad de atención</p> <p>V2= Procesos de calificación de títulos</p> <p>I = Relación</p> </div> </div>	<p>Población</p> <p>La población estará conformada por 376 usuarios.</p> <p>Muestra</p> <p>155 usuarios</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">Calidad de atención</td> <td>Elementos tangibles</td> </tr> <tr> <td>Fiabilidad</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Proceso de calificación de títulos</td> <td>Empatía</td> </tr> <tr> <td>Confrontación de la ecuación de los títulos con los asientos de la partida registral</td> </tr> <tr> <td>Verificación de la existencia de los obstáculos que emanen de la partida</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Calidad de atención	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Proceso de calificación de títulos	Empatía	Confrontación de la ecuación de los títulos con los asientos de la partida registral	Verificación de la existencia de los obstáculos que emanen de la partida	
Variables	Dimensiones													
Calidad de atención	Elementos tangibles													
	Fiabilidad													
	Capacidad de respuesta													
	Seguridad													
Proceso de calificación de títulos	Empatía													
	Confrontación de la ecuación de los títulos con los asientos de la partida registral													
	Verificación de la existencia de los obstáculos que emanen de la partida													

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de calidad de atención

Estimado (a), me dirijo a usted con la finalidad de pedirle de favor llenar el siguiente cuestionario que corresponde a la calidad de atención en la Zona Registral III- Moyobamba-2021

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con un aspa (X) solo el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. Considere la siguiente escala de valoración:

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

	Dimensiones /Ítems	Escala de medición				
D1	Dimensión 1: Elementos tangibles	1	2	3	4	5
1	Considera que existe infraestructura adecuada para la atención al público					
2	La institución cuenta con instalaciones limpias y adecuadas					
3	La sala de espera cuenta con espacios cómodos hasta recibir respuesta de sus trámites.					
4	La institución cuenta con equipos y soportes tecnológicos modernos que le permiten agilizar sus trámites.					
5	Los ambientes de la Zona Registral III- Moyobamba estuvieron limpios, cómodos y acogedores					
D2	Dimensión 2: Fiabilidad					
6	En el servicio se da una atención inmediata al usuario					
7	Los procedimientos que se efectúan en el servicio son comunicados a los usuarios					
8	El personal que labora transmite al usuario un alto grado de confianza					
9	Cuando el usuario tiene alguna duda es resuelta por el personal que labora					
10	El personal que atiende en el servicio cumple a tiempo su servicio					
D3	Dimensión 3: Capacidad de respuesta					
11	La atención que se brinda fue de manera rápida y adecuada					

12	Considera que el personal que labora está capacitado para resolver tus interrogantes					
13	Considera que el personal sigue buenas normas de atención con los usuarios					
14	Los informes de los procesos realizados son comunicados de manera oportuna					
15	El tiempo de espera para ser atendido fue corto					
D4	Dimensión 4: Seguridad					
16	El personal le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su tramite					
17	El personal está siempre dispuesto a atenderlo y darle la información respectiva de su salud					
18	El personal brinda explicaciones suficientes al usuario sobre sus tramites					
19	Se siente seguro al realizar una consulta sobre alguna duda					
D5	Dimensión 5: Empatía					
20	En el servicio se muestra disponibilidad de escucha las personas que trabajan en ella					
21	Cuando solicita una respuesta el personal demuestra interés por darle una solución					
22	El trato dado a los usuarios por parte del personal es excelente					
23	El personal que labora en el servicio explica con palabras fáciles las consultas realizadas					

Cuestionario de procesos de calificación de títulos

Estimado (a), me dirijo a usted con la finalidad de pedirle de favor llenar el siguiente cuestionario que corresponde a los procesos de calificación de títulos en la Zona Registral III- Moyobamba-2021

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con un aspa (X) solo el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. Considere la siguiente escala de valoración:

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

	Dimensiones /Ítems	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
D1	Dimensión 1: Confrontación de la ecuación de los títulos con los asientos de la partida registral					
1	Alguna vez usted se ha visto afectado y/o perjudicado por la diversidad de pronunciamientos cuando califican títulos similares.					
2	Usted en algún momento hubiera deseado que su documento presentado al registro sea calificado por un registrador en especial					
3	¿Cree Usted que existe falta de unificación de criterios al momento de la calificación registral?					
4	¿Cree usted que un asiento registral garantiza la seguridad Jurídica, como pregona la SUNARP en su Slogan y como la norma lo señala?					
5	¿Considera adecuada la uniformidad de criterios por parte de los registradores para la calificación de los Títulos?					
D2	Dimensión 2: Verificación de la existencia de los obstáculos que emanen de la partida					
6	Usted que ha realizado algún trámite para la inscripción de un acto, ante el registro ¿ha identificado que los registradores al momento de la calificación mantienen criterios diferentes ante títulos similares?					
7	Considera usted que los registradores al momento de calificar los títulos son demasiados apegados a lo que señala la legislación sin tener en consideración la realidad					
8	Los trámites de inscripción que ha realizado ante el registro, que le ha causado el resultado obtenido					

9	Las observaciones formuladas por los registradores al título presentado para su inscripción son oportunas					
10	¿Considera que existen deficiencias del marco normativo del sistema registral?					

Validación de los instrumentos de investigación

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Rodríguez Mendoza, Segundo Saúl
Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
Especialidad : Maestro en ciencias económicas, mención gestión empresarial
Instrumento de evaluación : Cuestionario **Atención**
Autor del instrumento : Urueta Mercié, Alberto Augusto

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Atención , en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Atención					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Atención , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Atención				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Atención				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					45	

Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento muestra coherencia metodológica por lo que procede su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5 BUENA

Tarapoto, 29 de septiembre de 2021



Lic. Ma. Sc. Segundo Rodríguez M.
 Coleg. CLAD 7097

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Rodríguez Mendoza, Segundo Saúl
Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
Especialidad : Maestro en ciencias económicas, mención gestión empresarial
Instrumento de evaluación : Cuestionario **Procesos de Calificación**
Autor del instrumento : Urueta Mercié, Alberto Augusto

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Procesos de Calificación de Títulos					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable Procesos de Calificación de Títulos , dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Procesos de Calificación de Títulos					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Procesos de Calificación de Títulos .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					45	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento muestra coherencia metodológica por lo que procede su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5 BUENA

Tarapoto, 29 de septiembre de 2021


 U. N.S. U. N. Saúl Rodríguez M.
 Colg. CLAD 7097

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Muñoz Ocas Alcides
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo / UNSM
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario **Calidad de atención**
 Autor (s) del instrumento (s) : Urueta Mercié, Alberto Augusto

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

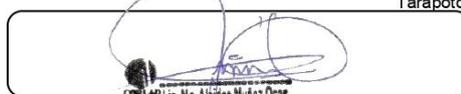
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de atención					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de atención					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable Calidad de atención				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		49				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD
Si es Aplicable por que las Variables mantienen concordancia con los criterios de Investigación
PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.9

Tarapoto 25 de Septiembre de 2021



Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Muñoz Ocas Alcides
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo / UNSM
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario **Proceso de Calificación de Títulos**
 Autor (s) del instrumento (s) : Urueta Mercié, Alberto Augusto

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Proceso de Calificación de Títulos					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Proceso de Calificación de Títulos					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Proceso de Calificación de Títulos					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						49

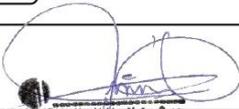
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Si es Aplicable por que las Variables mantienen concordancia con los criterios de Investigación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.9

Tarapoto 25 de Setiembre de 2021




 Lic. Mg. Alcides Muñoz Ocas
 REG. GUC. 11541
 Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Cedamano Saavedra Nicol Lisbeth
 Institución donde labora : Instituto Superior Tecnológico Privado Ciro Alegría
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario **Calidad de atención**
 Autor (s) del instrumento (s) : Urueta Mercié, Alberto Augusto

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de atención				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de atención					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de atención					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Si es Aplicable por que las Variables mantienen concordancia con los criterios de Investigación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto 25 de Setiembre de 2021




Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Cedamanos Saavedra Nicol Lisbeth
 Institución donde labora : Instituto Superior Tecnológico Privado Ciro Alegría
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario **Proceso de Calificación de Títulos**
 Autor (s) del instrumento (s) : Urueta Mercié, Alberto Augusto

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Proceso de Calificación de Títulos					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Proceso de Calificación de Títulos					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Proceso de Calificación de Títulos					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		48				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Si es Aplicable por que las Variables mantienen concordancia con los criterios de Investigación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto 25 de Septiembre de 2021



 CORICAD de la U. César Vallejo
 URUETA MERCÍ, ALBERTO AUGUSTO
 REGUC 013121

Sello personal y firma

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



PERÚ

Ministerio
de Justicia
y Derechos Humanos

Superintendencia Nacional
de los Registros Públicos

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"

Santiago de Surco, 20 de diciembre de 2021

CARTA N° 037-2021-SUNARP/GG

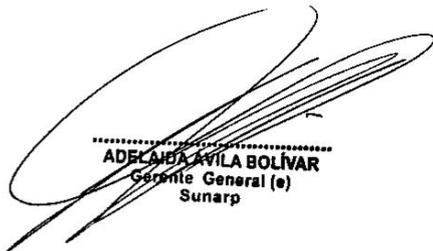
Señor:
ALBERTO AUGUSTO URUETA MERCIÉ
aurueta_moyob@sunarp.gob.pe

ASUNTO : Autorización para realizar trabajo de investigación.
REFERENCIA: Comunicación del 20.12.2021

Por medio de la presente es grato dirigirme a usted, para brindarle en nombre de la Sunarp, la autorización para que pueda realizar la aplicación de los instrumentos y recopilación de datos que estime pertinentes, a efectos de culminar su proyecto de Investigación titulado "Calidad de atención y procesos de calificación de títulos en la Zona Registral N° III – Sede Moyobamba 2021".

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



ADELAYDA AVILA BOLIVAR
Gerente General (e)
Sunarp

Superintendencia Nacional de los Registros Públicos
Sede Central: Av. Primavera N° 1878, Santiago de Surco – Lima / Teléfono: 311-2360
www.sunarp.gob.pe

Canales anticorrupción: ☎ (01) 345 0063

✉ anticorrupcion@sunarp.gob.pe

✉ Buzón anticorrupción:
<https://anticorrupcion.sunarp.gob.pe/>

Bases de datos estadísticos

V1: Calidad de Atención

Nº	P1	P2	P3	P4	P5	sub total	P6	P7	P8	P9	P10	sub total	P11	P12	P13	P14	P15	sub total	P16	P17	P18	P19	sub total	P20	P21	P22	P23	sub total	TOTAL
1	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	2	2	2	3	9	2	3	3	2	10	57
2	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	3	4	3	3	13	3	3	4	3	13	77
3	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	27
4	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	1	1	1	2	5	1	2	2	1	6	35
5	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	77
6	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	1	2	1	2	6	1	2	2	1	6	38
7	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	91
8	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	61
9	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	4	3	4	4	15	4	4	5	4	17	88
10	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	103
11	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	96
12	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	3	2	3	2	10	3	2	4	3	12	63
13	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	2	2	2	3	9	2	3	2	2	9	55
14	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	80
15	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	8	2	2	1	2	7	41
16	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	2	2	2	3	9	2	3	3	2	10	57
17	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	3	4	3	3	13	3	3	4	3	13	77
18	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	27
19	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	1	1	1	2	5	1	2	2	1	6	35
20	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	77
21	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	1	2	1	2	6	1	2	2	1	6	38
22	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	91
23	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	61

24	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	4	3	4	4	15	4	4	5	4	17	88
25	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	103
26	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	96
27	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	3	2	3	2	10	3	2	4	3	12	63
28	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	2	2	2	3	9	2	3	2	2	9	55
29	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	80
30	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	8	2	2	1	2	7	41
31	2	2	1	3	3	11	2	2	2	1	3	10	2	2	2	2	1	9	2	3	2	2	9	2	2	1	2	7	46
32	4	4	3	2	2	15	4	4	4	3	2	17	4	4	4	4	3	19	4	2	4	4	14	4	4	3	4	15	80
33	1	3	1	3	3	11	1	3	3	4	3	14	1	3	1	3	1	9	1	3	1	3	8	1	3	1	1	6	48
34	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	3	4	3	3	13	3	3	4	3	13	77
35	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	2	3	2	3	3	13	2	3	2	3	10	2	3	3	2	10	61
36	3	3	2	3	3	14	2	2	3	3	3	13	3	2	3	2	3	13	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	62
37	3	4	3	3	4	17	3	4	4	4	3	18	4	3	3	3	3	16	4	3	4	3	14	3	3	3	4	13	78
38	1	1	1	1	1	5	1	2	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	24
39	2	2	1	2	2	9	1	2	2	2	2	9	2	1	2	1	2	8	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	40
40	4	3	3	4	3	17	3	4	3	3	4	17	3	3	4	3	4	17	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	78
41	2	2	1	2	2	9	1	1	2	2	2	8	2	1	2	1	2	8	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	39
42	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	91
43	2	3	3	2	3	13	3	2	3	3	3	14	3	3	2	3	2	13	3	3	3	3	12	2	3	2	3	10	62
44	4	5	4	4	5	22	4	5	5	5	4	23	5	4	4	4	4	21	5	4	5	4	18	4	4	4	5	17	101
45	4	5	5	4	5	23	5	4	5	5	5	24	5	5	4	5	4	23	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	108
46	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	92
47	2	4	3	2	4	15	3	2	4	3	3	15	3	3	2	3	2	13	4	3	3	3	13	2	3	2	4	11	67
48	3	2	2	3	2	12	2	2	2	2	3	11	2	2	3	2	3	12	2	3	2	2	9	3	2	3	2	10	54
49	3	4	4	3	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	3	18	4	4	4	4	16	3	4	3	4	14	86
50	2	1	2	2	1	8	2	2	1	2	2	9	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	2	2	2	1	7	41
51	2	1	2	2	1	8	2	2	1	2	2	9	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	2	2	2	1	7	41

52	4	3	4	4	3	18	4	4	3	2	4	17	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	4	4	4	3	15	85	
53	3	1	1	3	1	9	1	2	1	2	2	8	1	1	3	1	3	9	1	2	1	1	5	3	1	3	1	8	39
54	3	4	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	4	3	3	3	16	4	3	4	3	14	3	3	3	4	13	76	
55	3	3	2	3	3	14	2	2	3	3	3	13	3	2	3	2	3	13	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	62
56	4	5	5	4	5	23	5	3	5	5	5	23	5	5	4	5	4	23	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	107
57	3	5	4	3	5	20	4	4	5	4	4	21	5	4	3	4	3	19	5	4	5	4	18	3	4	3	5	15	93
58	5	5	4	5	5	24	4	5	5	5	5	24	5	4	5	4	5	23	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	109
59	2	4	2	2	4	14	2	2	4	3	3	14	3	2	2	2	2	11	4	3	3	2	12	2	2	2	4	10	61
60	2	3	4	2	3	14	4	3	3	3	3	16	3	4	2	4	2	15	3	3	3	4	13	2	4	2	3	11	69
61	2	2	4	2	2	12	4	3	2	3	3	15	3	4	2	4	2	15	2	3	3	4	12	2	4	2	2	10	64
62	3	2	2	3	2	12	2	1	2	3	3	11	3	2	3	2	3	13	2	3	3	2	10	3	2	3	2	10	56
63	1	5	4	1	5	16	4	1	5	3	3	16	4	4	1	4	1	14	5	3	4	4	16	1	4	1	5	11	73
64	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	92
65	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	46
66	4	4	3	4	4	19	3	3	4	4	4	18	4	3	4	3	4	18	4	4	4	3	15	4	3	4	4	15	85
67	4	3	3	4	3	17	3	4	3	3	4	17	3	3	4	3	4	17	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	78
68	5	5	4	5	5	24	4	4	5	5	5	23	5	4	5	4	5	23	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	108
69	4	4	5	4	4	21	5	2	4	4	4	19	4	5	4	5	4	22	4	4	4	5	17	4	5	4	4	17	96
70	3	2	3	3	2	13	3	5	2	3	3	16	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	11	3	3	3	2	11	66
71	4	4	3	4	4	19	3	4	4	4	4	19	4	3	4	3	4	18	4	4	4	3	15	4	3	4	4	15	86
72	4	5	4	4	5	22	4	3	5	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	17	4	4	4	5	17	96
73	4	3	3	4	3	17	3	3	3	3	4	16	3	3	4	3	4	17	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	77
74	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	68
75	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	3	3	2	4	16	4	4	4	3	15	3	2	4	4	13	84
76	3	3	2	3	3	14	2	2	3	3	3	13	3	2	3	2	3	13	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	62
77	3	4	3	3	4	17	3	4	4	4	3	18	4	3	3	3	3	16	4	3	4	3	14	3	3	3	4	13	78
78	1	1	1	1	1	5	1	2	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	24
79	2	2	1	2	2	9	1	2	2	2	2	9	2	1	2	1	2	8	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	40

80	4	3	3	4	3	17	3	4	3	3	4	17	3	3	4	3	4	17	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	78
81	2	2	1	2	2	9	1	1	2	2	2	8	2	1	2	1	2	8	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	39
82	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	91
83	2	3	3	2	3	13	3	2	3	3	3	14	3	3	2	3	2	13	3	3	3	3	12	2	3	2	3	10	62
84	4	5	4	4	5	22	4	5	5	5	4	23	5	4	4	4	4	21	5	4	5	4	18	4	4	4	5	17	101
85	4	5	5	4	5	23	5	4	5	5	5	24	5	5	4	5	4	23	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	108
86	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	2	2	2	3	9	2	3	3	2	10	57
87	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	3	4	3	3	13	3	3	4	3	13	77
88	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	27
89	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	1	1	1	2	5	1	2	2	1	6	35
90	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	77
91	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	1	2	1	2	6	1	2	2	1	6	38
92	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	91
93	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	61
94	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	4	3	4	4	15	4	4	5	4	17	88
95	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	103
96	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	96
97	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	3	2	3	2	10	3	2	4	3	12	63
98	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	2	2	2	3	9	2	3	2	2	9	55
99	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	80
100	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	8	2	2	1	2	7	41
101	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	2	2	2	3	9	2	3	3	2	10	57
102	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	3	4	3	3	13	3	3	4	3	13	77
103	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	27
104	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	1	1	1	2	5	1	2	2	1	6	35
105	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	77
106	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	1	2	1	2	6	1	2	2	1	6	38
107	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	91

108	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	61
109	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	4	3	4	4	15	4	4	5	4	17	88
110	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	103
111	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	96
112	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	3	2	3	2	10	3	2	4	3	12	63
113	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	2	2	2	3	9	2	3	2	2	9	55
114	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	80
115	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	8	2	2	1	2	7	41
116	2	2	1	3	3	11	2	2	2	1	3	10	2	2	2	2	1	9	2	3	2	2	9	2	2	1	2	7	46
117	4	4	3	2	2	15	4	4	4	3	2	17	4	4	4	4	3	19	4	2	4	4	14	4	4	3	4	15	80
118	1	3	1	3	3	11	1	3	3	4	3	14	1	3	1	3	1	9	1	3	1	3	8	1	3	1	1	6	48
119	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	3	4	3	3	13	3	3	4	3	13	77
120	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	2	3	2	3	3	13	2	3	2	3	10	2	3	3	2	10	61
121	3	3	2	3	3	14	2	2	3	3	3	13	3	2	3	2	3	13	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	62
122	3	4	3	3	4	17	3	4	4	4	3	18	4	3	3	3	3	16	4	3	4	3	14	3	3	3	4	13	78
123	1	1	1	1	1	5	1	2	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	24
124	2	2	1	2	2	9	1	2	2	2	2	9	2	1	2	1	2	8	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	40
125	4	3	3	4	3	17	3	4	3	3	4	17	3	3	4	3	4	17	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	78
126	2	2	1	2	2	9	1	1	2	2	2	8	2	1	2	1	2	8	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	39
127	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	91
128	2	3	3	2	3	13	3	2	3	3	3	14	3	3	2	3	2	13	3	3	3	3	12	2	3	2	3	10	62
129	4	5	4	4	5	22	4	5	5	5	4	23	5	4	4	4	4	21	5	4	5	4	18	4	4	4	5	17	101
130	4	5	5	4	5	23	5	4	5	5	5	24	5	5	4	5	4	23	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	108
131	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	92
132	2	4	3	2	4	15	3	2	4	3	3	15	3	3	2	3	2	13	4	3	3	3	13	2	3	2	4	11	67
133	3	2	2	3	2	12	2	2	2	2	3	11	2	2	3	2	3	12	2	3	2	2	9	3	2	3	2	10	54
134	3	4	4	3	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	3	18	4	4	4	4	16	3	4	3	4	14	86
135	2	1	2	2	1	8	2	2	1	2	2	9	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	2	2	2	1	7	41

136	2	1	2	2	1	8	2	2	1	2	2	9	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	2	2	2	1	7	41
137	4	3	4	4	3	18	4	4	3	2	4	17	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	4	4	4	3	15	85
138	3	1	1	3	1	9	1	2	1	2	2	8	1	1	3	1	9	1	2	1	1	5	3	1	3	1	8	39
139	3	4	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	4	3	3	3	16	4	3	4	3	14	3	3	3	4	13	76
140	3	3	2	3	3	14	2	2	3	3	3	13	3	2	3	2	13	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	62
141	4	5	5	4	5	23	5	3	5	5	5	23	5	5	4	5	23	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	107
142	3	5	4	3	5	20	4	4	5	4	4	21	5	4	3	4	19	5	4	5	4	18	3	4	3	5	15	93
143	5	5	4	5	5	24	4	5	5	5	5	24	5	4	5	4	23	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	109
144	2	4	2	2	4	14	2	2	4	3	3	14	3	2	2	2	11	4	3	3	2	12	2	2	2	4	10	61
145	2	3	4	2	3	14	4	3	3	3	3	16	3	4	2	4	15	3	3	3	4	13	2	4	2	3	11	69
146	2	2	4	2	2	12	4	3	2	3	3	15	3	4	2	4	15	2	3	3	4	12	2	4	2	2	10	64
147	3	2	2	3	2	12	2	1	2	3	3	11	3	2	3	2	13	2	3	3	2	10	3	2	3	2	10	56
148	1	5	4	1	5	16	4	1	5	3	3	16	4	4	1	4	14	5	3	4	4	16	1	4	1	5	11	73
149	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	92
150	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	46
151	4	4	3	4	4	19	3	3	4	4	4	18	4	3	4	3	18	4	4	4	3	15	4	3	4	4	15	85
152	4	3	3	4	3	17	3	4	3	3	4	17	3	3	4	3	17	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	78
153	5	5	4	5	5	24	4	4	5	5	5	23	5	4	5	4	23	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	108
154	4	4	5	4	4	21	5	2	4	4	4	19	4	5	4	5	22	4	4	4	5	17	4	5	4	4	17	96
155	3	2	3	3	2	13	3	5	2	3	3	16	3	3	3	3	15	2	3	3	3	11	3	3	3	2	11	66

V2: Procesos de calificación de títulos

Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	sub total	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	sub total	TOTAL
1	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	26
2	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	33
3	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	11
4	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	16
5	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	34
6	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	17
7	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	40
8	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	26
9	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	41
10	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	46
11	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	41
12	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	27
13	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	24
14	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	35
15	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	18
16	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	26
17	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	33
18	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	11
19	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	16
20	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	34
21	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	17
22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	40
23	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	26
24	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	41
25	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	46
26	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	41
27	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	27
28	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	24
29	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	35
30	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	18
31	3	2	2	2	2	11	1	2	2	2	1	8	19
32	2	4	4	4	4	18	3	4	4	4	3	18	36
33	3	1	3	1	3	11	1	1	3	3	1	9	20
34	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	33
35	3	2	3	2	3	13	3	2	3	3	3	14	27
36	3	3	2	3	2	13	3	3	2	3	3	14	27
37	3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	3	16	32
38	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	10
39	2	2	1	2	1	8	2	2	1	2	2	9	17
40	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	4	18	35
41	2	2	1	2	1	8	2	2	1	2	2	9	17

42	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	40
43	3	3	3	2	3	14	2	3	3	2	2	12	26
44	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	42
45	5	5	5	4	5	24	4	5	5	4	4	22	46
46	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	40
47	3	3	3	2	3	14	2	4	3	2	2	13	27
48	3	2	2	3	2	12	3	2	2	3	3	13	25
49	4	4	4	3	4	19	3	4	4	3	3	17	36
50	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	2	9	19
51	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	2	9	19
52	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	39
53	2	1	1	3	1	8	3	1	1	3	3	11	19
54	3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	3	16	32
55	3	3	2	3	2	13	3	3	2	3	3	14	27
56	5	5	5	4	5	24	4	5	5	4	4	22	46
57	4	5	4	3	4	20	3	5	4	3	3	18	38
58	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	5	24	47
59	3	3	2	2	2	12	2	4	2	2	2	12	24
60	3	3	4	2	4	16	2	3	4	2	2	13	29
61	3	3	4	2	4	16	2	2	4	2	2	12	28
62	3	3	2	3	2	13	3	2	2	3	3	13	26
63	3	4	4	1	4	16	1	5	4	1	1	12	28
64	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	40
65	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	20
66	4	4	3	4	3	18	4	4	3	4	4	19	37
67	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	4	18	35
68	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	5	24	47
69	4	4	5	4	5	22	4	4	5	4	4	21	43
70	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14	29
71	4	4	3	4	3	18	4	4	3	4	4	19	37
72	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	21	41
73	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	4	18	35
74	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	30
75	4	4	3	3	2	16	4	4	4	4	4	20	36
76	3	3	2	3	2	13	3	3	2	3	3	14	27
77	3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	3	16	32
78	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	10
79	2	2	1	2	1	8	2	2	1	2	2	9	17
80	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	4	18	35
81	2	2	1	2	1	8	2	2	1	2	2	9	17
82	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	40
83	3	3	3	2	3	14	2	3	3	2	2	12	26
84	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	42
85	5	5	5	4	5	24	4	5	5	4	4	22	46

86	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	26
87	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	33
88	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	11
89	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	16
90	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	34
91	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	17
92	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	40
93	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	26
94	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	41
95	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	46
96	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	41
97	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	27
98	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	24
99	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	35
100	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	18
101	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	26
102	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	33
103	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	11
104	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	16
105	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	34
106	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	17
107	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	40
108	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	26
109	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	41
110	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	46
111	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	41
112	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	27
113	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	24
114	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	35
115	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	18
116	3	2	2	2	2	11	1	2	2	2	1	8	19
117	2	4	4	4	4	18	3	4	4	4	3	18	36
118	3	1	3	1	3	11	1	1	3	3	1	9	20
119	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	33
120	3	2	3	2	3	13	3	2	3	3	3	14	27
121	3	3	2	3	2	13	3	3	2	3	3	14	27
122	3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	3	16	32
123	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	10
124	2	2	1	2	1	8	2	2	1	2	2	9	17
125	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	4	18	35
126	2	2	1	2	1	8	2	2	1	2	2	9	17
127	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	40
128	3	3	3	2	3	14	2	3	3	2	2	12	26
129	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	42

130	5	5	5	4	5	24	4	5	5	4	4	22	46
131	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	40
132	3	3	3	2	3	14	2	4	3	2	2	13	27
133	3	2	2	3	2	12	3	2	2	3	3	13	25
134	4	4	4	3	4	19	3	4	4	3	3	17	36
135	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	2	9	19
136	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	2	9	19
137	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	39
138	2	1	1	3	1	8	3	1	1	3	3	11	19
139	3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	3	16	32
140	3	3	2	3	2	13	3	3	2	3	3	14	27
141	5	5	5	4	5	24	4	5	5	4	4	22	46
142	4	5	4	3	4	20	3	5	4	3	3	18	38
143	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	5	24	47
144	3	3	2	2	2	12	2	4	2	2	2	12	24
145	3	3	4	2	4	16	2	3	4	2	2	13	29
146	3	3	4	2	4	16	2	2	4	2	2	12	28
147	3	3	2	3	2	13	3	2	2	3	3	13	26
148	3	4	4	1	4	16	1	5	4	1	1	12	28
149	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	40
150	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	20
151	4	4	3	4	3	18	4	4	3	4	4	19	37
152	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	4	18	35
153	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	5	24	47
154	4	4	5	4	5	22	4	4	5	4	4	21	43
155	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14	29

Autorización para la publicación de los resultados de la institución donde se ejecutó la investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20285139415.
"Zona Registral N° III- Sede Moyobamba"	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: Adelaida Ávila Bolívar	DNI: 09389498

Consentimiento:

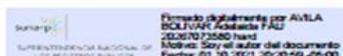
De conformidad con lo establecido en el artículo 7°, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
"Calidad de atención y procesos de calificación de Títulos en la Zona Registral III- Moyobamba-2021"	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos Alberto Augusto Urueta Mercié	DNI: 08758312

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Lima 01 de octubre del 2021.

Firma: _____



(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

