



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Calificación registral y satisfacción del usuario en la Zona Registral N°
III Sede Moyobamba, 2021

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

AUTORA:

Chumacero Piñarreta, Karito Isabel (ORCID: 0000-0001-6815-1436)

ASESOR:

Dr. Carrión Barco, Gilberto (ORCID: 0000-0002-1104-6229)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Jesús, María y José, por su amor y
bondad, sosteniéndome y
acompañándome siempre

A mis pequeña y tierna familia mis padres
Wilmer y Jenny, y mi hermanita Keiko
Sarai por el amor incondicional.

Karito Isabel

Agradecimiento

A Dios sobre todas las cosas, al Dr. Gilberto Carrión, por su apoyo en la investigación y a todas las personas que, de una y otra manera, me apoyaron durante mis estudios de maestría.

El autor.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y Diseño de la investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población y Muestra	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	21
3.6. Métodos de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS.....	25
4.1. Resultados descriptivos.....	25
4.2. Prueba de normalidad	27
4.3. Resultados inferenciales.....	28
V. DISCUSIÓN.....	32
VI. CONCLUSIONES.....	38
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS.....	42
ANEXOS	46

Índice de tablas

Tabla 1 Nivel de la variable Calificación Registral	17
Tabla 2 Nivel de la variable Satisfacción del usuario	18
Tabla 3 Validez de los instrumentos	18
Tabla 4 Confiabilidad de variable	20
Tabla 5 Confiabilidad de número de preguntas	20
Tabla 6 Confiabilidad de variable	20
Tabla 7 Confiabilidad de número de preguntas	21
Tabla 8 Escala de interpretación del coeficiente de correlación	22
Tabla 9 Nivel de la Calificación registral en la Zona Registral N° III Sede Moyobamba 2021.	25
Tabla 10 Nivel Satisfacción del usuario en la Zona Registral N° III Sede Moyobamba 2021.....	26
Tabla 11 Nivel de relación de las dimensiones (Uniformidad de Criterios; Procedimiento registral y Seguridad jurídica) y la variable Satisfacción del usuario en la Zona Registral N° III Sede Moyobamba, 2021.....	27
Tabla 12 Prueba de normalidad	27
Tabla 13 Relación entre la calificación Registral y la Satisfacción de Usuario.....	28
Tabla 14 Relación entre las dimensiones de Calificación registral y la Satisfacción del usuario.....	30

Índice de figuras

Figura 1 Regresión lineal de la calificación Registral y la Satisfacción del Usuario	29
---	----

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la Calificación Registral y la Satisfacción del usuario en la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba. La investigación fue de tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población fue de 40 usuarios, que han solicitado la inscripción de su título por compra-venta durante el mes de octubre, cuyo plazo promedio de atención será de 7 días hábiles en la Zona Registral N° III- Sede Moyobamba. Para recopilar los datos se empleó la técnica de la encuesta y se aplicó como instrumento un cuestionario de 15 para una variable y de 16 para la otra, con opción de respuesta tipo Likert. Se concluye que Existe relación significativa entre la Calificación Registral y la Satisfacción del usuario, en la Zona Registral N°III Sede Moyobamba, ya que del análisis estadístico de Rho de Spearman igual a 0.846**; teniendo un valor de Sig. = 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), además el valor del coeficiente de determinación R^2 es igual a 0.7532, lo que significa que el 75.32% de la calificación Registral influye en la Satisfacción del usuario es decir la eficiencia dentro de la función registral que realiza el registrador son relevantes dentro de la Satisfacción del Usuario.

Palabras Clave: Calificación Registral, Satisfacción del usuario, Procedimiento Registral, Seguridad Jurídica, Información.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between the Registry Qualification and User Satisfaction in the Registry Zone N^oIII-Moyobamba Headquarters. The research was of a basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population was 40 users, who have requested the registration of their title by purchase and sale during the month of October, whose average attention period will be 7 days working in the Registry Zone No. III- Moyobamba Headquarters. To collect the data, the survey technique was used, and a questionnaire of 15 for one variable and 16 for the other was applied as an instrument, with a Likert-type response option. It is concluded that there is a significant relationship between the Registry Qualification and User Satisfaction, in the Registry Zone No. III Moyobamba Headquarters, since the statistical analysis of Spearman's Rho equal to 0.846 **; having a value of Sig. = 0.000 (p-value \leq 0.01), in addition the value of the determination coefficient R² is equal to 0.7532, which means that 75.32% of the Registry qualification influences user satisfaction, that is, efficiency within the registry function performed by the registrar are relevant within User Satisfaction.

Keywords: Registry Qualification, User Satisfaction, Registry Procedure, Legal Security, Information.

I. INTRODUCCIÓN

La Calificación registral consiste en la evaluación completa de los títulos que son ingresados al registro, teniendo como objetivo único la inscripción. El encargado de realizarla en primera instancia es el Registrador, quien cumple con la función calificadora y en segunda el Tribunal Registral, quienes intervienen de manera independiente, personal e indelegable, teniendo como parámetro el Reglamento y las normas registrales. Entonces nos encontramos que ambos deben, en todo momento, cumplir con las normas y con ello ayudar a que todos puedan inscribir sus títulos (SUNARP, 2005). Por otro lado, con respecto a la satisfacción de los usuarios, consta como primer marcador, tener el resultado que quiere el usuario de acuerdo a sus expectativas, con respecto a la necesidad que es requerida, cual fuere lo que el mismo necesite; por tanto, el usuario va a satisfacer su ideal y por ende será este la valoración de los objetivos y las exceptivas hacia los resultados (Hernández, 2011).

Ahora bien, en España se tiene un sistema que procura crear titularidades jurídicas invulnerables a través de la "fe pública registral", en esa línea nos encontramos ante un sistema configurador de la eficacia respecto de todos los derechos jurídicos reales (Castillo, 2018), pero se encuentra lejos de conseguirlo ya que en los últimos años se ha visto que más del 50 % de los pobladores se ven perjudicados por la ineficiencia de los registradores al momento de realizar su función de calificación registral con respecto a los títulos ingresados, pues estos se ven altamente perjudicados. Del mismo modo, en España se ha propuesto al estado que el registrador dentro de sus funciones se les adicione más registros, lo cual, si antes la eficiencia de los registradores estaba en tela de juicio, resultaría evidente que la adición de mayores responsabilidades empeoraría la eficiencia de sus funciones, elevándola a un 80 % de ineficiencia.

Ahora bien, en el Perú luego de un año difícil en lo que respecta a la adquisición de titularidad de los predios, generado por la pandemia, se pudo apreciar que la reactivación fue rápida, ya que en el año 2021 se han realizado 78.783 altas

(primeras altas) en el Registro de Propiedad Inmueble de la SUNARP, entiéndase que esta entidad es el ente encargado de inscribir y publicitar los derechos pretendidos por los recurrentes; en ese sentido las altas indicadas, representa un aumento del 194,65 % frente a las inmatriculaciones en las inscripciones registradas de enero a septiembre de 2020, que fueron de un total de 26,737; esto que ha sido bueno, también ha generado que lleve consigo una alta carga laboral en los registradores, los cuales lejos de poder cumplir con sus funciones de manera correcta, se ven obligados a realizar no una calificación del todo eficiente, porque se realiza bajo presión y este no se ve reconocido por la entidad, generando que el registrador realice más funciones de lo ideal y entorpezca las encomendadas. Del mismo modo el usuario se ve perjudicado porque el registrador no puede cumplir con sus plazos y por ende el usuario no puede realizar sus objetivos (Sunarp, 2021).

En suma, en la Provincia de Moyobamba que pertenecer al Departamento de San Martín, se encuentra situada la oficina registral de Registral N°III- Sede Moyobamba, el cual cuenta con cuatro oficinas registrales y con seis receptoras, teniendo como misión el registrar y hacer públicos los derechos, actos, contratos y bienes de los usuarios a través de un servicio predecible y pertinente de la entidad (Sunarp, 2021)

Desde que empezó la pandemia por el Covid 19, el ingreso de títulos en la Oficina Registral N°III- Sede Moyobamba, en los Registros (predios, jurídicas, naturales y vehiculares), ha crecido de 200 títulos diarios a un alta de 400 títulos diarios, los cuales que si bien ha generado que se reinicie la economía en el Perú, esto ha llevado consigo una alta insatisfacción del usuarios y las quejas y reclamos de los usuarios de un 10% a un 20%, porque las observaciones y tachas que realizan los registradores dentro de su calificación registral es cada vez más alta y muchas de ellas se realizan de modo personal y mas no legal; por otro lado se ha puesto en marcha, debido a la pandemia, el Programa de techo propio, el cual para que el usuario pueda acceder, debe contar con un predio debidamente inscrito en el Registro Predial; es así que en la actualidad las

personas que pretenden acceder a este beneficio ofertado por el estado es más del 70% de la población, entonces si no se cumple con lo establecido, estamos lejos de brindar lo ofertado como misión de la SUNARP (Avila, 2021).

En base a la problemática planteada se formula el **problema general**. ¿Cuál es la relación de la Calificación registral y la Satisfacción del usuario en la Zona Registral N° III Sede Moyobamba 2021? Como **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de la Calificación registral en la Zona Registral N° III Sede Moyobamba 2021? ¿Cuál es el nivel de Satisfacción del usuario en la Zona Registral N° III Sede Moyobamba 2021? ¿Cómo se relaciona la dimensión Uniformidad de Criterios con la Satisfacción del usuario en la Zona Registral N° III Sede Moyobamba?, ¿Cómo se relaciona la dimensión procedimiento registral con la Satisfacción del usuario en la Zona Registral N° III Sede Moyobamba? ¿Cómo se relaciona la dimensión seguridad jurídica con la Satisfacción del usuario en la Zona Registral N° III Sede Moyobamba?

También, esta investigación tiene como **justificación práctica**, permitir que los registradores puedan generar una Calificación registral conforme a sus normas y resoluciones, lo cual generará uniformizar la calificación y por ende el usuario pueda sentirse satisfecho, puesto que se le generará un mejor servicio; del mismo modo fortalecer el sistema registral y eliminar aquellas políticas que obstaculizan la Función Registral; **justificación por conveniencia**, está basada específicamente en que el desarrollo de la investigación permitirá al autor obtener el grado de maestro en gestión pública; asimismo se **justifica a nivel social**, porque si los registradores realizan una calificación uniforme y menos burocrática, vamos generar que el acceso al Registro Público sea posible para todos; del mismo modo conllevará que más gente pueda inscribir el dominio de sus títulos, y se podrá cumplir plazos; la **justificación teórica** responde a que los resultados del estudio, permitirá obtener información para la mejora de los procesos de calificación registral dentro de la zona registral correspondiente al estudio, asimismo analizará su implicancia en la satisfacción del usuario, sirviendo como elemento orientador para el servidor público; también se **justifica**

a nivel metodológico porque se medirá las variables Calificación registral y Satisfacción del usuario, a partir de técnicas para la recopilación, el procesamiento y el análisis de los datos, los mismos que se pondrán a disposición de los actores vinculados a la Zona Registral de Moyobamba.

En base a lo anterior, es necesario plantear como **objetivo general**: Determinar la relación de la Calificación registral y la Satisfacción del usuario en la Zona Registral N° III Sede Moyobamba, 2021. Como **objetivos específicos**: Identificar el nivel de Calificación registral en la Zona Registral N° III Sede Moyobamba 2021; Identificar el nivel de Satisfacción del usuario en la Zona Registral N° III Sede Moyobamba 2021, y, Determinar la relación de la dimensión Uniformidad de Criterios con la Satisfacción del usuario en la Zona Registral N° III Sede Moyobamba, Determinar la relación de la dimensión procedimiento registral con la Satisfacción del usuario en la Zona Registral N° III Sede Moyobamba, Determinar la relación de la dimensión seguridad jurídica con la Satisfacción del usuario en la Zona Registral N° III Sede Moyobamba.

Finalmente se tiene como **hipótesis general**: H_G : Existe relación significativa entre la Calificación registral y la Satisfacción del usuario en la Zona Registral N° III Sede Moyobamba 2021; como **hipótesis nula**: H_{G0} : No existe relación significativa entre la Calificación registral y la Satisfacción del usuario en la Zona Registral N° III Sede Moyobamba, 2021; y, como **hipótesis específicas** se tiene: H_1 : El nivel de Calificación registral en la Zona Registral N° III Sede Moyobamba es alto, H_2 : El nivel de Satisfacción del usuario en la Calificación registral en la Zona Registral N° III Sede Moyobamba es alto, y, H_3 : Existe relación significativa entre la dimensión Uniformidad de Criterios con la Satisfacción del usuario en la Zona Registral N° III Sede Moyobamba. H_4 Existe relación significativa entre la dimensión procedimiento registral con la Satisfacción del usuario en la Zona Registral N° III Sede Moyobamba. H_5 Existe relación significativa entre a dimensión seguridad jurídica con la Satisfacción del usuario en la Zona Registral N° III Sede Moyobamba.

II. MARCO TEORICO

En los antecedentes que se han considerado en la investigación para el nivel internacional, se puede citar a Gómez et al. (2017) quien a través de su estudio tuvieron como objetivo mejorar la atención para el avance de la gestión del hospital Maracay, utilizaron la metodología no experimental descriptiva con corte transversal. Concluye que para que se pueda generar respuestas oportunas en el hospital y brindar la información que requiere, es necesario que se mida la Satisfacción del usuario en el Hospital.

Fariño et al. (2018) quien, a través de su estudio tuvo como objetivo identificar en las unidades operativas del hospital, la satisfacción y calidad de atención de los usuarios. La metodología que utilizaron para la investigación fue enfoque cuantitativo, transversal-descriptivo. Concluyen que, con respecto a las dimensiones se determinó que el usuario califica la atención y satisfacción es media en el Hospital en la ciudad de Milagro.

También, Cruz (2019) quien a través de su estudio explica sobre valorar, desde la perspectiva de satisfacción del usuario, los métodos y resultados con respecto a la calidad de atención odontológica Unidades en el Sistema Local de Salud. La metodología es el diseño de investigación prospectivo, descriptivo, con tipo encuesta de opinión, el cual se realizará a un determinado número de pacientes (200) que han recibido la atención. Como conclusión se estableció que si el usuario se encuentra bien informado del procedimiento que se le va a realizar y el trato que recibió es personal y el servicio recibido es conforme a sus expectativas, serán estas las dimensiones para tener el grado de satisfacción del usuario.

Por otro lado, (Suárez et al., 2018) quien a través de su estudio, tuvo como objetivo identificar la satisfacción de los pacientes que se atienden en el consultorio de médicos de Colon 2015-2016. Utilizó un diseño de investigación descriptivo de corte transversal, se obtuvo para este estudio a 480 pacientes de 32 consultorios. Como conclusión se tiene, que los pacientes que son atendidos

en los consultorios no se encuentran satisfechos con la atención brindada, calificando como no recomendables estos centros de atención.

También Londres et al. (2021) quien en su investigación tuvo como objetivo fundamental el derecho registral inmobiliario cubano desde la perspectiva doctrinal, histórica y exegética. Se utilizó el método de la investigación teórica (histórico-lógico; análisis síntesis e inducción, deducción). Concluyeron que los Registros de la Propiedad en Cuba se constituyen en garantes del tráfico jurídico inmobiliario, el cual se ha incrementado en la última década como consecuencia de las transformaciones del modelo social económico y político de la implementación de los lineamientos del VII Congreso del Partido Comunista de Cuba, conllevando a la necesidad de afrontar los retos y desafíos que tiene ante sí la institución, siendo imprescindible reconocer los esfuerzos y logros que en ese sentido se han materializado.

Para Avila (2020) quien en su estudio tuvo como objetivo el estudio de los empleados envueltos diariamente en la legislación ecuatoriana y comparada. La metodología de investigación cualitativa. Concluyó que es necesario que realice una reforma al art. 25 de la Ley de Registro, por cuanto debería ser de obligatoriedad la inscripción de los bienes, de tal manera que se dé cumplimiento al principio de publicidad, lo cual tendrá por consecuencia la seguridad jurídica.

Para Perez (2018) quien en su investigación planteó como objetivo, determinar las falencias que se encuentra al momento que el Registrador de Propiedad realiza su función de Calificación Registral. El método de la investigación es Cuantitativa – Experimental. Como conclusión manifiesta que en la ley de Registro en el Art. 11 se le faculta al registrador negar la inscripción, ley por la cual se vulnera el derecho de seguridad jurídica que obtiene el usuario con la inscripción, esto debido a que la ley en mención es ambigua por tanto debe ser modificada o derogada teniendo en cuenta que existen muchas normas legales actuales a favor de la inscripción registral.

También Medina (2017) quien en su investigación tuvo como objetivo analizar y fijar, si el Procedimiento Registral de Ecuador otorga la Seguridad jurídica que la

sociedad necesita. La metodología aplicada es jurídico -histórico. Como conclusión se tiene que el procedimiento registral el cual inicia y concluye con la inscripción en el libro repertorio, debiendo considerar que la inscripción registral es un servicio público por tanto este debe otorgar seguridad jurídica y al mismo tiempo debe estar basada en normas y leyes vigentes, por ende, estas leyes deben ser actuales oportunas y viables, garantizando los derechos constitucionales de la población ecuatoriana.

En los antecedentes que se han considerado en la investigación para el nivel nacional, se tiene a Quilcat & Cabrera (2020) quien plantea como objetivo la modificación del RGRP, con la intención de modificar el extremo respecto a la supresión de los títulos y con ello mejorar el procedimiento registral. Utilizaron los métodos empírico y teórico con análisis estadístico. Concluyen con la formulación de modificación del reglamento, suspender la aplicación de la interrupción siempre y cuando concurra con una causal de prórroga por liquidación o observación.

También Hernández et al. (2019) quien tuvo como objeto valorar la satisfacción de los adultos peruanos en la atención brindada en el establecimiento de Salud (Minsa) en el Perú. Utilizaron la metodología de diseño de investigación analítico con corte transversal. Concluyen que, de cada cuatro, tres de ellos mencionan que la atención es bueno y muy buena en establecimiento del Minsa.

(Urquiza, 2017) en su estudio, tuvo como objetivo identificar los factores críticos del proceso de capacitación que realiza la RENIEC a los Registradores civiles, para que desarrollen sus competencias. La metodología utilizada es cualicuantitativa. Como conclusión, manifiesta que los registradores del estado civil dijeron que tenían dificultades para comprender los estándares del estado civil y que los cursos eran muy teóricos, sin embargo, algunos alumnos sintieron que los profesores no podían responder a sus preguntas y debían abordar los problemas específicos de formación mencionados anteriormente.

(Mendoza, 2018) tuvo como objetivo identificar si dentro del Sistema Registral Peruano, las resoluciones judiciales tienen una verdadera calificación registral.

Utilizó una metodología de investigación no experimental, diseño transversal, dogmática – teórica. Como conclusión obtuvo que en el Perú existe más de una teoría que se aplica a la debida obediencia; esta surge en los documentos judiciales que exigen que el registro califique como registro, como se ve en la sección judicial que se califica tanto en la primera como en la segunda instancia en el registro.

Respecto a la base teórica tenemos, que el sistema administrativo ,en el cual se enmarca la investigación, corresponde a la evolución de la gestión pública, el cual es definido por (Casallo, 2021) como una herramienta mediante la cual se pueden mejorar las condiciones reales de la sociedad y del estado nacional desde el principio, para hacer coherentes los conceptos que avanzan en las ciencias sociales y para que también sea utilizada por otros países y naciones en la determinación de públicos políticas de Modernización del Estado, también es responsable de mejorar las condiciones de la sociedad nacional y de la organización del Estado.

Respecto a la base teórica de las variables del estudio, se ha considerado la siguiente información: Para (Morales, 2004) La Calificación registral es la función más importante que realiza el registro para ingresar títulos en el registro, lo cual es importante porque, sistemas técnicos, como el ordenamiento jurídico peruano asumen, crean falsedades, aparece la determinación iuris tantum de la veracidad de los datos, reconocida para apoyar y proteger a los compradores que actúan sobre la información del registro. Para (Norberto, 1980) la calificación es un acto que realiza el registrador, el cual conlleva la verificación de la documentación que es ingresada en el registro para su inscripción, efectuando en ella un análisis crítico, con la intención de la verificar si esta genera o no una inscripción en el registro, teniendo un asiento en el folio que ha estructurado formalmente el derecho, conllevando con ello a inscripción . También (Tafur, 2019) considera y define a la calificación registral, como la certeza jurídica que brinda el registro público, por lo tanto, la función trascendente que desempeña el registrador público en el Perú, debe ser tomada con seriedad y respeto.

En ese sentido, la calificación registral, para que funcione de la mejor manera, se debe contar con una calificación la cual se encuentra a cargo del Registrador, que es, por tanto, quien tendrá, de acuerdo al principio de Legalidad, los reglamentos de los diferentes registros, el poder de inscribir los títulos que son presentados al Registro y si con ello no basta, este accede a las demás leyes y normas legales, del mismo modo, el tribunal Registral en otra instancia, es quien podrá coadyuvar a esta función esclareciendo los temas que son elevados y apelados.

También, es importante mencionar que la legalidad es uno de los principios más importantes en el funcionamiento del registro, ya que es el principio que asegura la certeza y legitimidad de la propiedad y transmisión de los bienes. (Teresa, 2004) afirma: "Lo lícito es lo conforme a la ley, lo justo y lo verdadero eficaz. "A veces, la legitimidad se equipará con la forma jurídica. De hecho, debe tenerse en cuenta que la apariencia jurídica es la causa de la legitimidad, porque si hay suficientes factores para sugerir que la propiedad es un derecho, entonces este derecho es la causa de la legitimidad. La legitimidad se considera normal e inusual: la primera ocurre cuando existe una coincidencia entre el derecho a la protección y la realidad jurídica; lo inusual es cuando un acto legalmente exigible es realizado por un autor que no goza de la titularidad de los derechos en cuestión ni respeta el dominio legal de los demás. La ley legaliza este comportamiento sobre la base de la forma legal.

La Ley de procedimiento administrativo general; promulgada el (Republica, 2001) menciona que los organismos administrativos deben brindar a la ciudadanía o sus representantes, información confiable sobre cada trámite para que desde el principio, la gente tenga una percepción relativamente cierta del resultado. Por otro lado el Tribunal Registral (Registral, 2015) menciona que una de las garantías del procedimiento registral, es la predictibilidad, por la cual cuando el Registrador conozca un título que previamente a evaluado no podrán formarse nuevos pronunciamientos.

Ahora, con respecto a las dimensión de la calificación registral, tenemos a la uniformidad de criterios que (Gabas, 2010) lo define, como la base de este trabajo, independientemente de las consideraciones de estandarización internacional e intercompañía. Por ello, se entiende que una vez seleccionados los criterios más adecuados para aplicar a un caso particular, el principio de uniformidad o permanencia de los métodos, implica continuidad en su uso mientras no se produzcan cambios en el enfoque que impulsó su aplicación.(p.08) (Martinez, 2020) menciona que, es importante y necesario unificar los criterios, puede ayudar a agilizar el trabajo del registro; si se han definido ciertos temas y cómo trabajar de manera igualitaria, el trabajo de la firma del registro será mucho más fluido, es importante poder definir, no solo a nivel local y nacional los mismos ejes de trabajo para todos, porque habrá reglas claras para la comunidad de usuarios del sistema.(p.16)

La dimensión de procedimiento registral, (Sanchez, 2016) menciona que tiene dos etapas, se consideran tradicionalmente la primera y la segunda etapa; el proceso también tiene dos etapas, la primera se ocupa del requisito y la segunda se ocupa de la calificación; mientras tanto, pueden ocurrir ciertos cambios, en la primera etapa se solicita el registro de la acción solicitada y en la segunda etapa se califica, evalúa o encuentra la acción solicitada por su idoneidad para su inclusión en el registro.(p.40) (Novoa, 1955) El procedimiento de registro es específico, no controvertido y está destinado a la incorporación en el registro. No es posible admitir la comparecencia de terceros en los procesos ya iniciados, ni oponerse al registro. (p.110)

Por último se tiene a la dimensión de la seguridad jurídica, donde (Carrera, 2018) expresa que es la más significativa expresión de la certeza de las relaciones jurídicas, precisa de diversos institutos jurídicos para realizarse. Uno de ellos es la fe Pública de la que el notario es depositario, siendo su consecuencia la eficacia sustantiva y probatoria del instrumento público notarial. (p.20). En cambio para (Chang, 2019) la seguridad jurídica implica la certeza de los métodos o procedimientos, mediante los cuales se resuelve una situación jurídica de

acuerdo con las reglas prescritas por la ley. De ahí que, a partir de este privilegio, se determine que de manera muy concreta la certeza de la ley garantiza la claridad y transparencia de los actos administrativos, judiciales y extrajudiciales. Por tanto, ante tal premisa, ninguna institución del Estado puede separar el cumplimiento de las obligaciones y que este debe ser uno de los elementos más propios de la ley de cada país. (p.5)

En relación con la variable de la satisfacción del usuario, (Charry & Flores, 2019) la calidad de la atención de las instituciones, tanto en las públicas y privadas a las necesidades generales de las personas. Los entes físicos y jurídicas deben ser apoyadas en los servicios que reciben, de manera inapreciable y humana. Si una institución no tiene un buen servicio, no solo contraviene con su misión, sino que también perturba los intereses; convirtiéndolos en usuarios descontentos. También para Morales & Garcia (2019) La satisfacción de los usuarios en la rama de salud, independientemente de su importancia subjetiva, se considera un indicador válido de la calidad de la atención y refleja las barreras al acceso a los servicios, especialmente las barreras de origen administrativo y cultural. (Villa et al., 2017) menciona que el objetivo de la administración pública es mejorar la prestación de servicios, intentando comprender las necesidades y preferencias reales de los ciudadanos y, por tanto, repensar los procesos administrativos. La calidad de los servicios públicos está orientada de tres formas a abordar intereses comunes: Satisfacción, calidad y tiempo en las necesidades de los usuarios.

En suma, la satisfacción del usuario por tanto, nos llevaría a medir que si se otorga el servicio que el usuario solicita este será satisfecho, pero esta satisfacción se ve muchas veces manipulada por el servicio que se brinda, olvidando cuales son las necesidades que tiene realmente el usuarios y si con el servicio que se brinda se puede satisfacer, lo que nos debe llevar a pensar si estamos cumpliendo con los estándares que ellos mismos requieren o somos nosotros los que tenemos que adquirir nuevas políticas para que podamos ser más accesibles y por ende el usuario se encuentre satisfecho con lo que le brindamos.

Es pertinente mencionar a la teoría de la no confirmación de expectativas, definida por Ramos et al. (2007) sugiere que los compradores midan su nivel de satisfacción, comparando sus expectativas con un servicio o producto con su desempeño. Predice la valoración de la satisfacción, debido que compara las expectativas sobre la calidad de lo que consumirá, con las experiencias reales del consumidor.

El desempeño de un bien o servicio excede las expectativas, resultando en una no confirmación o satisfacción positiva; cuando es más bajo, es un negativo o insatisfecho no confirmado. También aborda la insatisfacción potencial, se introdujo hace años por los setenta, y trata las lamentaciones de los clientes con reacciones derivadas de la insatisfacción recibida cuando esperan algún servicio como este. Este descontento puede ser de dos formas: externo o emergente, y latente. Externamente, los clientes presentan sus quejas a las autoridades que pueden brindarles soluciones; Potencialmente, los clientes no presentan sus quejas públicamente, sin embargo, no están satisfechos con el servicio.

Ahora bien encontramos que dentro de las dimensiones es el análisis de disponibilidad, para (Oberhofer, 1981) consiste esencialmente en valorar los recursos que están físicamente cuando se requiera, tiene cuadro medidas: adquisición, circulación, biblioteca y usuarios, que son para atender cierta solicitud de acuerdo a lo que se pueda requerir; con estas medidas se valorara, de acuerdo al número de solicitudes atendidas y los requisitos cumplidos. (p.30)

También la dimensión de control de la calidad percibida, es trabajada por (Cronin & Taylor, 1992), quien menciona que este modelo solo tiene una base cognitiva. De acuerdo con esto, los clientes forman sus percepciones de la calidad del servicio, sobre la base de calificaciones y niveles, y que la combinación ayuda a llegar a una precepción general de la calidad del servicio otorgado. (p.26)

La información, también se considera como una de las dimensiones, (Ríos, 2014) menciona que es importante y fundamental, gestionar la información de acuerdo con el nivel de importancia solicitado por los usuarios y la jerarquía en la que trabajan los empleados, estableciendo parámetros, que generen la satisfacción

del destinatario, así como la confianza, y la empatía de la organización. En cuanto a los usuarios, si la organización cuenta con personas y empleados bien capacitados, la organización podrá satisfacer sus necesidades. (p.56)

Por ultimo tenemos a la dimensión tiempo, (Pinilla, 2013) menciona que es importante, porque se podrá ver qué tiempo se necesita al ciudadano para obtener los servicios o bienes del estado, es decir, desde el inicio, cuánto tiempo se tarda hasta el final del proceso, cuántas veces necesita ser devuelto a la entidad para recibir soluciones a su problemas, teniendo en cuenta los plazos establecidos por la entidad. Los plazos para desarrollar un servicio están establecidos en los documentos normativos que tiene cada organización y es accesible al público, si los trabajadores cumplen con sus plazos y saben qué deben hacer, será para el ciudadano una de las formas en las que se le puede ayudar, facilitando el proceso y para que el ciudadano no tenga que venir aleatoriamente provocando malestar por incumplimiento del horario establecido, además, algunas instalaciones de aplicación de tecnología han brindado en el sitio una forma fácil de monitorear sus documentos.(p.89)

III. METODOLOGIA

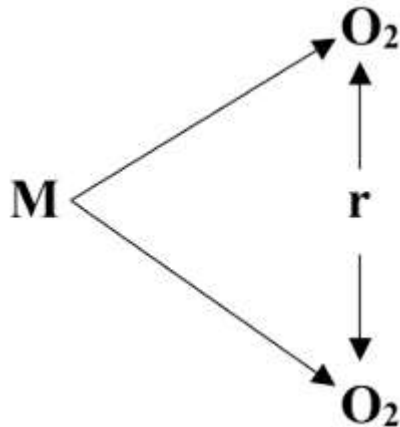
3.1. Tipo y Diseño de la investigación

La investigación es de tipo básica, (Brown, 2018) consideró como su propósito, recopilar información para comprender mejor los fenómenos existentes, es puramente teórica, ya que profundiza en las leyes y principios básicos. En cuanto al alcance, fue correlacional, (Price et al. (2015) menciona que es un tipo de investigación no experimental en la que el investigador mide dos variables y evalúa la relación estadística entre ellas sin controlar las variables extrañas. Respecto al enfoque, se desarrolló una investigación cuantitativa, según Bhandari (2020) es el proceso de recopilación y análisis de datos numéricos, se utiliza para encontrar patrones y medios, hacer predicciones, probar relaciones causales y generalizar resultados a poblaciones más grandes. A menudo se utiliza para estandarizar la recopilación de datos y generalizar resultados.

Asimismo, la investigación correspondió a un diseño no experimental, Thompson & Panacek (2007) mencionan que este tipo de investigaciones son puramente observacionales y los resultados pretenden ser puramente descriptivos, son de naturaleza retrospectiva y, en ocasiones, se denominan investigaciones “ex post facto”, debido a que un estudio retrospectivo, está examinando actividades que ya han ocurrido; la manipulación de variables independientes y la aleatorización no es posible; también Kowalczyk & Lee (2013) señalan que, es una etiqueta asignada a un estudio, cuando un investigador no puede controlar, manipular o modificar una variable u objeto, pero se basa en la interpretación, observación o interacción para llegar a una conclusión, lo que significa que son investigadores no empíricos que deben basarse en

correlaciones, encuestas o estudios de caso y no pueden demostrar verdaderas relaciones de causa y efecto.

Esquema del diseño correlacional



Dónde:

M = Muestra

V1 = Calificación registral

V2 = Satisfacción del usuario

r = relación entre las variables V₁ y V₂

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Calificación registral

Variable 2: Satisfacción del usuario

3.3. Población y Muestra

Población: Una población es un grupo distinto de individuos, ya sea que ese grupo comprenda una nación o un grupo de personas con una característica común; por lo tanto, se puede decir que cualquier selección

de individuos agrupados por una característica común es una población (Momoh, 2021). Para el estudio, se consideró como población a los usuarios que han solicitado la inscripción de su título por compra-venta durante el mes de octubre, que hacen un total de 40 individuos, cuyo plazo promedio de atención será de 7 días hábiles en la Zona Registral N° III- Sede Moyobamba.

Criterio de inclusión: Para la investigación se consideró a los usuarios que han solicitado la inscripción de su título por compra-venta durante el mes de octubre, y asisten a la oficina Registral de Moyobamba a verificar la inscripción de sus títulos.

Criterio de exclusión: En la investigación no se consideró a los usuarios que asisten a la oficina Registral de Moyobamba a realizar solicitud de publicidad registral.

Muestra: Una muestra según Kenton (2021), se refiere a una versión más pequeña y manejable de un grupo más grande. Es un subconjunto que contiene las características de una población más grande. Una muestra debe ser representativa de la población y no reflejar ningún sesgo hacia un atributo en particular. Para la investigación se consideró al total de la población identificada, es decir a los 40 usuarios que han solicitado la inscripción de su título por compra-venta durante el mes de octubre, cuyo plazo promedio de atención será de 7 días hábiles en la Zona Registral N° III- Sede Moyobamba.

Muestreo: Según McCombes (2019), es el método de selección del grupo del que realmente se recopilará datos en la investigación. Para el estudio se aplicará un muestreo no probabilístico de tipo censal.

Unidad de análisis: Es la entidad principal que está analizando en su estudio Trochim (2021). Para el estudio se consideró como unidad de análisis a usuarios que han solicitado la inscripción de su título por compra-venta.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de recolección de datos que se utilizó para la investigación es la encuesta, que según Prachi (2015), es definida como la técnica de recopilar datos al hacer preguntas a la población, sobre la cual deseamos recabar la información; para ello se prepara una lista formal de cuestionarios. Respecto al instrumento a empleado en el estudio, se hará uso de un cuestionario con ítems de acuerdo a cada dimensión de las variables y la modalidad de respuesta será de tipo Likert; Ndukwu (2020) menciona que el cuestionario es un dispositivo o instrumento de investigación que se compone de una serie de preguntas cerradas o abiertas. El objetivo fue recopilar datos relevantes de los encuestados que luego se pueden utilizar para una variedad de propósitos.

El instrumento para medir la variable de Calificación Registral fue un cuestionario que estuvo dividido en 3 dimensiones con un total de 15 ítems. La escala de medición fue la ordinal con una valorización de: 1 = totalmente en desacuerdo, 2= desacuerdo, 3=indiferente; 4 = De acuerdo y 5= totalmente de acuerdo.

Así mismo, en base con el puntaje máximo (75 puntos) lo que equivale al 100% y mínimo (15 puntos) lo que equivale al 20% del referido cuestionario se elaboró, a fin de analizar el comportamiento de la variable.

Tabla 1

Rango para la variable Calificación Registral

Nivel	Rango
Malo	20-47
Regular	48-73
Bueno	75-100

Fuente : (Barreto Rodríguez, 2007)

El instrumento para medir la variable de Satisfacción del Usuario fue un cuestionario que estuvo dividido en 4 dimensiones con un total de 16 ítems. La escala de medición fue la ordinal con una valorización de: 5= totalmente de acuerdo, 4 = De acuerdo, 3=indiferente, 2= desacuerdo y 1 = totalmente en desacuerdo.

Así mismo, en base con el puntaje máximo (80 puntos) lo que equivale a 100% y mínimo (16 puntos) lo que equivale al 20% del referido cuestionario se elaboró la siguiente escala ordinal con tres categorías a fin de analizar el comportamiento de la variable.

Tabla 2

Rango para la variable Satisfacción del usuario

Nivel	Rango
Malo	20-46
Regular	48-73
Bueno	74-100

Fuente : (Barreto Rodríguez, 2007)

Validez

Para determinar la validez de los instrumentos a emplear en el estudio, se considerará el juicio de expertos, el cual estará compuesto por el metodólogo y los especialistas.

Tabla 3

Validez de los instrumentos

Variable	N.º	Experto o especialista	Promedio de validez	Opinión del experto			
Calificación Registral	1	Dra. Ana Noemi Sandoval Vergara	4.8	Instrumento apto para su aplicación.			
		2			C.P.C. Ruth Cabrera Rojas	4.7	Apto para su aplicación.
					3		
	1	Dra. Ana Noemi Sandoval Vergara	4.8	Instrumento apto para su aplicación.			
		2				C.P.C. Ruth Cabrera Rojas	4.7
	3		Dr. Adler Antonio Oliva Chicana	4.7	El instrumento es apto para su aplicación.		

Fuente: Fichas de validación de expertos

Los instrumentos del estudio fueron evaluados para determinar su validez a través del juicio de expertos, quienes realizaron la verificación de los aspectos de coherencia, claridad, objetividad, pertinencia, entre otros, de los ítems planteados para medir las variables de la investigación. Respecto a la primera variable, el resultado fue de un promedio de 4.8 de evaluación de los tres expertos; igualmente para la segunda variable el resultado fue de un promedio de 4.8; por tanto, los cuestionarios tuvieron alta validez, y cumplieron con las condiciones metodológicas para su aplicación.

Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicará la prueba del Alfa de Cronbach.

Análisis de confiabilidad de la variable: Calificación Registral

Tabla 4

Confiabilidad de variable

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	18	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	18	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Base de datos obtenidos del SPSS vs 22

Tabla 5

Confiabilidad de número de preguntas

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	N de elementos	
.899	15	

Fuente: Base de datos obtenidos del SPSS vs 22

Análisis de confiabilidad de la variable: Satisfacción del Usuario

Tabla 6

Confiabilidad de variable

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	40	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Base de datos obtenidos del SPSS vs 22

Tabla 7

Confiabilidad de número de preguntas

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,919	16

Fuente: Base de datos obtenidos del SPSS vs 22

En la tabla 4, se presenta la estadística de fiabilidad para la variable con un resultado del Alfa de Cronbach de 0.899 para 15 elementos que corresponden a los ítems del cuestionario, y un número de 40 casos que corresponde al total de encuestados; asimismo en la tabla 6 se presenta la estadística de fiabilidad de la segunda variable correspondiente a un Alfa de Cronbach de 0.919, para 16 elementos y 40 casos. Por lo tanto, ambos cuestionarios obtuvieron un Alfa de Cronbach que se encuentra dentro de los valores aceptables para determinar la confiabilidad, en ese sentido, tanto el cuestionario para medir la Calificación Registral y el cuestionario para medir la satisfacción de usuario son confiables.

3.5. Procedimientos

En cuanto se determine la validez y confiabilidad de los instrumentos para recabar la información correspondiente a ambas variables, se procedió a la aplicación del mismo. Para esto los usuarios que accedieron a la Oficina Registral, por la información de títulos que se encuentran en trámite, para que puedan llenar la encuesta de acuerdo con el servicio que está solicitando en el momento, el cual estará conformado por 15 ítems para la variable de Calificación registral, asimismo, 15 ítems para la variable de Satisfacción del usuario, distribuidos de manera equitativa por cada una de sus dimensiones respectivas; las opciones de respuesta a considerar serán de tipo Likert, a fin de evaluar en nivel de satisfecho y nada satisfecho con las preguntas del cuestionario donde 5 = Totalmente

de acuerdo, 4 = De acuerdo, 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 1 = Totalmente en desacuerdo.

Por último, la información recabada de los representantes a los cuales se aplicará el instrumento será almacenada en una hoja de cálculo de Microsoft Excel para su posterior procesamiento.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se realizó el almacenamiento y sistematización de los datos recabados mediante el programa Microsoft Excel, para luego ser procesado con el programa informático estadístico SPSS versión 25, donde se determinó la correlación de las variables del estudio, utilizando para tal fin el coeficiente de correlación **R de Pearson**, para contrastar las hipótesis. Considerando valores que están entre -1 y 1, para determinar si existe una relación directa (factor positivo) o inversa (factor negativo) que se puede ver a continuación:

Tabla 8

Escala de interpretación del coeficiente de correlación

Valor de r	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
- 0.9 a - 0.99	Correlación negativa muy alta
- 0.7 a - 0.89	Correlación negativa alta
- 0.4 a - 0.69	Correlación negativa moderada
- 0.2 a - 0.39	Correlación negativa baja
- 0.01 a - 0.19	Correlación negativa muy baja

0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

3.7. Aspectos éticos

Para el estudio se considero los siguientes aspectos éticos:

Beneficencia, Kinsinger (2009) la define como un acto de caridad, misericordia y bondad. Está referido a hacer el bien en otros e implica una amplia gama de obligaciones morales; por ejemplo, de esta virtud es lo que se conoce como un acto de bondad.

No maleficencia, es definida como el principio de no actuar de cierta manera en que se produzcan malas consecuencias, está relacionada con la beneficencia, en cuanto a que ambas apoyan la realización de obras buenas, difieren en que la no maleficencia describe los límites, lo que no se debe hacer a fin de evitar el daño. Pierscionek (2008)

Justicia, según Latapí (1993) es una virtud orientada hacia el bien del otro, quien preserva el bien común es bueno y justo; por otro lado será malo e injusto aquel que prima a sus intereses propios a los comunes.

Autonomía, Silva & Ludwick (1999) lo definen como el derecho que tienen las personas a la autodeterminación, es decir a asumir decisiones en su vida sin interferencia del exterior.

Así mismo se precisó que la investigación estuvo lineada a los lineamientos entregados por la universidad, finalmente se establece que

se respetó a los lineamientos de las normas APA en su séptima edición, la cual corresponde a la situación correspondiente de los autores.

Finalmente, la investigación se basó en el principio de consentimiento informado, dado que la población a encuestar previamente se le informó de los alcances de la aplicación de instrumentos de recolección de datos

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Objetivo específico 1: Identificar el nivel de Calificación registral en la Zona Registral N° III Sede Moyobamba 2021.

Tabla 9 Nivel de la Calificación registral en la Zona Registral N° III Sede Moyobamba 2021.

Dimensión / Variable	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Uniformidad de Criterios	6	15	20	50	14	35	40	100
Procedimiento Registral	13	33	22	55	5	13	40	100
Seguridad Jurídica	5	13	15	38	20	50	40	100
Calificación Registral	3	8	28	70	9	23	40	100

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la tabla 9, se puede apreciar que el 50% de los encuestados dieron una calificación de nivel medio a la dimensión Uniformidad de Criterios de la variable calificación Registral, mientras que el 15% califica a esta dimensión con un nivel bajo. La dimensión Procedimiento Registral, es evaluada por el 13% con un nivel alto y el 33% lo califica con un nivel bajo. En esa misma línea, la dimensión Seguridad Jurídica, fue calificada con un nivel medio por el 38% de los participantes en la encuesta, en contraparte el 50% la califica en un nivel alto. Visto los resultados, se concluye que predominó el nivel de calificación medio de cada una de las dimensiones. Por lo tanto, la variable de Calificación Registral, es catalogada en un nivel medio.

Objetivo específico 2: Identificar el nivel de Satisfacción del usuario en la Zona Registral N° III Sede Moyobamba 2021.

Tabla 10 Nivel Satisfacción del usuario en la Zona Registral N° III Sede Moyobamba 2021.

Dimensión / Variable	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Análisis de Disponibilidad	4	10%	15	38%	21	53%	40	100%
Calidad Percibida	4	10%	25	63%	11	28%	40	100%
Información	5	13%	17	43%	18	45%	40	100%
Tiempo	5	13%	25	63%	10	25%	40	100%
Satisfacción del Usuario	5	13%	23	58%	12	30%	40	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la tabla 10, se puede apreciar que el 38% de los encuestados dieron una calificación de nivel medio a la dimensión Análisis de Disponibilidad de la variable Satisfacción de usuario, mientras que el 10% califica a esta dimensión con un nivel bajo. La dimensión Calidad Percibida es evaluada por el 63% con un nivel medio y el 10% la califica con un nivel bajo. En esa misma línea la dimensión Información, fue calificada con un nivel medio por el 43% de los participantes en la encuesta, en contraparte el 45% la califica en un nivel alto. Finalmente, la dimensión de tiempo es calificada por el 63% con un nivel medio, mientras que para el 25% fue calificada con un nivel alto. Visto los resultados, se concluye que predominó el nivel de calificación medio en cada una de las dimensiones de la variable. Por lo tanto, es catalogada con un nivel medio.

4.2. Prueba de normalidad

Su desarrollo es para la toma de decisión sobre el estudio que se debe de usar para comprobar las correlaciones y las hipótesis de investigación.

Pruebas:

Kolmogorov-Smirnov: aplica para el caso de muestras mayores a 50 sujetos.

Shapiro-Wilk: es aplicada en los casos que la muestra es menor a 50.

Criterios que determinan la normalidad:

Sig. $> \alpha$ aceptar H_0 = la data proviene de una distribución normal.

Sig. $< \alpha$ aceptar H_1 = la data no proviene de una distribución normal.

Tabla 11 Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1: Calificación Registra	.152	40	.021	.938	40	.030
V2: Satisfacción del Usuario	.162	40	.010	.947	40	.060

Fuente: Base de datos obtenidos del SPSS vs 22

Interpretación

Tal como se observa en la tabla 11, al tener una muestra de 40 participantes se utilizó el estadístico de prueba correspondiente a **Shapiro-Wilk**. Así mismo se muestra el valor de Sig. ($p = 0.030$ y $p=0.060$) tanto para la V1 = Calificación Registral como para la V2 = Satisfacción del usuario respectivamente, teniendo que un valor es menor que el valor de $\alpha = 0.050$, por lo tanto, los datos provienen de una distribución no normal, siendo necesario realizar la prueba no paramétrica **rho de Spearman** para establecer la correlación.

4.3. Resultados inferenciales

Hipótesis General:

H_G: Existe relación significativa entre la calificación Registral y Satisfacción del usuario en la Zona Registral N° III Sede Moyobamba, 2021

H_{G0}: No existe relación significativa entre la calificación Registral y Satisfacción del usuario en la Zona Registral N° III Sede Moyobamba, 2021.

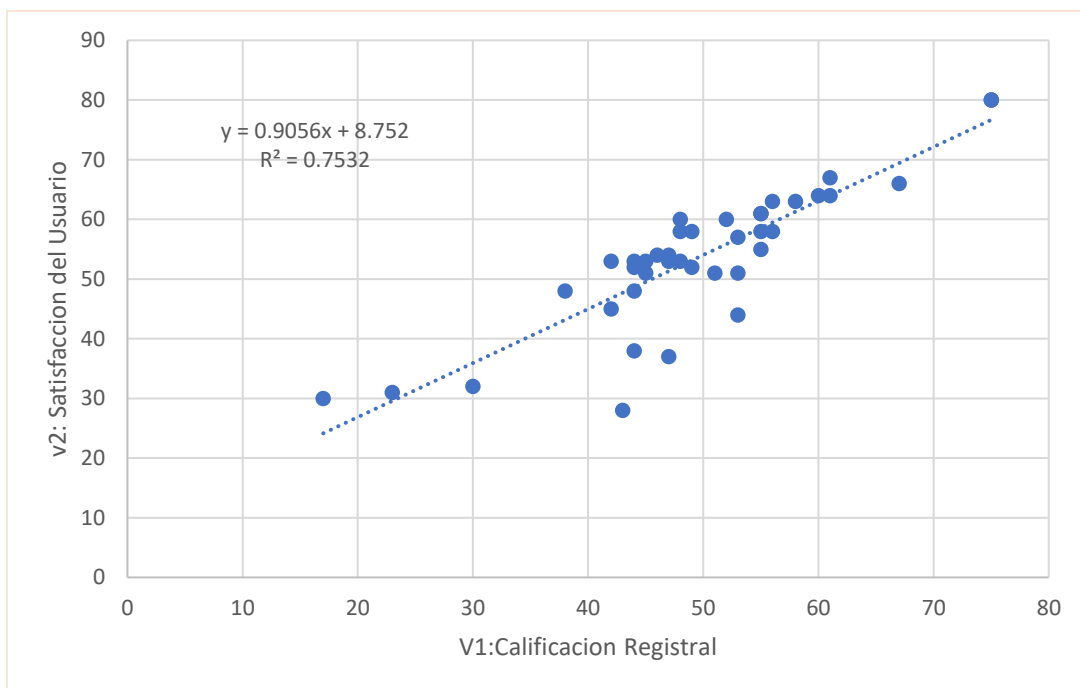
Tabla 12 *Relación entre la calificación Registral y la Satisfacción de Usuario*

Correlaciones			
		V1: Calificación Registra	V2: Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	V1: Calificación Registra	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,846**
		N	.000
	V2: Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	40
		Sig. (bilateral)	40
		N	,846**
		Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Base de datos obtenidos del SPSS vs 22

Figura 1 Regresión lineal de la calificación Registral y la Satisfacción del Usuario



Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la tabla 12, se aprecia un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a **0.846****, lo cual indica una correlación positiva alta; teniendo un valor de Sig. = 0.000 menor a 0.01, aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula. Así mismo, en la figura 1, se observa que el valor de coeficiente de determinación R^2 es igual a 0.7532, lo que representa que el 75.32% de la calificación Registral tiene relación significativa con la Satisfacción del usuario en la Zona Registral N° III Sede Moyobamba, 2021.

Hipótesis específica 3,4,5: Existe relación significativa entre las dimensiones (Uniformidad de criterios; procedimiento registral y seguridad jurídica) y la Satisfacción del usuario en la Zona Registral N° III Sede Moyobamba.

Tabla 13 Relación entre las dimensiones de(*Uniformidad de criterios; procedimiento registral y seguridad jurídica*) y la *Satisfacción del usuario*.

		Correlaciones				
			D1	D2	D3	V2
Rho de Spearman	D1: Uniformidad de Criterios	Coeficiente de correlación	1.000	,363*	,591**	,645**
		Sig. (bilateral)		.022	.000	.000
		N	40	40	40	40
	D2: Procedimiento Registral	Coeficiente de correlación	,363*	1.000	.194	,645**
		Sig. (bilateral)	.022		.231	.000
		N	40	40	40	40
	D3: Seguridad Jurídica	Coeficiente de correlación	,591**	.194	1.000	,564**
		Sig. (bilateral)	.000	.231		.000
		N	40	40	40	40
	V2: Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	,645**	,645**	,564**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	
		N	40	40	40	40

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Base de datos obtenidos del SPSS vs 22

Interpretación

Tal como se observa en la tabla 13, el coeficiente de correlación Rho de Spearman para la dimensión de la Uniformidad de Criterios con la variable Satisfacción del usuario es igual a **0,645****, lo cual indica una correlación positiva moderada; por su parte la dimensión Procedimiento Registral presenta un coeficiente de correlación con respecto a la variable de **0,645****, lo que indica una correlación igual al anterior. Así mismo el coeficiente de Rho de Spearman para la dimensión Seguridad Jurídica con la variable Satisfacción del Usuario presenta una correlación positiva moderada igual a **0,564****. Finalmente, todas las dimensiones tienen un valor de Sig. menor a 0.01; por lo tanto, se acepta la hipótesis propuesta en la investigación.

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación que tiene lugar en la Oficina registral N°III Sede Moyobamba, se estableció como primer objetivo específico identificar el nivel de la Calificación Registral, mediante el cual, en la tabla 9 de los resultados, se pudo evidenciar que para cada una de las dimensiones de esta variable, el nivel predominante fue el MEDIO, con un 50% de los usuarios encuestados con este nivel a la dimensión Uniformidad de Criterios; por otro lado el 55% calificó de la misma manera a la dimensión Procedimiento Registral y por último con la misma calificación a la dimensión Seguridad Jurídica con un 38% respectivamente. Esto quiere decir que dentro de la calificación registral, que la realizan los registradores dentro de la oficina registral, no lo están realizando adecuadamente, puesto que cada registrador no se está adecuando a la normativa jurídica con la que cuenta y al mismo tiempo cada uno de ellos aplica las normas a sus propios criterios, es decir no se tiene una uniformidad al momento de realizar una calificación con respecto al mismo acto, por lo tanto podrías aseverar que, cada registrador emite una observación o tacha de cualquier registro a su criterio personal, es por ello que el procedimiento registral que se encuentra establecido en el Reglamento General de los Registros Públicos se encuentra altamente vulnerado, así también a los plazos registrales con los que se debe contar para que se pueda inscribir un acto solicitado, cosa que estos plazos son altamente vulnerados y con el paso del tiempo no se a conseguido que ciertos actos sean calificados en el plazo establecido y con ello el acceso al registro sea cada vez menos engorroso; por otro lado la seguridad jurídica, como elemento principal que conlleva a la inscripción del acto solicitado en el registro, es ciertamente muy cuestionado porque no se consigue tener los mecanismos suficientes, y las normas no se encuentran acorde a la realidad y eso que con el paso del tiempo, la tecnología, han sido el mejor aliado para que se pueda otorgar cierta seguridad, esta seguridad que el

registro con su sola inscripción otorga. Frente a los resultados obtenidos y mencionados anteriormente, se rechaza la primera hipótesis específica que se planteó, respecto que el nivel de la Calificación Registral en la Oficina Registral N°III Sede Moyobamba es alta.

Estos resultados son semejantes a los encontrados por Perez (2018) quien menciona que las falencias que se encuentra al momento que el Registrador de Propiedad realiza su función de Calificación Registral, es debido a que la ley es ambigua, por lo tanto, debe ser modificada o derogada, teniendo en cuenta que existen muchas normas legales actuales a favor de la inscripción registral, en ese sentido, podríamos decir que si contamos con leyes que busquen y generan una mejor inscripción y ello conllevará a que cada vez se generen más inscripciones y con ellos se le otorgaría a la población una mayor seguridad jurídica, de tal manera que los actos inscritos se publiciten con mayor claridad y seguridad ; también Medina (2017) considera que la inscripción registral es un servicio público, por lo tanto, este debe otorgar seguridad jurídica y al mismo tiempo debe estar basada en normas y leyes vigentes, por ende estas leyes deben ser actuales oportunas y viables, el cual garantice los derechos constitucionales de la población, por ende pueda oponer sus derechos ante terceros que le puedan perjudicar; por otro lado (Morales, 2004) advierte que la Calificación registral, es aquella trascendental función que realiza el registrador para dar ingreso a los títulos. En esa línea de ideas, a los registros, lo definimos como trascendental porque los sistemas técnicos, como el que asume el sistema jurídico peruano, son aquellos con los cuales generan la presunción de exactitud de los datos que parecen registrados a favor y asimismo protección de los adquirentes que actúan en base a la información registral, por tanto, la información con que cuenta el registro es aquella con la que toda persona podrá tener seguridad ante terceros. En definitiva, considerando los resultados obtenidos y al comprarlos con otras investigaciones se confirma que la calificación registral que realiza el registrador dentro de

su función registral, no es aquella con la cual se a buscado generar que esto conlleve a que se realice una calificación registral oportuna y que se encuentre dentro de los parámetros de las normas vigentes, normas que muchas veces no buscan que se genere que los usuarios puedan inscribir, si no en cambio le ponen mas trabas, desde el procedimiento, que con respecto a los plazos se ve cada vez mas engorroso; por ende muchas veces nos encontramos en la situación en la que no se busca la inscripción de los actos solicitados y por lo tanto no otorgamos la seguridad jurídica que se requiere, entonces si se realiza una calificación registral eficiente y de acuerdo a lo que se necesita, podremos generar una sociedad en la que se le pueda dar mayor publicidad de los actos inscritos.

Al mismo tiempo, en la investigación se estableció como segundo objetivo específico, el nivel de Satisfacción del Usuario en la Zona Registral N°III Sede Moyobamba, donde los resultados obtenidos a través de las repuestas obtenidas demostraron que la variable de análisis de disponibilidad, es catalogada con un nivel medio con el 38% de los encuestados; por otro lado el nivel a la dimensión calidad percibida, obtuvo el 63% de los usuarios encuestados, del mismo modo consideran a la dimensión información con un nivel medio, con el 43% de los usuarios, finalmente determinaron en el mismo nivel a la dimensión tiempo, con el 63% como nivel medio. Esto quiere decir que la disponibilidad dentro de la entidad a mejorado notoriamente, de tal manera que la vista hacia los usuarios es catalogada como pronta a la atención de las necesidades; por otro lado, la calidad percibida se ve relacionada con el trabajo que realiza el registrador con respecto al servicio que se solicita, si este como tal no se encuentra, como en la mayoría de veces a la altura que se requiere como usuario, poniendo algunas veces barreras que permitan otorgar un servicio de calidad, calidad ofrecida dentro de la misión de la entidad, ahora bien, la información, esta vinculada al emisor de donde no se a conseguido

satisfacer del todo al usuario, en cuanto a la mayoría de ocasiones no se le brinda una información precisa y de acuerdo a los estándares de las personas a las cuales se les brinda los servicios, y esto se ve en las esquelas de observación o tachas que le son remitidas a los usuarios, porque no se entienden o no se encuentran escritas de acuerdo con las personas que son las que van a necesitar entender, para que se pueda subsanar aquellas esquelas que son realizadas por los registradores, finalmente el tiempo es uno de los pesares de la mayoría de la entidad y no podía estar lejos la SUNARP, en la cual se le otorga mediante el reglamento, los plazos a los cuales los servidores deben cumplir, pero muchas veces estas no son cumplidas y se ven perjudicados los usuarios, siendo este el más vulnerado, porque lejos de cumplir ciertos plazos que muchos de ellos son inciertos por el mismo hecho de que no se adecuan a la realidad de la complejidad de muchos de los actos o la simpleza de los mismos, debiendo en tanto mejorar los plazos que se encuentran normados. Con los resultados obtenidos en la investigación se rechaza la segunda hipótesis específica, en la cual, se planteó que el nivel de satisfacción del usuario en la oficina Registral de Moyobamba es alto.

Gómez et al. (2017) considera, que generar respuestas oportunas en el brindar la información que requiere, es necesario para que se mida la satisfacción, por ende si en la entidad pública se brinda la información oportuna y adecuada a lo que el usuario podría necesitar para poder solicitar e ingresar su solicitud, el mismo podrá concretar su objetivo; por su parte Cruz (2019) concuerda con, si el usuario se encuentra bien informado del procedimiento que se le va a realizar y el trato que ha recibido es personal y el servicio recibido es conforme a sus expectativas, será estas las dimensiones para tener el grado de satisfacción del usuario. También (Charry & Flores, 2019) considera que las personas, naturales y jurídicas, requieren ser atendidas en los servicios que recibe, de manera óptima y humana, por ende dependerá de la calidad de atención que se le pueda brindar al usuario para que este pueda evaluar

la calidad de atención que se le pueda brindar. En definitiva, considerando los resultados obtenidos y al compararlos con otros investigaciones, se confirma que la satisfacción del usuario dependerá de la disponibilidad que se cuente en la entidad con respecto a los servicios que la entidad pueda brindar, si bien el usuario acude a la entidad a solicitar un servicio, este tiene una expectativa, entonces medirá su satisfacción de acuerdo a la calidad que perciba dentro de la entidad y del servicio que se le brinde, dentro del mismo. También es necesario que se le otorgue información completa y adecuada, de tal manera siendo básico que los servidores públicos deban estar capacitados para poder satisfacer las necesidades de los usuarios y con ello se genere que la entidad brinde un mejor servicio y lo más importante, dentro de la entidad, el cumplir los plazos determinados, considerando que la falencia más grande que se tiene, es el no cumplir los plazos determinados para que el ciudadano pueda cumplir con sus necesidades.

Finalmente, en la investigación se estableció como objetivo general determinar la relación entre la calificación registral y la satisfacción del usuario en la oficina registral N°III Sede Moyobamba, donde a través del estadístico Rho de Spearman se pudo encontrar que el coeficiente fue de **0.846****, con un valor Sig 0.000 menor a 0.01, indicando una correlación positiva alta, Así mismo el valor de coeficiente de determinación R^2 es igual a 0.7532, lo que representa que el 75.32% esto quiere decir que existe una relación significativa entre la calificación Registral y la Satisfacción del usuario en la Zona Registral N° III Sede Moyobamba, 2021, Por tanto, considerando lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación donde se planteó que existe relación significativa entre entre la calificación Registral y la Satisfacción del usuario en la Zona Registral N° III Sede Moyobamba, 2021. En tal sentido, considerando los resultados, se afirma que, a mayor desempeño de la Calificación Registral, mayor será la Satisfacción del Usuario en la Zona Registral N° III sede Moyobamba, puesto que, la adecuada

calificación y procedimiento registral dentro de las funciones que realiza el registrador, permitirá que los usuarios que acuden a la entidad pública se sientan satisfechos con el servicio solicitado, por tanto la relación entre los mismo mejorara el desarrollo.

VI. CONCLUSIONES

6.1 Existe relación significativa entre la Calificación Registral y la Satisfacción del usuario, en la Zona Registral N°III Sede Moyobamba, ya que del análisis estadístico de Rho de Spearman igual a 0.846**; teniendo un valor de Sig. = 0,000 (p-valor \leq 0.01), además el valor del coeficiente de determinación R2 es igual a 0.7532, lo que significa que el 75.32% de la calificación Registral influye en la Satisfacción del usuario, es decir la eficiencia dentro de la función registral que realiza el registrador son relevantes dentro de la Satisfacción del Usuario.

6.2 El nivel de Calificación Registral en la Zona Registral N°III- Sede Moyobamba es medio en un 70%, además, las dimensiones de uniformidad de criterio y procedimiento registral muestral un nivel medio, mientras que la dimensión Seguridad Jurídica muestra un nivel alto, debido a que la entidad con la implementación de nuevos mecanismos digitales a generado que se le otorgue mayor confiabilidad.

6.3 El nivel de Satisfacción del usuario en la Zona Registral N°III – Sede Moyobamba, muestra un nivel medio, a igual que las dimensiones calidad percibida y tiempo; en cambio las dimensiones análisis de disponibilidad y tiempo indican un nivel alto, esto debido que en la entidad esta logrando con el paso del tiempo que el acceso al registro por parte del usuario sea de mayor eficacia y los plazos dentro del mismo sean reales para que estos se puedan cumplir.

6.4 Existe relación significativa entre la dimensión uniformidad de criterios, con la satisfacción del usuario, ya que el coeficiente de correlación es igual a 0,645**, lo cual indica una correlación positiva moderada, en esta dimensión y la variable, esto refiere que la los criterios utilizados por los registradores en su calificación permiten satisfacer al usuario.

6.5 Existe relación significativa entre la dimensión procedimiento registral con la satisfacción del usuario ya que el coeficiente de correlación es igual a $0,564^{**}$, lo cual indica una correlación positiva moderada, en esta dimensión y la variable, esto refiere que la utilización de los medios digitales para el ingreso de los títulos, le brinda a usuario la seguridad que necesita para que pueda satisfacer sus necesidades si se cumple con los plazos establecidos en el reglamento general de los registros públicos, ayudará que los servicios que son solicitados estén de acuerdo a sus plazos y el usuario no se vea perjudicado.

6.6. Existe relación significativa entre la dimensión seguridad jurídica con la satisfacción del usuario, ya que el coeficiente de correlación es igual a $0,645^{**}$, lo cual indica una correlación positiva moderada, en esta dimensión y la variable, esto refiere que los medios digitales que se han implementado en la oficina registral dentro de ellos el SID (sistema integrado digital) a generado en los ciudadanos una mayor confianza en los actos que solicita al registro generando así una mayor seguridad y satisfacción del usuario

VII. RECOMENDACIONES

7.1 El estudio de la investigación permitió determinar a relación significativa entre la calificación registral y la satisfacción del usuario, permitiendo demostrar la importancia que tiene realizar una calificación optima, para que se pueda dar un buen servicio y por ende el usuario se encuentre satisfecho, por lo que se recomienda al jefe de la Zona Registral N°III- Sede Moyobamba, capacitar continuamente a los registradores y asistentes quienes son los que realizan esta labor, de tal manera que se pueda satisfacer al usuario con una buena calificación.

7.2 Los resultados del estudio indicaron que la calificación registral fue catalogada en un nivel medio, por tanto, se recomienda jefe de la Zona Registral N°III- Sede Moyobamba, fortalecer el trabajo de los registradores y asistentes, de tal manera que estos que realizan la función mas importante, entiendan que conllevan brindarle las herramientas necesarias para que lo realice.

7.3 También los resultados indican, que la satisfacción de usuario, sostiene que se encuentra en un nivel medio, en ese sentido se recomienda jefe de la Zona Registral N°III- Sede Moyobamba, capacitar a los trabajadores que realizan la función de orientación y defensoría del usuario, para que estos se encuentren competentes para resolver la necesidad de cada ciudadano que solicita un servicio.

7.4 Adema, se determinó en la investigación, la relación entre la uniformidad de criterios con la satisfacción de usuario, aunque con un nivel de correlación positivo moderado, por tanto se recomienda al jefe de la Zona Registral N°III- Sede Moyobamba, generar reuniones que conlleven que los registrados uniformicen criterios con respecto a los actos solicitados.

7.5 En la misma línea, se determino en la investigación, la relación significativa entre el procedimiento registral y la satisfacción del usuario, aunque con un nivel de correlación positivo moderado, por lo tanto, se recomienda al jefe de la Zona Registral N°III- Sede Moyobamba, generar

mas puestos de trabajo para haya más registradores, de tal manera que los plazos puedan ser cumplidos de acuerdo con el reglamento.

7.6 Por último, se determinó en la investigación, la relación significativa entre la seguridad jurídica y la satisfacción del usuario, con un nivel de correlación positivo moderado, por tanto se recomienda al jefe de la Zona Registral N°III- Sede Moyobamba, seguir fortaleciendo y generando nuevo medios digitales, los cuales generen en los ciudadanos una mayor seguridad.

REFERENCIAS

- Avila, A. (2021). Revista Institucional. *Enfoque Registral*, 12, 7–12.
- Avila, J. (2020). *La obligación de inscripción del contrato de promesa de compraventa de bienes inmuebles en la legislación ecuatoriana Trabajo de Examen Completivo , para la obtención del grado de Magíster en Derecho mención Derecho Notarial y Registral.*
- Bhandari, P. (n.d.). *What is Qualitative Research? | Methods & Examples*. 2020. Retrieved October 20, 2021, from <https://www.scribbr.com/methodology/qualitative-research/>
- Brown. (2018). *Difference Between Basic Research and Applied Research | Difference Between*. <http://www.differencebetween.net/science/difference-between-basic-research-and-applied-research/>
- Carrera, C. (2018). El notariado y las TIC: normativa, seguridad jurídica y desafíos. *Revista de Estudios de Derecho Notarial y Registral*. <https://revistas.ubp.edu.ar/index.php/derecho-notarial-registral/article/view/165/140>
- Casallo, A. (n.d.). *El Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública y alcances de su reciente Reglamento - Enfoque Derecho | El Portal de Actualidad Jurídica de THĒMIS*. 2020. Retrieved November 11, 2021, from <https://www.enfoquederecho.com/2018/12/20/el-sistema-administrativo-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-y-alcances-de-su-reciente-reglamento/>
- Castillo Martínez, C. del C. (2018). El Control Jurisdiccional De La Calificación Registral: El Juicio Verbal Contra La Calificación Del Registrador De La Propiedad. Especial Referencia Al Decreto De Adjudicación Y Su Calificación Negativa Por Parte Del Registrador De La Propiedad. *Revista Acta Judicial*, 3–51.
- Chang, R. (2019). *La Fe notarial y la Seguridad Jurídica afianzada en Compraventa de bienes muebles a través de la creación de un sistema informativo vinculante para notarios y registradores de Propiedad.*
- Charry, J., & Flores, E. (2019). Calidad de Atención Registral Ciudadana en Usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Lima. *Revista*, N°4(2), 0–47.
- Código Civil. (1984). Código Civil Peruano. In *Lp Derecho* (pp. 1–362). <https://img.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2020/03/Código-civil-03.2020-LP.pdf>
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55. <https://doi.org/10.2307/1252296>
- Cruz, G. (2019). Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. *Rev Mex Med Forense*, 4(suppl 1), 4. <https://www.medigraphic.com/pdfs/forense/mmf-2019/mmfs191z.pdf>

- Fariño, J., Vera, F., Cercado, A., Velasco, A., Llimaico, M., & Saldarriaga, D. (2018). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *Revista Científica Digital INSPILIP*, 2(2), 1–25. <https://doi.org/10.31790/inspilip.v2i2.47.g52>
- Gabas, F. (2010). *Principios De La Uniformidad*. XVI, 615–641.
- Gómez, W., Dávila, F., Campins, R., & Colmenarez, S. (2017). *SATISFACCION DEL USUARIO EN LA EMERGENCIA DEL HOSPITAL CENTRAL DE MARACAY*.
- Hernández, A., Rojas, C., Prado, F., & Bendezu, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(4), 620–628. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515.620>
- Hernández Salazar, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de Las Ciencias de La Información*, 34(0), 349–368. https://doi.org/10.5209/rev_dcin.2011.v34.36463
- Kenton, W. (n.d.). *Sample Definition*. 2021. Retrieved October 20, 2021, from <https://www.investopedia.com/terms/s/sample.asp>
- Kinsinger, F. (2009). Beneficence and the professional's moral imperative. *Journal of Chiropractic Humanities*, 16(1), 44–46. <https://doi.org/10.1016/J.ECHU.2010.02.006>
- Kowalczyk, D., & Lee, M. (n.d.). *Non-Experimental and Experimental Research: Differences, Advantages & Disadvantages - Video & Lesson Transcript | Study.com*. 2013. Retrieved October 20, 2021, from <https://study.com/academy/lesson/non-experimental-and-experimental-research-differences-advantages-disadvantages.html>
- Latapí, P. (1993). Reflexiones sobre la justicia en la educación. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 23(2), 9–41.
- Londres, M., Lamas, G., & Baquero, L. (2021). *El derecho registral inmobiliario en cuba. retos y perspectivas*.
- Martinez, O. (2020). *MODERNIZACIÓN DEL ESTADO SALVADOREÑO: UNIFORMIDAD DE CRITERIOS DE CALIFICACIÓN PARA AGILIZAR EL REGISTRO DE LA PROPIEDAD , RAÍZ E AGILIZAR EL REGISTRO DE LA PROPIEDAD , RAÍZ E HIPOTECAS MODERNIZATION OF THE SALVADORAN STATE: UNIFORMITY OF QUALIFICATION*. November. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.18965.96480>
- Massolo, L. A., Porta, A. A., Coppola, A. S., & Castagnasso, G. H. (2015). Introducción a las Herramientas de De la Gestión Ambiental. In *Universidad Nacional de La Plata* (1a ed.).
- McCombes, S. (n.d.). *Sampling Methods | Types and Techniques Explained*. 2019. Retrieved October 20, 2021, from <https://www.scribbr.com/methodology/sampling-methods/>

- Medina, J. (2017). *La Garantía Jurídica en el Procedimiento Registral*.
- Mendoza, S. (2018). *Calificación Jurídica Registral de las Resoluciones Judiciales en el Sistema Registral Peruano*. <https://doi.org/10.15381/ci.v4i1.5537>
- Momoh, O. (n.d.). *Population Definition*. 2021. Retrieved October 20, 2021, from <https://www.investopedia.com/terms/p/population.asp>
- Morales, J. (2004). *Calificación Registral de las Resoluciones Judiciales*.
- Morales, L., & Garcia, J. (2019). Calidad percibida en el servicio del sistema público de salud de Bogotá. *Revista de Salud Pública*, 21(1), 128–134. <https://doi.org/10.15446/rsap.v21n1.83138>
- Ndukwu, D. (n.d.). *Questionnaire: Types, Definition, Examples & How to Design Your Own*. 2021. Retrieved October 20, 2021, from <https://www.kyleads.com/blog/questionnaire/>
- Norberto, M. (1980). *Calificación registral y recursos*.
- Novoa, J. (1955). *Derecho Registral*. 1–2.
- Oberhofer, C. (1981). *Disponibilidade De Documentos : Um Modelo De Avaliação Da Em Bibliotecas*. 10(1), 47–58.
- Perez, R. (2018). *TEMA : LA NEGATIVA DE INSCRIPCIÓN DE LAS ESCRITURAS PÚBLICAS EN EL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN* Autor : Dr . René Oswaldo Pérez Rojas GUAYAQUIL – ECUADOR.
- PIERSCIONEK, B. (2008). Beneficence/non-maleficence. *Law & Ethics for the Eye Care Professional*, 49–64. <https://doi.org/10.1016/b978-0-08-045033-9.50008-1>
- Pinilla, A. (2013). *Vista de Breves comentarios a las reglas vigentes para el cómputo de plazos o términos de origen legal*. 2013. <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/derpri/article/view/3488/3474>
- Prachi, J. (n.d.). *Techniques of Survey Method*. 2015. Retrieved October 20, 2021, from https://www.managementstudyguide.com/survey_method_techniques.htm
- Price, P., Jhangiani, R., & Chiang, I. (2015). Research Methods in Psychology. In *Psychology for Nurses*. https://doi.org/10.5005/jp/books/12408_3
- Quilcat, F., & Cabrera, X. (2020). *PROYECTO DE MODIFICACION AL RGRP PARA APLICAR LA SUSPENSION A LOS TITULOS SIN DEFECTOS Y MEJORAR LA ECONOMIA PROCESAL EN EL PROCEDIMIENTO REGISTRAL*. 21(1), 1–9.
- Ramos, V., Unda, X., & Pantoja, O. (2007). La Teoría de Confirmación - Desconfirmación expectativas para Gestionar la motivación en el aula. *Pembagian Harta Waris Dalam Adat Tionghoa Di Kecamatan Ilir Timur I Kota Palembang*, 1(14 June 2007), 1–13.

<https://core.ac.uk/download/pdf/11715904.pdf>

- Registral, T. (2015). *Resolucion N°1409-2017-Sunarp-TR-L* (pp. 9–9).
- Republica, C. de la. (2001). Ley del Procedimiento Administrativo General LEY N° 27444. In *Diario oficial El Peruano* (p. 31). <http://www.vusp.gob.pe/Content/docs/marco-legal/Ley-27444.pdf>
- Sanchez, L. (2016). Procedimiento Registral Peruano : Análisis De Su Finalidad. *Rev. Jurídica Científica*, 9, 1–12. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/SSIAS/article/view/395/384>
- Silva, M. C., & Ludwick, R. (1999). *Ethics: Interstate Nursing Practice and Regulation: Ethical Issues for the 21st Century*.
- Suárez, L., Rodríguez, S., & Abreu, J. (2018). Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. *Revista Médica Electrónica*, 40(4), 1–9. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242018000400008
- Sunarp. (n.d.). *Sunarp: más de 404 mil nuevos títulos fueron atendidos en todo el país durante el mes octubre - Gobierno del Perú*. 2021. Retrieved November 10, 2021, from <https://www.gob.pe/institucion/sunarp/noticias/551780-sunarp-mas-de-404-mil-nuevos-titulos-fueron-atendidos-en-todo-el-pais-durante-el-mes-octubre>
- SUNARP. (2005). *Texto Unico Ordenado Del Reglamento General De Sunarp* (pp. 1–37).
- Tafur, N. (2019). *La calificación registral como elemento esencial para la seguridad jurídica en la era de la tecnología digital*. *Cadri*.
- Thompson, C. B., & Panacek, E. (2007). Research study designs: Non-experimental. *Air Medical Journal*, 26(1), 18–22. <https://doi.org/10.1016/j.amj.2006.10.003>
- Trochim, W. (n.d.). *Unit of Analysis - Research Methods Knowledge Base*. 2021. Retrieved October 20, 2021, from <https://conjointly.com/kb/unit-of-analysis/>
- Urquiza, G. (2017). *La Capacitacion de los Registradores Civiles impartida por el Registro Nacional de identificacion y Estado Civil (reniec) y su eficiencia en la Funcion Registral*.
- Villa, H., Cando, A., Alcoser, F., & Ramos, R. (2017). *Estudio de los Servicios Públicos en la ciudad de Riobamba y la Satisfaccion de los Usuarios*. 6(4), 55–71.
- Barreto Rodríguez, C. R. (2007). *Estadística Básica Aplicaciones* (1a. ed). Universidad Los Ángeles de Chimbote. <http://files.uladech.edu.pe/docente/32765808/LIBRO - ESTADÍSTICA BÁSICA APLICACIONES -R.pdf>

ANEXOS

TÍTULO: Calificación registral y Satisfacción del usuario en la Oficina Registral N°III Sede Moyobamba, 2021

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calificación registral	(J. Morales, 2004) La Calificación registral es aquella trascendental función que realiza el registrador para dar ingreso a los títulos a los registros, decimos trascendental porque os sistemas técnicas como el que asume el sistema jurídico peruano (Massolo et al.,2015)	La variable de Calificación registral será medida a través de un cuestionario de 15 preguntas que considerará opciones de respuesta de tipo Likert.	Uniformidad de Criterios	<ul style="list-style-type: none"> Numero de Observación y tachas de títulos ingresados al registro. 	Ordinal
			Procedimiento Registral	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de los Plazos Registrales 	
			Seguridad jurídica	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de las normas 	
Satisfacción del usuario	Usuario (Charry & Flores, 2019) La calidad de atención en instituciones públicas y privadas en una necesidad global de la población. Las personas, naturales y jurídicas, requieren ser atendidas en los servicios que recibe, de manera óptima y humana.	La variable de Satisfacción del usuario sostenible será medida a través de un cuestionario de 15 preguntas que considerará opciones de respuesta de tipo Likert.	Análisis de disponibilidad	<ul style="list-style-type: none"> Servicio percibido Servicio personalizado 	Ordinal
			Calidad percibida	<ul style="list-style-type: none"> Solución del problema 	
			Información	<ul style="list-style-type: none"> Conocimiento del Servicio 	
			Tiempo	<ul style="list-style-type: none"> Rapidez de atención 	

Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos												
<p>Problema general ¿Cuál es la relación de la Calificación registral y la Satisfacción del usuario en la Zona Registral N° III Sede Moyobamba 2021?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de la Calificación registral en la Zona Registral N° III Sede Moyobamba 2021? ¿Cuál es el nivel de Satisfacción del usuario en la Zona Registral N° III Sede Moyobamba 2021? ¿Cómo se relaciona la dimensión Uniformidad de Criterios con la Satisfacción del usuario en la Zona Registral N° III Sede Moyobamba?, ¿Cómo se relaciona la dimensión procedimiento registral con la Satisfacción del usuario en la Zona Registral N° III Sede Moyobamba? ¿Cómo se relaciona la dimensión seguridad jurídica con la Satisfacción del usuario en la Zona Registral N° III Sede Moyobamba?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación de la Calificación registral y la Satisfacción del usuario en la Zona Registral N° III Sede Moyobamba.</p> <p>Objetivos específicos Identificar el nivel de Calificación registral en la Zona Registral N° III Sede Moyobamba 2021 Identificar el nivel de Satisfacción del usuario en la Zona Registral N° III Sede Moyobamba 2021 Determinar la relación de la dimensión Uniformidad de Criterios con la Satisfacción del usuario en la Zona Registral N° III Sede Moyobamba. Determinar la relación de la dimensión procedimiento registral con la Satisfacción del usuario en la Zona Registral N° III Sede Moyobamba. Determinar la relación de la dimensión seguridad jurídica con la Satisfacción del usuario en la Zona Registral N° III Sede Moyobamba.</p>	<p>Hipótesis general H₀: Existe relación significativa entre la Calificación registral y la Satisfacción del usuario en la Zona Registral N° III Sede Moyobamba 2021</p> <p>Hipótesis específicas H₁: El nivel de Calificación registral en la Zona Registral N° III Sede Moyobamba es alto. H₂: El nivel de Satisfacción del usuario en la Calificación registral en la Zona Registral N° III Sede Moyobamba es alto. H₃: Existe relación significativa entre la dimensión Uniformidad de Criterios con la Satisfacción del usuario en la Zona Registral N° III Sede Moyobamba. H₄: Existe relación significativa entre la dimensión procedimiento registral con la Satisfacción del usuario en la Zona Registral N° III Sede Moyobamba. H₅: Existe relación significativa entre a dimensión seguridad jurídica con la Satisfacción del usuario en la Zona Registral N° III Sede Moyobamba.</p>	<p>Técnica La técnica empleada en el estudio es la encuesta.</p> <p>Instrumento Los instrumentos que se utilizarán son dos cuestionarios, uno para cada variable de estudio.</p>												
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones													
<p>El estudio de investigación es de tipo No Experimental, con diseño correlacional.</p> <p>Esquema:</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> </div> </div> <p>Donde:</p>	<p>Población Se considerará como población a los 40 a los 40 usuarios que han solicitado la inscripción de su título por compra-venta durante el mes de octubre.</p> <p>Muestra Se considerará al total de la población identificada.</p> <p>Muestreo:</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Calificación registral</td> <td style="text-align: center;">Uniformidad de Criterios</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Procedimiento Registral</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Seguridad jurídica</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Satisfacción del usuario</td> <td style="text-align: center;">Análisis de disponibilidad</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Calidad percibida</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Información</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">Tiempo</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Calificación registral	Uniformidad de Criterios	Procedimiento Registral	Seguridad jurídica	Satisfacción del usuario	Análisis de disponibilidad	Calidad percibida	Información		Tiempo
Variables	Dimensiones														
Calificación registral	Uniformidad de Criterios														
	Procedimiento Registral														
	Seguridad jurídica														
Satisfacción del usuario	Análisis de disponibilidad														
	Calidad percibida														
	Información														
	Tiempo														

<p>M = Muestra O₁= Calificación registral O₂= Satisfacción del usuario r = Relación de las variables de estudio</p>	<p>Para el estudio se aplicará un muestreo no probabilístico de tipo censal.</p>		
---	--	--	--

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario para medir la Calificación Registral

Datos informativos:

Instrucciones: Estimado (a) usuario (a), el presente tiene como objetivo identificar el nivel de desempeño de la Calificación Registral en la Oficina Registral N°III Sede Moyobamba. El instrumento es anónimo y reservado, la información es solo para uso de la investigación. En tal sentido, se le agradece por la información brindada con sinceridad y objetividad, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuesta:

TOTALMENTE EN DESACUERDO	DESACUERDO	INDIFERENDE	DE ACUERO	TOTALMETE DE ACUERDO
1	2	3	4	5

Ítems	Enunciados	Valoración				
		1	2	3	4	5
	Uniformidad de Criterios					
01	Considera que los criterios para la Calificación Registral en actos registrales similares deben coincidir (Uniformidad de Criterios).					
02	Cree usted que las Resoluciones que emite el Tribunal Registral ayuda a la Calificación que realiza el Registrador.					
03	Considera usted que en las observaciones tachas y liquidaciones los Registradores emiten sus pronunciamientos con criterios propios.					
04	Cree usted que con criterios uniformes y similares en actos registrales inscritos el procedimiento registral sería más sencillo y eficaz					
05	En los actos solicitados ante la sunarp usted considera que se ha aplicado criterios iguales y uniformes.					
	Procedimiento Registral					
06	Usted considera que el procedimiento registral cumple con lo establecido (plazos) en el Registro de Predios					
07	Cree usted que el plazo establecido para el pronunciamiento Registral es sencillo					
08	Considera usted que el tiempo que demanda el procedimiento registral, es eficiente					

09	Considera que en el Procedimiento Registral existe trato equitativo con respecto a las inscripciones solicitadas					
10	Cree usted que el plazo establecido para el procedimiento registral es el correcto.					
Seguridad Jurídica						
11	Cree usted que con las inscripciones se brinda seguridad Jurídica					
12	Considera que las articulaciones legales (Principio de Legalidad) es fundamental para otorgarle seguridad Jurídica.					
13	Considera usted que los propietarios de un predio les basta los mecanismos legales, registrales y notariales existentes para proteger y salvaguardar su propiedad y con ello otorgare seguridad jurídica.					
14	Cree usted que el servicio de alerta registral ayuda a brindar seguridad jurídica					
15	El ingreso de por el SID (Sistema Integrado Digital) que permite la firma digital ayuda a garantizar Seguridad Jurídica.					

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario para medir la Satisfacción de Usuario

Datos informativos:

Instrucciones: Estimado (a) usuario (a), el presente tiene como objetivo identificar el nivel de Satisfacción de Usuario en la Oficina Registral N°III Sede Moyobamba. El instrumento es anónimo y reservado, la información es solo para uso de la investigación. En tal sentido, se le agradece por la información brindada con sinceridad y objetividad, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuesta:

TOTALMENTE EN DESACUERDO	DESACUERDO	INDIFERENDE	DE ACUERO	TOTALMETE DE ACUERDO
1	2	3	4	5

Ítems	Enunciados	Valoración				
		1	2	3	4	5
	Análisis de disponibilidad					
01	El servicio que brinda la Sunarp satisface sus necesidades.					
02	La Sunarp brinda las facilidades para poder hacer el ingreso de su solicitud de inscripción					
03	La Sunarp es una institución que esta presta a atender las necesidades del usuario.					
04	El registrador busca que los títulos ingresados en su mayoría se inscriban en sus correspondientes Registros.					
	Calidad percibida					
05	Considera que el Registrador pone trabas para su solicitud de inscripción					
06	Considera que cada registrador desarrolla su actividad cada uno con un criterio distinto					
07	Considera que las observaciones que realiza el Registrador son claras y precisas.					
08	El Registrador cuando realiza la atención al usuario le da las facilidades para poder levantar sus observaciones.					
	Información					
09	Los Registradores se encuentran capacitados para realizar sus funciones.					
10	Los Registradores al momento de su calificación lo hacen de acuerdo a sus reglamentos establecidos.					

11	Se le brinda los requisitos de manera clara y precisa para ingresar su título al registro					
12	Los asientos registrales cuentan con la información necesaria para otorgarle la publicidad que requiere.					
	Tiempo					
13	Considera que el Registrador dentro de su función registral cumple con los plazos establecidos.					
14	Los registradores tienen prioridad con los plazos que son preferentes (hipotecas, constituciones, bloqueos, poderes)					
15	Si el Registrador incumple con sus plazos este esta presto a otorgarle una prorroga a fin de no perjudicarlo.					
16	Cuando presenta reclamos son atendidos en el plazo establecido.					



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"

Moyobamba, 29 de noviembre de 2021

CARTA N°035-2021-SUNARP-Z.R. N° III/JEF

Señorita:

KARITO ISABEL CHUMACERO PIÑARRETA

Estudiante de Posgrado - Maestría en Gestión Pública - UCV

Psje. Los Cedros N°103 – Moyobamba

Ciudad.-

Asunto : Respuesta a solicitud de autorización para aplicar trabajo de investigación referida a la Zona Registral N°III – Sede Moyobamba.

Referencia : Carta N°001-2021-KCHP de fecha 29.11.2021 (H.T.N° 0301-2021-007792)

De mi especial consideración:


Por la presente y en atención a su solicitud presentada mediante documento de la referencia, comunicarle que la misma ha sido acogida y se autoriza la publicación de la identidad de nuestra organización, así como la aplicación de los instrumentos de recolección de datos para la realización del trabajo de investigación Titulado: "**Calificación registral y satisfacción del usuario en la Zona Registral N°III Sede Moyobamba, 2021**".

Asimismo, a petición de la solicitante y de acuerdo a lo normado por la universidad se adjunta el Formato de AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES, debidamente suscrito, para los fines pertinentes.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente.




ALBERTO A. URZETA MERCE
JEFE ZONAL
Zona Registral N°III - Sede Moyobamba

Zona Registral N° III – Sede Moyobamba

Sede Principal: Jr. Calles N° 587, Moyobamba – San Martín/ Teléfono: (042) 561335

www.sunarp.gob.pe

Canales anticorrupción: ☎ (01) 345 0063

✉ anticorupcion@sunarp.gob.pe

📄 Buzón anticorrupción:
<https://anticorupcion.sunarp.gob.pe/>



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: Abog. Alberto Augusto Urueta Mercié.	DNI: 08758312


Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación:	
"Calificación registral y satisfacción del usuario en la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba, 2021"	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Gestión Pública.	
Autor: Karito Isabel Chumacero Piñarreta	DNI: 74204575

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.

Moyobamba, 29 de noviembre de 2021.


ALBERTO A. URUETA MERCIE
JEFE ZONAL
Zona Registral N° III - Sede Moyobamba

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.



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Adler Oliva Chicana
Institución donde labora : Estudio Jurídico Adler Oliva Abogados & Consultores
Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Instrumento de evaluación : Para evaluar la Calificación Registral
Autor (s) del instrumento (s): Abg. Karito Isabel Chumacera Piñarreta

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

Table with 6 columns: CRITERIOS, INDICADORES, 1, 2, 3, 4, 5. Rows include CLARIDAD, OBJETIVIDAD, ACTUALIDAD, ORGANIZACIÓN, SUFICIENCIA, INTENCIONALIDAD, CONSISTENCIA, COHERENCIA, METODOLOGÍA, PERTINENCIA, and PUNTAJE TOTAL.

(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 es apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Tarapoto, 22 de octubre de 2021

Abog. Adler A. Oliva Chicana
Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Adler Oliva Chicana
 Institución donde labora : Estudio Jurídico Adler Oliva Abogados & Consultores
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la Satisfacción del usuario
 Autor (s) del instrumento (s): Abg. Karito Isabel Chumacero Píñarreta

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: Satisfacción del usuario .					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: Satisfacción del usuario				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: Satisfacción del usuario .					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						X

(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)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento es apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Tarapoto, 22 de octubre de 2021


Abog. Adler A. Oliva Chicana
 Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: C.P.C. Cabrera Rojas Ruth
 Institución donde labora : Analista de control de Producción de la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la Satisfacción del usuario
 Autor (s) del instrumento (s): Abg. Kanto Isabel Chumacero Piñarreta

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: Satisfacción del usuario .					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: Satisfacción del usuario .					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: Satisfacción del usuario .					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						

(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

Apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Tarapoto, 22 de octubre de 2021


 C.P.C. Cabrera Rojas Ruth
 Mg. Gestión Pública

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: C.P.C Cabrera Rojas Ruth

Institución donde labora : Analista de control de Producción de la Zona Registral N°III-Sede
Moyobamba

Especialidad : Maestra en Gestión Pública

Instrumento de evaluación : Para evaluar la Calificación Registral

Autor (s) del instrumento (s): Abg. Karito Isabel Chumacero Piñarreta

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: Calificación Registral.					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: Calificación Registral.					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: Calificación Registral.					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						

(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)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 22 de octubre de 2021



C.P.C. Cabrera Rojas Ruth
Mg. Gestión Pública

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dra. Ana Noemi Sandoval Vergara
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Docente metodóloga (RENACYT P0102549)
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la Calificación Registral
 Autor (s) del instrumento (s) : Abg. Karito Isabel Chumacero Piñarreta

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: Calificación Registral.					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: Calificación Registral.					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: Calificación Registral.					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)

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento de recolección de datos cumple con los criterios metodológicos para la recolección de datos. Por lo tanto, es válido.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 3 de diciembre de 2021



.....
 DRA. ANA N. SANDOVAL PIÑARRETA
 DOCENTE
 CBF 4311

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

IV. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dra. Ana Noemi Sandoval Vergara
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Docente metodóloga (RENACYT P0102549)
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la Satisfacción del Usuario
 Autor (s) del instrumento (s) : Abg. Karito Isabel Chumacero Piñarreta

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: Satisfacción del Usuario.					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: Satisfacción del Usuario.					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 Satisfacción del Usuario.				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)

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento de recolección de datos cumple con los criterios metodológicos para la recolección de datos. Por lo tanto, es válido.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 3 de diciembre de 2021



 DRA. ANA N. SANDOVAL VERGARA
 DOCENTE
 CBP 8311

