

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**

**Facultad de Ciencias Empresariales**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS**



**“LOS PROCESOS REGISTRALES Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE  
SERVICIO DE LA ZONA REGISTRAL XIII - OFICINA  
TACNA, PERIODO 2020”**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

BR. Gabriela Stefanny Merino Alvino

**Asesor:**

Mag. Gerardo Arias Vascones

**Para optar el título profesional de:**

**CONTADOR PÚBLICO CON MENCIÓN EN AUDITORÍA**

**TACNA-PERÚ**

**2020**

## **DEDICATORIA**

La presente tesis está dedicada a mi hija quien es mi mayor impulso para crecer cada día, lo que involucra a mi desarrollo personal y profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

Le agradezco a Dios por permitirme realizar mi tesis, a mis padres por inculcarme valiosos valores y a todas las personas que estuvieron involucradas y comprometidas a lo largo de este proceso.

## Índice

ÍNDICE DE TABLAS .....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	ix
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I .....	3
PLATEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	3
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	4
1.2.1. Problema principal .....	4
1.2.2. Problemas secundarios.....	4
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
1.4. OBJETIVOS .....	7
1.4.1. Objetivo General .....	7
1.4.2. Objetivos específicos .....	7
CAPITULO II .....	9
MARCO TEORICO.....	9
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	9
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	9
2.1.2. Antecedentes Nacionales .....	11
2.1.3. Antecedentes Locales.....	14
2.2. BASES TEÓRICAS .....	15
2.2.1. Procesos Registrales .....	15
2.2.2. Calidad de servicio.....	26
2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS.....	34
CAPITULO III .....	37
METODOLOGÍA .....	37
3.1. HIPÓTESIS.....	37
3.1.1. Hipótesis general .....	37
3.1.2. Hipótesis específicas .....	37
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	38

3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	38
3.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....	39
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO .....	39
3.6.1. Población .....	39
3.6.2. Muestra .....	39
3.6. VARIABLES E INDICADORES .....	40
3.6.1. Identificación de las variables.....	40
3.6.2. Operacionalización de las variables.....	41
3.7. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	43
3.7.1. Técnica.....	43
3.7.2. Instrumento: .....	43
3.8. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	43
CAPITULO IV .....	45
RESULTADOS .....	45
4.1. TRABAJO DE CAMPO .....	45
4.2. CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS .....	47
4.3. TRATAMIENTO ESTADISTICO .....	51
4.3.1. Resultados de la Procesos Registrales.....	51
4.3.2. Resultados de la variable calidad de servicio .....	54
4.4. VERIFICACION DE HIPÓTESIS .....	60
4.4.1. Verificación de hipótesis específicas.....	60
4.4.2. Verificación de Hipótesis General .....	65
CONCLUSIONES .....	68
RECOMENDACIONES .....	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	73
APÉNDICE.....	75
Instrumentos de investigación .....	77
Validación de juicio por expertos .....	80
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPITULO I .....	3
PLATEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.5. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	3
1.6. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	4
1.6.1. Problema principal .....	4
1.6.2. Problemas secundarios.....	4
1.7. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
1.8. OBJETIVOS .....	7
1.8.1. Objetivo General .....	7
1.8.2. Objetivos específicos .....	7
CAPITULO II .....	9
MARCO TEORICO.....	9
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	9
2.1.1. Antecedentes Internacionales .....	9
2.1.2. Antecedentes Nacionales .....	11
2.1.3. Antecedentes Locales.....	14
2.4. BASES TEÓRICAS .....	15
2.4.1. Procesos Registrales .....	15
2.4.2. Calidad de servicio.....	26
2.5. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS.....	34
CAPITULO III .....	37
METODOLOGÍA .....	37
3.1. HIPÓTESIS .....	37
3.1.1. Hipótesis general .....	37
3.1.2. Hipótesis específicas .....	37
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	38
3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	38
3.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....	39
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO .....	39
3.6.1. Población .....	39
3.6.2. Muestra .....	39
3.6. VARIABLES E INDICADORES .....	40
3.6.1. Identificación de las variables.....	40

3.8.2. Operacionalización de las variables.....	41
3.9. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	43
3.9.1. Técnica.....	43
3.9.2. Instrumento: .....	43
3.10. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS .....	43
CAPITULO IV .....	45
RESULTADOS .....	45
4.1. TRABAJO DE CAMPO .....	45
4.2. CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS .....	47
4.3. TRATAMIENTO ESTADISTICO .....	51
4.3.1. Resultados de la Procesos Registrales.....	51
4.3.2. Resultados de la variable calidad de servicio .....	54
4.4. VERIFICACION DE HIPÓTESIS .....	60
4.4.1. Verificación de hipótesis específicas.....	60
4.4.2. Verificación de Hipótesis General .....	65
CONCLUSIONES .....	68
RECOMENDACIONES .....	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	73
APÉNDICE.....	75
Instrumentos de investigación .....	77
Validación de juicio por expertos .....	80

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Operacionalización de la variable independiente Procesos Registrales</i>	41
Tabla 2	<i>Operacionalización de la variable dependiente Calidad de Servicio</i>	42
Tabla 3	<i>Alfa de Cronbach de la variable Procesos Registrales</i>	47
Tabla 4	<i>Alfa de Cronbach de la variable Calidad de Servicio</i>	47
Tabla 5	<i>Alfa de Cronbach del indicador Inscripción de Títulos</i>	48
Tabla 6	<i>Alfa de Cronbach del indicador Publicidad Registral</i>	48
Tabla 7	<i>Alfa de Cronbach de la dimensión Elementos Tangibles</i>	48
Tabla 8	<i>Alfa de Cronbach de la dimensión Fiabilidad</i>	49
Tabla 9	<i>Alfa de Cronbach de la dimensión Capacidad de Respuesta</i>	49
Tabla 10	<i>Alfa de Cronbach de la dimensión Seguridad</i>	49
Tabla 11	<i>Alfa de Cronbach de la dimensión Empatía</i>	50
Tabla 12	<i>Hipótesis específica Elementos Tangibles</i>	60
Tabla 13	<i>Hipótesis específica Fiabilidad</i>	61
Tabla 14	<i>Hipótesis específica Capacidad de Respuesta</i>	62
Tabla 15	<i>Hipótesis específica Seguridad</i>	63
Tabla 16	<i>Hipótesis específica Empatía</i>	64
Tabla 17	<i>Hipótesis general</i>	65
Tabla 18	<i>Información de ajuste de los modelos</i>	65
Tabla 19	<i>Bondad de ajuste</i>	66
Tabla 20	<i>Pseudo R cuadrado</i>	66



## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1 Resultado del indicador Inscripción de Títulos .....</i>	<i>51</i>
<i>Figura 2 Resultados del indicador Publicidad Registral.....</i>	<i>52</i>
<i>Figura 3 Resultados de la dimensión Elementos Tangibles.....</i>	<i>54</i>
<i>Figura 4 Resultado de la dimensión Fiabilidad .....</i>	<i>55</i>
<i>Figura 5 Resultado de la dimensión Capacidad de Respuesta .....</i>	<i>56</i>
<i>Figura 6 Resultado de la dimensión Seguridad .....</i>	<i>57</i>
<i>Figura 7 Resultados de la dimensión Empatía.....</i>	<i>58</i>

## RESUMEN

La presente tesis titulada: Los procesos registrales y su influencia en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII – Oficina Tacna, periodo 2020, se definió debido a las constantes quejas y reclamos de los usuarios.

La tesis se enfocó en establecer la influencia de las variables de procesos registrales y calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, de manera preliminar se desarrolló un plan piloto con datos de 40 usuarios, los cuales fueron encuestados con el objetivo de realizar pruebas fiabilidad, este plan piloto fue todo un éxito por lo que posteriormente se realizó una encuesta a 345 usuarios de Registros Públicos de la oficina Tacna, con la finalidad de recopilar 385 datos para luego ser procesados e interpretados y se obtuvo como resultado que si existe influencia entre Procesos Registrales y Calidad de Servicio y que existe una asociación significativa entre Calidad de Servicio y las dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

***Palabras Clave:*** Servicio, Fiabilidad, Empatía, Proceso Registral e Inscripciones.

## ABSTRACT

This thesis entitled: Registry processes and their influence on the quality of service of the Registry Zone XIII - Tacna Office, period 2020, was defined due to the constant complaints and claims of users.

The thesis focused on establishing the influence of the variables of registration processes and quality of service of the National Superintendency of Public Registries, in a preliminary way a pilot plan was developed with data from 40 users, who were surveyed in order to carry out tests reliability, this pilot plan was a success, so a survey was subsequently carried out on 345 users of the Public Registries of the Tacna office, in order to collect 385 data to be processed and interpreted later, and the result was that if there is influence between Registry Processes and Quality of Service and that there is a significant association between Quality of Service and the dimensions: Tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy.

Key Words: Service, Reliability, Empathy, Registration Process and Registrations.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar cómo influyen los procesos registrales en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII Oficina Tacna, periodo 2020.

El problema se centra en que la oficina Tacna brinda un deficiente servicio en su atención lo que perjudica directamente a los usuarios y población en general. en vista que se observa que tales procesos registrales son muy extensos en el tiempo y demandan excesiva burocracia generando malestar, descontento, generando malestar, descontento, desconfianza, inseguridad y falta de empatía de los empleados para con los usuarios. siendo estos las personas que usan diariamente los servicios para inscribir títulos y solicitar trámites relacionados a publicidad registral.

El presente trabajo de investigación está conformado en los siguientes capítulos: Principalmente por el capítulo I en donde se desarrolló el planteamiento del problema que incluye la descripción del problema, formulación del problema y justificación del problema. En este capítulo conoceremos el origen de la presente investigación basándonos en el problema que hay que resolver teniendo en cuenta la recopilación de quejas, reclamos, pedidos y sugerencias de los usuarios de la Zona Registral XIII de la oficina de Tacna.

Continuamos con el capítulo II en donde se desarrolló el marco teórico, que incluye los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y conceptos básicos. En esta parte nos basamos en antecedentes vinculados al objetivo de la investigación con la intención de tener como referencia los estudios hechos por otros autores con el fin de hacer más amplio los conocimientos teóricos y aplicarlos en el desarrollo de la tesis.

Seguimos con el capítulo III en donde se desarrolló la metodología, que incluye las hipótesis, tipo de investigación, diseño de investigación, nivel de investigación, problema y muestra del estudio, variables e indicadores, técnicas de recolección de datos, procesamiento y análisis de datos en esta parte de la investigación elegimos el método que aplicaremos para estudiar y evaluar las hipótesis.

En el capítulo IV se desarrolló el resultado de este estudio, que incluye la confiabilidad de instrumento, tratamiento estadístico y verificación de hipótesis. En esta parte desarrollamos el tratamiento estadístico de los datos que ya han sido procesados y comprobamos las hipótesis planteadas las cuales se relacionan significativamente con la variable calidad de servicio. Por último, se desarrollan las conclusiones y recomendaciones.

## **CAPITULO I**

### **PLATEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

Una de las principales preocupaciones de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, en adelante Sunarp, radica en fortalecer la gestión de calidad que nos permite brindar servicios registrales de excelencia para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios. Por ello, el esfuerzo se centra en mejorar permanentemente los procesos y productos registrales, para así poder dar un servicio de la calidad.

Hoy en día casi todas instituciones públicas optan por el uso de la tecnología para la simplificación de procesos, es decir que el servicio demandado sea brindado en un corto tiempo, sin esperas prolongadas.

Además de ello, la difusión de información no logra ser óptima y eficiente, ya que el usuario tiene que invertir tiempo en exceso al realizar largas colas en espera para solicitar un servicio que ya fue implementado en línea, esto crea aglomeraciones, tiempo de espera, saturación, incrementos de riesgo en los sistemas de seguridad, gastos adicionales tanto al cliente como a la entidad, entre otros.

No obstante, reconocemos que los ciudadanos peruanos muestran una falta de cultura tecnológica, por ello la Sunarp debe trabajar para educar a sus usuarios al uso de canales alternativos, como, por ejemplo, aplicativos móviles, programas en línea, programas de acceso para inscripción de títulos, etc.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema principal**

¿De qué manera influyen los procesos registrales en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII oficina Tacna, periodo 2020?

### **1.2.2. Problemas secundarios**

- ¿De qué manera se relaciona los elementos tangibles en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII - oficina Tacna, periodo 2020?
- ¿De qué manera se relaciona la fiabilidad en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII – oficina Tacna, periodo 2020?
- ¿De qué manera se relaciona la capacidad de respuesta en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII – oficina Tacna, periodo 2020?

- ¿De qué manera se relaciona la seguridad en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII – oficina Tacna, periodo 2020?
  
- ¿De qué manera se relaciona la empatía con la calidad de servicio de la Zona Registral XIII – oficina Tacna, periodo 2020?

### **1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo de investigación se enfocó en estudiar los procesos registrales, lo cual es muy importante para implementar y simplificar el tiempo de espera y poder conocer cómo influye en la variable calidad de servicio.

La misma se justifica además porque el presente trabajo de investigación pretenderá cuantificar y evidenciar la problemática actual con respecto a la calidad del servicio, partiendo de un análisis descriptivo, pero sobretodo inferencial en cuanto al contexto de las distintas características que influyen en el mismo. Con el propósito de solucionar las practicas diarias.

Nuestro trabajo se justifica por lo siguiente:

A) Relevancia Económica



Debido a la captación de recursos económicos que genera la Superintendencia de Registros Públicos en la Oficina de Tacna el servicio debería ser óptimo, rápido y sencillo.

B) Relevancia Social:

Una vez resuelta la investigación servirá como instrumento fiable para el país, dado que brinda un análisis de cómo influye los procesos registrales en la calidad de servicio que ofrece la Zona XIII – Sede Tacna lo que permite que el gobierno en base a su gestión decida acciones acerca de la recaudación de tasas registrales de igual manera, el estudio proporciona información íntegra para todas las demás zonas y/o sedes.

C) Valor Teórico

Debido a que la investigación presenta un nuevo marco de referencia para futuros análisis e investigaciones en el campo de estudio de Gestión. Así mismo se genera aportes a las teorías previamente formuladas, que permiten compararlas con la calidad de servicio de otras Instituciones Públicas.

D) Utilidad Metodológica

A fin de resolver la problemática expuesta, es necesario estudiar cada variable bajo las técnicas metodológicas para recabar información, y que conduzcan a resolver las hipótesis planteadas, toda vez que se necesita usar el método científico y proponer

instrumentos novedosos para recopilar datos, por lo que la investigación consigue su justificación metodológica.

## **1.4. OBJETIVOS**

### **1.4.1. Objetivo General**

Determinar de qué manera influyen los procesos registrales en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII oficina Tacna, periodo 2020.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Determinar de qué manera se relaciona los elementos tangibles en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII - oficina Tacna, periodo 2020.
- Determinar de qué manera se relaciona la fiabilidad en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII – oficina Tacna, periodo 2020.
- Determinar de qué manera se relaciona la capacidad de respuesta en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII – oficina Tacna, periodo 2020.

- Determinar de qué manera se relaciona la seguridad en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII – oficina Tacna, periodo 2020.
  
- Determinar de qué manera se relaciona la empatía con la calidad de servicio de la Zona Registral XIII – oficina Tacna, periodo 2020.

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1. Antecedentes Internacionales

- (Morales, 2011) en su tesis titulada “La calidad de los Servicios Públicos: Reformas de Gestión Pública en Chile (1990-2009) presentada por la Organización Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales FLACSO de México, utilizó la estadística descriptiva conjuntamente con la correlación de Spearman. Señala que un buen estado ejecuta eficazmente sus recursos y contribuye al mejoramiento del bienestar social. Por lo tanto, la calidad del servicio puede evaluarse por la eficiencia de su ejecución de los recursos asignados a ellos; algunos partidarios de la nueva reforma de la gestión pública enfatizan la eficiencia y subestiman Los valores tradicionales de los servicios públicos, como ecuanimidad, previsibilidad, honestidad, equidad, continuidad, seguridad, debido proceso y control político. Por otro lado, señaló que la reforma del NGP complementa los valores tradicionales al introducir otros valores como la calidad del servicio, la orientación al cliente y la responsabilidad. Si el país sirve a la gente, el sistema de evaluación del desempeño debe centrarse en medir esto. El sistema de evaluación y el

presupuesto de resultados aún deben esperar a que se incluya la satisfacción ciudadana y la calidad del servicio. Para ello, se requiere una mejor evaluación ciudadana y calidad del servicio, así como una mejor evaluación de impacto; la reforma propuesta se sustenta en tres ejes: fortalecimiento de la coordinación horizontal y mano de obra La gestión de recursos, la participación ciudadana activa e incluir a los ciudadanos en el proceso de evaluación del desempeño debe ser una estrategia relacionada para reducir el malestar. Por lo tanto, se interpretaría que para complementar un buen servicio al público se debe considerar además de los valores tradicionales, valores que se asemejen más con el escenario de atención al usuario, como, por ejemplo, calidad de servicio, orientación al cliente y responsabilidad lo que va a generar una mayor satisfacción en el servicio al usuario en las Instituciones Públicas.

- (Mejia, 2013) en su investigación “Análisis de la eficiencia del procedimiento registral de los documentos de compraventa de inmuebles en el registro público” presentada a la Universidad José Antonio Páez en República Bolivariana de Venezuela; desarrolló una metodología de nivel descriptivo, de tipo documental. Las fuentes consultadas fueron bibliográficas adquiriendo datos a través de leyes, datos, textos e información electrónica, además utilizo la combinación de método analítico y sintético en conjugación con el deductivo y el inductivo. En conclusión, es muy importante brindar a los usuarios información clara y precisa al usuario, debido a que las personas

que acuden a la institución su gran mayoría no conocen los pasos a seguir para el registro del documento de compraventa, con esto lo que se busca es que el personal a cargo de brindar la información esté capacitado para orientar al público acerca de los trámites necesarios para el registro de documentos. Definitivamente es fundamental que para tener una calidad de servicio el colaborador de la Institución tenga habilidades para dar una información clara y precisa con un lenguaje sencillo y apropiado, además de habilidades personales como paciencia y buen humor ya que en su mayoría los usuarios no están instruidos de los procedimientos administrativos lo que dificulta la comprensión rápida en la atención.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

- (Ramos, 2018) en su tesis titulada “Procedimientos Registrales y calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos – Oficina Descentralizada Registral de Sánchez Carrión- 2017”, para optar el título de Licenciada en Administración. La eficiencia de los Procedimientos Registrales en la SUNARP califica a “nivel alto”, pues los procedimientos que conllevan un trámite se desarrollan de manera adecuada, es decir hay una buena recepción de documentos, verificación de información, inscripción del trámite y publicidad registral (buena imagen). Los funcionarios cuentan con el conocimiento adecuado en cuando a los libros de registros de trámites que se llevan a cabo; además en la transacción de aranceles y servicios donde se

indica claramente el importe de las tasas a pagar y se les explica a los usuarios las causas de la devolución de sus documentos.

Concluyentemente todos los funcionarios de las Instituciones deben tener conocimiento de los Procedimientos Registrales, con el fin de mantener un solo lenguaje y no confundir al usuario o hacer que siga un trámite inadecuado, pues esto generaría un atraso en la atención y la devolución de documentos.

- (Allcahuamán, 2015) En su tesis “Calidad de Servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015”. Nos indica que se ha cuestionado reiteradamente la calidad del servicio de las instituciones del sector público. La mayor parte del tiempo encontramos que los usuarios no están satisfechos de ser autónomos Servicios obtenidos en la ciudad. Mediante la aplicación de encuestas y el uso de los coeficientes Spss y Spearman para tabular los datos, determinamos de que existe una correlación moderadamente positiva entre las variables de calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Quieres decir que, a buena calidad de servicio, habrá mayor satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Pacucha. La satisfacción del usuario se ve reflejada cuando el trámite que presenta el usuario concluye en el menor tiempo posible y para que eso ocurra se tienen que implementar nuevas herramientas electrónicas o de lo contrario herramientas que simplifiquen el proceso de atención para una adecuada

calidad de servicio ya que ambas variables tienen una correlación positiva moderada.

- (Arrué, 2014) en su tesis titulada “Análisis de la Calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario, periodo junio a setiembre de 2014”, para obtener el Título Profesional de Magister en Gestión Pública. Señala a través de su tesis que esta percepción de calidad incide en la satisfacción del usuario en el ámbito del posicionamiento de los servicios públicos de telecomunicaciones. Este es un aspecto muy importante, pues su objetivo es mejorar el servicio al cliente y formular medidas para paliar la diferencia entre las expectativas de los usuarios (expectativas) de los reguladores y las ganancias reales de los reguladores. La calidad del servicio es un problema que ha superado las barreras de las empresas privadas. El proceso de modernización que atraviesa el sector público, especialmente en América Latina, adquiere ahora cada vez más importancia. Los resultados de la investigación muestran que la percepción de calidad del servicio en la atención se encuentra en el rango bajo de satisfacción (62%), que es una escala de calificación que puede considerarse adecuada para los usuarios, pero no suficiente respecto al servicio recibido en todo el proceso en la Oficina Desconcentrada de OSIPTEL Loreto. En este caso el análisis obtenido en la mencionada oficina refleja que no todos los usuarios están totalmente satisfechos con la calidad de servicio, por ende, se debe implementar y mejorar algunas herramientas



que permitan dar un servicio más óptimo y más si se trata de un servicio que casi todos los peruanos usamos pues es casi indispensable en que en pleno siglo XXI no se cuente con al menos una línea telefónica personal o una línea corporativa que permita que todos estemos conectados.

### **2.1.3. Antecedentes Locales**

- (Chipana, 2019) en su tesis titulada “La calidad de servicio y la satisfacción en la atención brindada en el área de recaudación de tributos de la Municipalidad Provincial de Tacna – 2015”. Señala a través de su tesis que esta investigación se basa en los pensamientos de numerosos contribuyentes que acudieron a la MPT, en donde declararon su nueva demanda por la calidad de los servicios brindados y se reflejó directamente en su satisfacción, razón por la cual el estudio tiene como objetivo analizar qué tan satisfechos están los contribuyentes con sus nuevas expectativas. Es básico, hallar los beneficios de la complacencia del cliente midiendo la calidad de los servicios prestados; por ello, se decidió seguir brindando una buena atención o corregir sus debilidades, con la premisa de mejorar continuamente la calidad y la prestación de servicios y atención de calidad. Los beneficiarios son la MPT, y por ende las áreas de recaudación de impuestos, porque podrán tomar las medidas necesarias

para prestar atención a los contribuyentes y darse cuenta de sus fortalezas y debilidades, posibilitando así el crecimiento de la región buscando de esta forma favorecer a las personas.

La clave para brindar una calidad de servicio es la mejora continua, las Instituciones tendrían que adaptarse a los cambios, ser más modernas en el caso de una Municipalidad que es una Institución Pública deberá hacerse un análisis exhaustivo de la calidad de atención incluyendo así mecanismos que agilicen los trámites y minimizando los procesos de un trámite, incluso se debería considerar herramientas electrónicas, o páginas web en línea que permitan verificar información a tiempo real o con un periodo corto de tiempo para que el usuario pueda ser atendido, es decir se debe implementar ampliar una gama de instrumentos para atención al usuario.

## **2.2.BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. Procesos Registrales**

El procedimiento registral es especial, de naturaleza no contenciosa y tiene por finalidad la inscripción de un título. No cabe admitir apersonamiento de terceros al procedimiento ya iniciado, ni oposición a la inscripción. Las solicitudes presentadas con tal objeto no formarán parte del procedimiento registral y el Registrador las rechazará de plano, en decisión irrecurrible. Como dice el

(SUNARP S. N., Artículo 1° del T.U.O. del Reglamento General de los Registros Públicos, 2012). El proceso registral se exclusivo, una vez iniciado no involucra a terceras personas, es analizado y evaluado por un resgitrador publico y si no tiene observaciones o tachas se inscribe el titulo presentado en los Registros Públicos.

A) En conclusion del procedimeinto del registro concluye  
en:

- a) La inscripción;
- b) La tacha por caducidad del plazo de vigencia del asiento de presentación;
- c) La aceptación de desistimiento total de la rogatoria.

Tal como lo menciona el (SUNARP S. N., Artículo 2° del T.U.O. del Reglamento General de los Registros Públicos, 2012). Como lo determina el mismo Reglamento el proceso registral consta de 3 etapas las cuales han sido mencionadas líneas arriba, en estas tres etapas el usuario pasa por varias fases que inicia con el recibimiento del usuario en Informes y concluye con el resultado de su inscripción en mesa de partes.

## B) Publicidad Registral

Documentos e información que brinda el Registro. Toda persona tiene derecho a solicitar sin expresión de causa y obtener del registro, previo pago de las tasas registrales correspondiente. Según (SUNARP S. N., Artículo 127° del T.U.O. del Reglamento General de los Registros Públicos, 2012). Como bien se menciona la Publicidad Registral está a disposición de todos los ciudadanos y brinda información de todos los registros que se han hecho a nivel nacional.

### 2.2.1.1.Inscripciones

Referencia obligatoria del acto causal e inscripción no convalidante. El asiento registral expresará necesariamente el acto jurídico de donde emana directa o inmediatamente el derecho inscrito, el mismo que deberá constar en el correspondiente título, según (SUNARP S. N., Artículo 46° del T.U.O. del Reglamento General de Registros Públicos, 2012). Es clave y fundamental que el asiento registral sea registrado con los datos correctos y bajo las validaciones correspondientes, de esta manera evitaremos que se presente un error material en el registro, es decir que cuando el usuario solicite información no sea vea afectado con un rechazo de Inscripción, una observación o una tacha de inscripción. Cabe resaltar que el notario

responsable de la redacción de escrituras públicas o documentos notariales también puede solicitar la tacha de una inscripción por diversos motivos, uno de ellos puede a solicitud del titular o por información falsa.

#### 2.2.1.2. Técnica de inscripción

Los asientos registrales pueden constar en tomos, fichas movibles o sistemas automatizados de procesamiento de información. Serán extendidos en partidas electrónicas, salvo en aquellos casos en los la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, autorice la utilización de las técnicas distintas.

Las partidas registrales llevarán un código o numeración que permita su identificación y ubicación. Según (SUNARP S. N., Artículo 48° del T.U.O. del Reglamento General de los Registros Públicos, 2012). Este código es como el número de identidad de la partida registral, el cual nos servirá para poder solicitar información como, por ejemplo, una copia simple o literal en donde aparecerá todos los asientos registrales o los actos jurídicos e históricos. Además, es primordial porque gracias a este código podremos solicitar información no solo en la oficina de manera presencial sino también de forma virtual o en línea, la idea es que

tengamos un numero de partida registral correcto, que no contenga errores de digito, duplicidad de partida o número de partida no existente.

#### 2.2.1.3.Anotaciones en la Partida Registral

En la partida registral se extenderán también, con expresa constancia de los datos de identificación del Registrador que las extienda, las anotaciones de correlación de inscripciones, cierre de partidas y demás que señalen las leyes y reglamentos. Según (SUNARP S. N., Artículo 49° del T.U.O. del Reglamento General de los Registros Públicos, 2012). El Registrador Público encargado es aquel que inspecciona que el asiento registral contenga información correcta y da su conformidad con su firma y su identificación correspondiente, así lo refleja en la ficha registral de cada inscripción sin excepción del acto o rubro ya sea personería natural, jurídica, de predios inmuebles, vehiculares, entre otros. Cabe resaltar que el Registrador es la persona que analiza, corrobora y examina la información ingresada por el usuario para determinar si la inscripción procede, se observa o se rechaza.

#### 2.2.1.4.Contenido General del asiento de inscripción

La norma nos indica que todo asiento que tiene como objeto una inscripción deberá contener un resumen del acto o derecho que tenga una materia para la inscripción, en el cual se deberá consignar información relevante para el conocimientos de terceros, con el objeto de que siempre aparezcan en el título; así como también debe precisarse la fecha , hora, minuto y segundo, el número de presentación del título que da lugar al asiento, el monto pagado por derecho registrales la fecha de su inscripciones, y, la autorización del registrador responsable de la inscripción utilizando cualquier mecanismo, aprobado por el órgano competente, que permita su identificación. Según (SUNARP S. N., Artículo 50° del T.U.O. del Reglamento General de los Registros Públicos, 2012). Para que el registro se haga de la forma más transparente posible se registra una serie de datos adicionales que pueden parecer irrelevantes, pero en realidad son muy importantes porque en caso se presente alguna controversia con el contenido de las inscripciones queda todo registrado en los asientos que contienen las fichas registrales.

#### 2.2.1.5.Anotación de Inscripción

Por cada título que provocó la inscripción se hará entrada para indicar el número y la fecha de su presentación, la naturaleza de inscripción solicitada, con indicación del número de asiento y partida donde corre inscrito el acto o derecho registrado, el monto de los derechos registrales cobrados, el número del recibo de pago, la fecha, la firma y el sello del Registrador que lo autoriza, según (SUNARP S. N., Artículo 54° del T.U.O. del Reglamento General de Registros Públicos, 2012). En esta anotación deberá extenderse por duplicado, una para el Archivo Registral y la otra copia para ser entregada al solicitante, cuando es una inscripción estándar. Esta anotación de inscripción debe ser solicitada en mesa de partes por parte del usuario y cuando el usuario requiera una copia de la misma deberá solicitarla en el archivo registral, previo pago del derecho.

#### 2.2.1.6.Tacha por falsedad documentaria

Cuando en el procedimiento de calificación las instancias registrales adviertan la falsedad del documento en cuyo mérito se solicita la inscripción, previa realización de los trámites que acrediten indubitablemente tal circunstancia, procederán a



tacharlo o disponer su tacha según corresponda, (SUNARP S. N., Artículo 36° del T.U.O. del Reglamento General de los Registros Públicos, 2012). El Registrador encargado de la inscripción conservará el título original mientras se encuentre vigente el asiento de presentación, es decir mientras no recurra el tiempo para la apelación. En caso el usuario requiera solicitar la tacha por falsedad de documentación presentada por un tercero, por medio de una carta poder falsa, deberá alertar al registrador a través de una solicitud o de lo contrario alertar al notario para que presente una tacha de inscripción por falsedad de documentación.

#### 2.2.1.7. Publicidad Registral

Según (SUNARP S. N., Artículo 127° del T.U.O. del Reglamento General de los Registros Públicos, 2012) toda persona tiene derecho a solicitar sin expresión de causa y obtener del Registro, previo pago de las tasas registrales correspondientes:

- a) La manifestación de las partidas registrales o exhibición de los títulos que conforman el archivo registral o que se encuentran en trámite de inscripción;

- b) La expedición de los certificados literales de las inscripciones, anotaciones, cancelaciones y copias literales de los documentos que hayan servido para extender los mismos y que obran en el archivo registral;
- c) La expedición de certificados compendiosos que acrediten la existencia o vigencia de determinadas inscripciones o anotaciones, así como aquéllos que determinen la inexistencia de los mismos;
- d) La información y certificación del contenido de los datos de los índices y del contenido de los asientos de presentación.

Existen otros canales alternativos de publicidad registral, en las plataformas en línea como, por ejemplo, la plataforma “Síguelo” que te permite hacerle seguimiento el detalle de tu procedimiento o título presentado en las oficinas de Sunarp solo debes colocar el número de título en la plataforma, el año de presentación y la oficina en donde fue presentado. También existe la plataforma Servicio de Publicidad Registral en línea (SRPL) es una plataforma más desarrollada, pues a raíz de la pandemia Sunarp se vio obligado a ofrecer mas servicios de publicidad en línea, para acceder a esta plataforma tienes que

suscribirte con tus datos personales y correo electrónico, una vez generado tu usuario y clave puedes acceder a esta plataforma y puedes solicitar búsquedas registrales de personas naturales, jurídicas, vehiculares o de predios; copias literales o visualización de las mismas, así como solicitar vigencia de poder, entre otros. Sunarp también ofrece el aplicativo “App Sunarp” es una buena iniciativa de aplicativo, que aún se encuentra en la fase de desarrollo ya que solo tienen acceso de información exacta los usuarios de Lima y no de provincias, pues la aplicación proyecta una gran acogida, pero aún está en la fase de desarrollo. Además, Sunarp ofrece atención con números de contacto para consultas, pero resulta ser deficiente para la mayoría de usuarios y optan por usar el canal presencial y por último ofrece una ventana de chat a través de redes sociales en donde solo debes esperar unos minutos para ser atendido bajo el mismo reglamento de atención presencial. Cabe mencionar que todos estos canales se brindan en su mayoría de forma gratuita, excepto el SPRL en donde debes hacer tus pagos en línea a través de tu tarjeta visa o MasterCard.

#### 2.2.1.8.Solicitud de certificados

Los certificados se expedirán a petición escrita, mediante formatos aprobados por la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, en los cuales se precisará el nombre y apellidos del solicitante, la naturaleza del certificado requerido, los datos de inscripción de la partida registral y la información que permita

identificar el acto o actos cuya publicidad se solicita. Según (SUNARP S. N., Artículo 130° del T.U.O. del Reglamento General de los Registros Públicos, 2012) estos formatos para solicitar el servicio de certificados los solicitamos en Informes, una ventana que se encuentra disponible para el usuario tan pronto haga su llegada a la oficina de Registros públicos, el usuario puede pedir los formatos que sean necesarios, en caso el interesado haga la solicitud de certificados de forma masiva podrá adjuntar al formato de solicitud un cuadro con los datos correspondientes para hacer efectivo el servicio.

#### 2.2.1.9. Clases de certificados

Los certificados, según la forma de expedición de la publicidad, serán de las siguientes clases:

- a) Literales: Los que se otorgan mediante la copia o impresión de la totalidad o parte de la partida registral, o de los documentos que dieron mérito para extenderlos;
- b) Compendiosos: Los que se otorgan mediante un extracto, resumen o indicación de determinadas circunstancias del contenido de las partidas registrales, los que podrán referirse a los gravámenes o cargas registradas,

a determinados datos o aspectos de las inscripciones. Según (SUNARP S. N., Artículo 131° del T.U.O. del Reglamento General de los Registros Públicos, 2012).

Los certificados literales son entregados al interesado de forma parcial o total, dependiente la solicitud del interesado. El tiempo de espera se promedia por la cantidad de hojas a certificar, en la actualidad se puede entregar hasta 20 hojas de una partida por ventanilla de forma inmediata. Si la partida tiene más de 20 páginas el interesado deberá esperar que sean certificadas por el abogado certificador, esto puede demorar desde media hora hasta 48 horas dependiendo la cantidad a certificar. Los certificados compendiosos son trabajados por los abogados certificadores bajo evaluación y análisis de información registrada.

### **2.2.2. Calidad de servicio**

A continuación, mostraré dos modelos que considero más relevantes para analizar la calidad de servicio.

### 2.2.2.1.El modelo de (Gronroos, 1994)

Hace énfasis en la importancia de entender lo que el usuario busca realmente y lo que éste evalúa, así propone tres dimensiones:

- A) Calidad técnica o diseño del servicio: Donde se valora correctamente al cliente, esto se ve reflejado en el resultado general de la calidad de servicio.
- B) Calidad funcional o proceso de la calidad del servicio: Que se sintetiza en cómo se presentará el servicio.
- C) Imagen corporativa: Esta imagen es producto de su propia experiencia en el servicio.

Observaremos tres dimensiones que nos permite evaluar en primer lugar el diseño del servicio, es decir, después de evaluar a nuestro mercado se enfoca en evaluar al cliente para conocer sus gustos, preferencias y necesidades. En la segunda dimensión una vez determinado el servicio, se evalúa la forma de presentación del mismo con el propósito de satisfacer al cliente en todo sentido ofreciéndole un buen servicio de calidad y por último en la dimensión tres se

evalúa la imagen corporativa una vez que el usuario experimente la atención del servicio brindado calificara el servicio bajo su propio criterio y vivencia.

#### 2.2.2.2.El modelo Servqual

Cuyo acrónimo en inglés se traduce como "Modelo de calidad de servicio" según (Parasuraman, 1988) señala que La definición de calidad de servicio es una función de la diferencia entre las expectativas de los consumidores sobre los servicios que recibirán y sus percepciones de los servicios que realmente obtienen de la empresa. Así proponen 5 dimensiones:

A) Elementos tangibles: El modelo mencionado líneas arriba considera como indicadores la apariencia de la instalación física (infraestructura), equipo y apariencia de los empleados. En este sentido para (Karls, 1859) la infraestructura es la base material de la que depende la sociedad, en definitiva, incluye la economía: el poder y las relaciones de producción. A partir de ahí, se mantiene la estructura social, mientras que la superestructura es más alta, y la superestructura también depende de la infraestructura, como la vida cultural e intelectual. Sin

embargo, el término tiene otros significados, por ejemplo, cuando nos referimos a la estructura de un edificio, decimos "se ha invertido en infraestructura".

B) Fiabilidad: La habilidad de prestar el servicio de forma precisa indica que existe una preparación por parte del colaborador quien brindará información de forma cuidadosa y fiable. El modelo según, (Gronross, 1994) propone tres factores que determinan la calidad de un servicio: 1. Calidad técnica, que puede ser la finalidad del método objetivo adoptado por el usuario. Su valoración se basa en las características inherentes a la operación del servicio (horario comercial, tiempo de espera para completar trámites, etc. 2. La calidad funcional y la calidad de la relación. En este sentido el tiempo de espera es un factor determinante para evaluar la calidad de servicio, ya que su apreciación del usuario va a iniciar desde su llegada a la Institución hasta su resultado de trámite, por ende, mientras el trámite demore menos tiempo el usuario estará más satisfecho por ello, el colaborador tiene que ser preciso en la atención.



C) Capacidad de respuesta: El modelo considera el deseo de ayudar a los clientes y servicio rápido. Para dar un servicio rápido la empresa puede implementar herramientas con el uso de la tecnología. Según (Pino, 2015) en su artículo titulado “Definición de un modelo de calidad de servicios soportado por tecnologías de la información (TI)”. Los servicios basados en tecnologías de la información (TI) son servicios que dependen en gran medida de la tecnología y no pueden presentarse sin las TI que se ha convertido en una parte importante de la cadena de valor del negocio. En este sentido, la calidad del servicio se ha convertido en un factor muy importante en la organización de los proveedores de servicios, porque los servicios de alta calidad brindados a los clientes han producido ventajas fundamentales de competitividad y sostenibilidad para destacar en el mercado.

D) Seguridad: Se refiere al conocimiento de los servicios prestados y la amabilidad de los empleados y su capacidad para transmitir confianza a los clientes. Esto es fundamental en muchos servicios, por ejemplo, en salud, los médicos transmiten confianza a los pacientes. Por ende,

se considera tres indicadores: Conocimiento del servicio, cortesía y confianza al cliente.

E) Empatía: Considera como indicador la atención individualizada, es decir la comunicación con el usuario y nivel de accesibilidad a la información genera que cada usuario se sienta especial al momento de ser atendido. Según (Nieto, 1989) el objetivo de la empresa informativa es difundir hechos, noticias, juicios, opiniones e ideas a través de medios de comunicación social, adoptando modos informativos. En la difusión cristaliza la relación entre medio, destinatario, anunciante. Esas relaciones no son exclusivamente de carácter comercial; la difusión de pensamientos, juicios, hechos y opiniones puede tener significado ideológico, por lo que las predicciones sociales se pueden utilizar para informar a quienes deben tomar decisiones. Es fundamental que las Instituciones Públicas hagan de conocimiento a los ciudadanos de todos los servicios que brinda, esto ayudará a que el usuario tome decisiones que no afecten el trámite que va a solicitar y elija el canal adecuado para presentarlo, como puede ser un canal presencial, virtual, radial, etc.

El modelo de Servqual, es considerado un modelo más detallado, pues desarrolla cinco dimensiones. En la primera dimensión elementos tangibles el usuario evalúa toda la parte física de la institución en donde se ofrece el servicio, pues se convierte en una dimensión importante porque estas instalaciones son usadas por los usuarios para ejecutar o solicitar el servicio. En la segunda dimensión el usuario evalúa la fiabilidad del servicio, es decir, si la presentación o el servicio que brindan la institución es confiable en cuanto al procedimiento del trámite que incluye los documentos a presentar y los plazos a seguir, pues el colaborador cumple el rol más importante, ya que es quien se encargara de darle seguridad al usuario. En la tercera dimensión capacidad de respuesta el usuario evalúa la rapidez que tiene la oficina en darle agilidad a sus trámites, así como estar preparado para enmendar cualquier error o inconveniente en el menor tiempo posible. En la cuarta dimensión el usuario evalúa la seguridad que le genera el servicio en cuanto al conocimiento que tienen los colaboradores para atender su trámite desde la primera fase del mismo, así como también la amabilidad y la disposición que los colaboradores tienen al momento de atender. Por último, la quinta dimensión habla de la empatía, pues los

colaboradores siempre tienen que estar prestos a guiar y dar información a los usuarios y si es posible acompañarlo en el trámite, de esta manera el usuario sentirá que la Institución se pone en el lugar de ellos.

### 2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS

- **Anotación preventiva:** Las anotaciones preventivas son asientos provisionales y transitorios que tienen por finalidad reserva la prioridad y advertir la existencia de una eventual causa de modificación del acto o derecho inscrito. Según (SUNARP S. N., Artículo 64° del T.U.O del Reglamento General de los Registros Públicos, 2012). Estos asientos son provisionales una vez evaluado el acto se registra y se entrega una anotación de inscripción.
  
- **Calidad de atención al cliente:** Constituye un instrumento estratégico que asiente brindar un valor agregado a los usuarios con respecto a la oferta que efectúen los competidores y conseguir el discernimiento de divergencias en la oferta integral de la compañía. (Prieto, 2008). La calidad de atención al cliente, en este caso al usuario, tratándose de una institución pública, se trata de la percepción que el usuario tiene acerca del servicio que se le brinda.
  
- **Calificación:** Es la evaluación integral de los títulos presentados al registro que tiene por objeto determinar la procedencia de su inscripción. Está a cargo del Registrador y Tribunal Registral, en primera y segunda instancia respectiva, quienes actúan de manera independiente, personal e indelegable. Según (SUNARP S. N., Artículo 31° del T.U.O. del Reglamento General de los Registros Públicos, 2012). En la calificación el registrador determina si el acto a inscribir cumple con todas las medidas legales para ser inscrito, de lo contrario

el registrador tendrá la opción de observar o tachar cualquier título presentado por el usuario.

- **Derechos Registrales:** Son las tasas que se pagan por los servicios de inscripción, publicidad y otros que presta el Registro. Según (Públicos, 2012). Los montos de las tasas se encuentran publicadas en el T.U.O. del Reglamento General de los Registros públicos, de igual manera existe una calculadora registral en donde podemos simular el monto que cobrará la institución por los servicios que ofrece.
  
- **Percepción del cliente:** Es el resultado de integrar la información que se recibe del exterior con la información almacenada en la mente de experiencias y recuerdos anteriores. (Fortuny, 2017). La percepción del cliente se desarrolla antes, durante y después de experimentar el servicio por eso es importante ofrecerle al cliente una excelente experiencia que le permita regresar y convertirse en un cliente habitual y satisfecho.
  
- **Procedimiento administrativo:** Conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados. Según (Artículo 29°) de la Ley del procedimiento administrativo general N° 27444.

- **Satisfacción del cliente:** El estado de ánimo de los clientes surge como un producto de relacionar las necesidades y expectativas con el valor y los rendimientos percibidos. (Rico, 1998). La satisfacción del cliente se basa en la forma en la que los consumidores piensan, hoy en día es primordial brindar un buen servicio para que el cliente pueda elegir ser cliente habitual de servicio o del producto que se ofrece.
  
- **Títulos:** Se entiende por título al documento o documentos en que se fundamenta inmediata y directamente el derecho o acto inscribible y que, por si solos, acrediten fehaciente e indubitadamente su existencia. Según (Artículo 7°, 2012) del T.U.O. del Reglamento General de Registros Públicos.

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. HIPÓTESIS**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

Los procesos registrales influyen significativamente en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII oficina Tacna, periodo 2020.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

- Los elementos tangibles se relacionan significativamente en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII - oficina Tacna, periodo 2020.
- Las fiabilidades se relacionan significativamente en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII – oficina Tacna, periodo 2020.
- La capacidad de respuesta se relaciona significativamente en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII – oficina Tacna, periodo 2020.



- La seguridad se relaciona significativamente en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII – oficina Tacna, periodo 2020.
- La empatía se relaciona significativamente en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII – oficina Tacna, periodo 2020.

### **3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación es pura o básica puesto que se basó en los conceptos y teorías relacionadas a las prestaciones de servicios como son los procesos registrales y su medición con respecto a la calidad del servicio mismo, para así analizar los efectos de una en otra.

### **3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación desarrollada es de carácter no experimental y transversal. Es no experimental, toda vez que las variables que comprende la presente fueron analizadas en su contexto real, es decir no se realizó ninguna manipulación de las mismas.

Asimismo, es transversal puesto que los datos son recolectados en un solo momentos del tiempo realizando mediciones a los clientes usuarios del servicio registral.

### 3.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de investigación es descriptivo y explicativo, ya que el objetivo de la investigación es determinar si existe o no influencia de los procesos registrales en la calidad del servicio de los usuarios de la Zona Registral XIII Sede Tacna.

### 3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

#### 3.6.1. Población

En esta investigación la población quedó conformada por la cantidad de usuarios de la Zona Registral XIII Sede Tacna, siendo esta una población ilimitada.

#### 3.6.2. Muestra

Para ello se aplicó la fórmula de muestreo para poblaciones infinitas de la siguiente manera:

Determinación de la dimensión de la muestra, tuvimos en consideración el universo infinito.

$$n = \frac{Z^2 * P * Q}{e^2}$$

Donde:

Z = Nivel de confianza (correspondiente con tabla de valores de Z)

p = Porcentaje de la población que tiene el atributo deseado

q = Porcentaje de la población de no tiene el atributo deseado = 1-p

Nota: Cuando no hay indicación de la población que posee o no el atributo, se asume 50% para p y 50% para q.

e = Error de estimación máximo aceptado

n = Tamaño de la muestra

n = 384.16

n = 385.

### **3.6. VARIABLES E INDICADORES**

#### **3.6.1. Identificación de las variables**

La relación funcional es la siguiente:  $Y = f(X)$

Dónde:

X: variable independiente: Procesos Registrales

Y: variable dependiente: Calidad de Servicio

### 3.6.2. Operacionalización de las variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de la variable independiente Procesos Registrales*

<b>Variable Independiente</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>
Procesos Registrales	El procedimiento registral es especial, de naturaleza no contenciosa y tiene por finalidad la inscripción de un título, según artículo 1° del T.U.O. del Reglamento General de Registros Públicos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inscripción de Títulos</li> <li>- Publicidad Registral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inscripción de títulos</li> <li>- Publicidad Registral</li> </ul>	21, 22, 23 y 24.  25, 26, 27 y 28.	Ordinal

*Nota:* La tabla evidencia la operacionalización de la variable Procesos Registrales, indicando la escala de medición.

**Tabla 2**

*Operacionalización de la variable dependiente Calidad de Servicio.*

<b>Variable Dependiente</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>
Calidad de Servicio	La calidad del servicio depende de la comparación del servicio esperado con el servicio percibido Según los autores como Grönroos (1994), Rust y Oliver (1994).	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apariencia de las instalaciones físicas</li> <li>- Equipos</li> <li>- Apariencia de empelados</li> </ul>	1, 2, 3 y 4.	Ordinal
		Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Habilidad de prestación de servicio</li> </ul>	5, 6, 7, 8 y 9.	
		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Deseo de ayudar</li> <li>- Servicio rápido</li> </ul>	10,11,12 y 13.	
		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento de servicio</li> <li>- Cortesía</li> <li>- Confianza al cliente</li> </ul>	14, 15 y 16.	
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención individualizada</li> </ul>	17, 18, 19 y 20.	

*Nota:* La tabla evidencia la operacionalización de la variable Calidad de Servicio, indicando la escala de medición.

### **3.7. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **3.7.1. Técnica**

La técnica que hemos utilizado para el para el presente estudio fue la técnica de la encuesta, ya que esta técnica se fundamenta en medir a través de un conjunto de preguntas, las cuales son preparadas con un determinado propósito para a través de él, conseguir información de los propios usuarios que son la unidad de análisis del presente trabajo.

#### **3.7.2. Instrumento:**

Se utilizó un cuestionario, el cual tuvo como contenido información para cada variable e indicador respectivamente, abarcando un orden lógico de manera que facilite la comprensión del entrevistado y la labor del entrevistador.

### **3.8. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

En la investigación, los datos obtenidos fueron procesados en el programa de Excel, y posteriormente importé los datos para crear una base de datos en el Software Estadísticos IBM SPSS Statistics 20.

La escala de medición que se utilizó para las dos variables es la escala ordinal por lo cual se utilizó el método estadístico de Regresión ordinal y Rho Spearman.

Método que será utilizado en vista que después de haber realizado la primera recolección de datos a través de una prueba piloto, estos no siguen una distribución normal, por lo que según las teorías metodológicas se deben utilizar test estadísticos no paramétricos. Siendo el modelo de Rho de Spearman el idóneo.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. TRABAJO DE CAMPO

Realizada la encuesta y obtenidas la respuesta de las mismas, se procedió a analizar los resultados de 385 usuarios de la Sunarp en donde se plasmaron 28 ítems en el cuestionario, los cuales fueron agrupados por la variable dependiente e independiente. En el caso de la Variable dependiente Servicio de Calidad con respecto a la dimensión Elementos Tangibles agrupamos los resultados de los ítems 01, 02, 03 y 04 de la encuesta en donde el 40% de la población se encuentra en desacuerdo en que los elementos tangibles son suficientes para otorgar un buen servicio, pues en la pregunta 01 estuvieron en desacuerdo 153 usuarios, en la pregunta 02 – 156, en la pregunta 03 – 119 ciudadanos y en la pregunta 04 – 117 ciudadanos. Con respecto a la dimensión de Fiabilidad agrupamos los resultados de los ítems 05, 06, 07, 08 y 09 de la encuesta en donde el 42% de la población se encuentra en desacuerdo en que los servicios que brinda Sunarp son Fiables, obtuvimos en la pregunta 05 – 164 respuestas en desacuerdo, en la pregunta 06 – 137, en la pregunta 07 – 150, en la pregunta 08 – 153 y en la pregunta 09 – 151 ciudadanos en desacuerdo. En la dimensión Capacidad de Respuesta agrupamos los resultados de los ítems 10, 11, 12 y 13 de la encuesta en donde el 32% de los encuestados estuvo en desacuerdo en que Sunarp alcance una buena capacidad de respuesta con los usuarios, obtuvimos en la pregunta 10 – 125 respuestas en desacuerdo, en la pregunta 11 – 134, en la pregunta 12 – 121 y en la pregunta 13 – 127 ciudadanos concluyeron estar en desacuerdo. De igual manera, en la dimensión de Seguridad agrupamos los



resultados de los ítems 14, 15 y 16, en donde el 32% de la población está en desacuerdo en que la Sunarp les brinde Seguridad a los usuarios, en la pregunta 14 – 126 repuestas, en la pregunta 15 – 139 y en la pregunta 16 – 141 respuestas. En la última dimensión de Empatía agrupamos los resultados de los ítems 17,18, 19 y 20, en donde el 37% de la población está en desacuerdo en que la Sunarp tenga empatía con los usuarios, los resultados fueron 142, 114, 136 y 129 consecutivamente.

La variable dependiente Procesos Registrales está conformada por dos indicadores, el primero indicador Inscripción de Títulos reúne la pregunta 21, 22, 23 y 24 en donde el 32% de la población se encuentran de acuerdo en que las Inscripciones de Titulo no satisfacen sus necesidades. Los resultados a las preguntas fueron 125, 63, 71 y 87 consecutivamente. Por último, en el indicador Publicidad Registral reúne la pregunta 25, 26, 27 y 28 en donde el 35% de los encuentran en desacuerdo en que la Publicidad Registral es eficiente, los resultados fueron 134, 54, 67 y 109 consecutivamente.

## 4.2. CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

Para garantizar la validez y precisión de análisis estadístico se midió la fiabilidad de las variables y dimensiones de acuerdo con el coeficiente de fiabilidad de Alfa de Cronbach. Según, (Navarro, 2019) los valores de consistencia interna menores a 0.7. Se realizó una prueba piloto, la cual permitió evidenciar niveles relativos de fiabilidad, como consecuencia de ello el instrumento fue mejorado en su estructura y contenido para luego poder utilizarse.

### Tabla 3

*Alfa de Cronbach de la variable Procesos Registrales*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.843	8

### Tabla 4

*Alfa de Cronbach de la variable Calidad de Servicio*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.981	20

*Nota:* En la tabla 3 y 4 se muestra que el Alfa de Cronbach para las variables de Procesos Registrales y Calidad de Servicio es de 0.843 y 0.981 respectivamente.

**Tabla 5***Alfa de Cronbach del indicador Inscripción de Títulos*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,745	4

**Tabla 6***Alfa de Cronbach del indicador Publicidad Registral*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,788	4

*Nota:* A continuación en la tabla 5 y 6 se presenta el Alfa de Cronbach de los indicadores de la variable independiente Procesos Registrales.

**Tabla 7***Alfa de Cronbach de la dimensión Elementos Tangibles*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,904	4

**Tabla 8***Alfa de Cronbach de la dimensión Fiabilidad*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,946	5

**Tabla 9***Alfa de Cronbach de la dimensión Capacidad de Respuesta*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,942	4

**Tabla 10***Alfa de Cronbach de la dimensión Seguridad*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,956	3

**Tabla 11**

*Alfa de Cronbach de la dimensión Empatía*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,933	4

*Nota:* En las tablas 7, 8, 9 10 y 11 se muestra el Alfa de Cronbach de las dimensiones de la variable Dependiente Calidad de Servicio.

En conclusión los valores del coeficiente obtenidos de las variable independiente y dependiente y sus respectivas dimensiones e indicadores presentan valores por encima de 0.7. Lo que nos indica que el instrumento cumple con los requisitos de fiabilidad en cuanto a su validación.

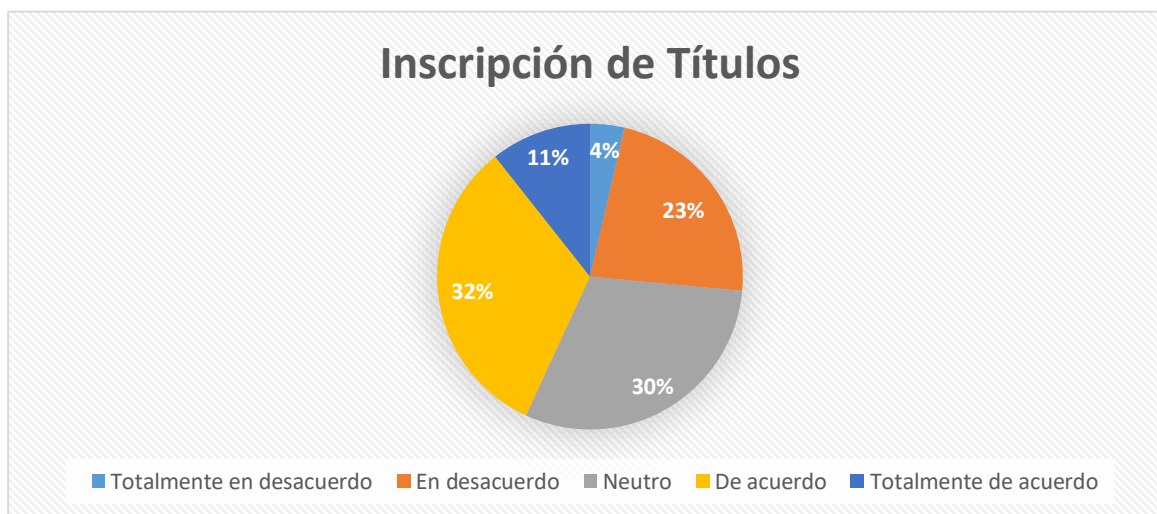
### 4.3. TRATAMIENTO ESTADISTICO

#### 4.3.1. Resultados de la Procesos Registrales

Con el fin de mostrar los resultados logrados en la variable independiente Procesos Registrales, he creído conveniente graficar cada indicador, en la figura 01 muestro los resultados del indicador Inscripción de Títulos y en la figura 02 expongo el resultado del indicador Publicidad Registral.

#### Figura 1

*Resultado del indicador Inscripción de Títulos*



*Nota:* En la actual figura se agrupan 04 preguntas de la encuesta con los ítems 21, 22, 23 y 24 se puede apreciar que la mayoría de personas con un 32% de la muestra está de acuerdo con lo siguiente:

- Las inscripciones demoran mucho tiempo.
- La SUNARP no se preocupa por darle a conocer la situación actual de su trámite.

- Es un riesgo que la información se encuentre en medios digitales.
- No se encuentran satisfechos con la calificación de sus títulos.

Lo que conlleva a interpretar que el 32% de la población se encuentra de acuerdo en que deben implementar y perfeccionar la calidad de su servicio.

## Figura 2

*Resultados del indicador Publicidad Registral*



*Nota:* En la actual figura se agrupan 04 preguntas del sondeo en los ítems 25, 26, 27 y 28 en donde podemos apreciar el resultado del segundo indicador Publicidad Registral de la variable independiente Procesos Registrales en donde el 35% de la población está en desacuerdo con los siguiente:

- Los procedimientos con respecto a la Publicidad Registral no se encuentran bien definidos.

- La Sunarp no tiene una herramienta que permita darle seguimiento a su trámite de publicidad.
- El servicio de publicidad en cuanto a los certificados positivos y/o negativos deben entregarse al momento.
- No se siente satisfecho con el servicio de Publicidad Registral

Finalmente, el 35%, 27% y 21% de la población muestran una tendencia negativa, es decir están en total desacuerdo con el servicio de Publicidad Registral.

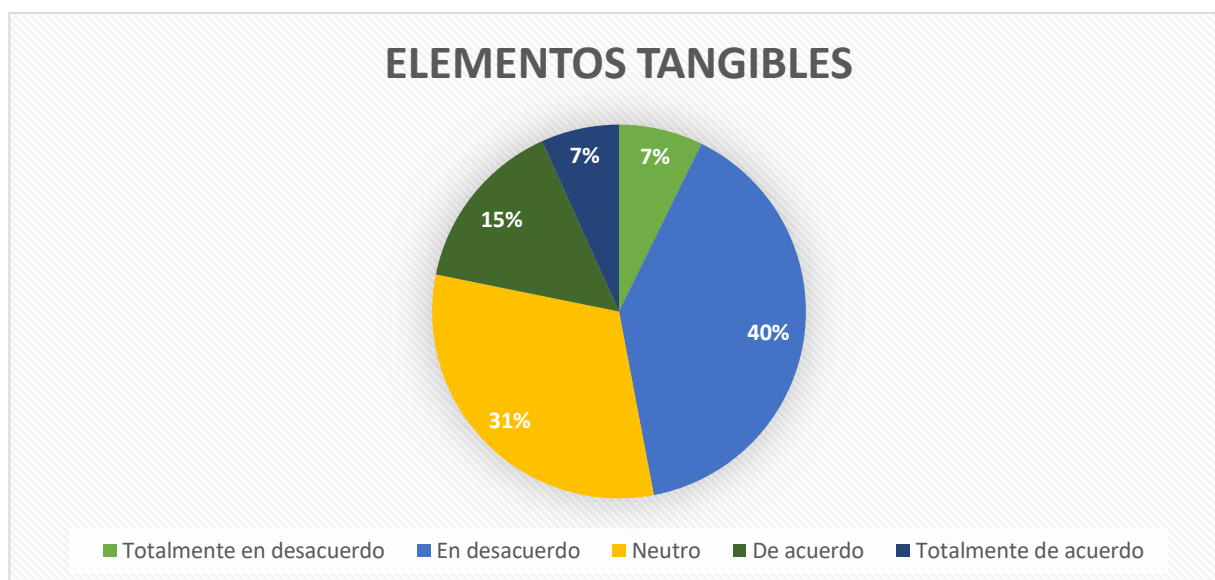


### 4.3.2. Resultados de la variable calidad de servicio

La variable dependiente Calidad de Servicio agrupa 05 dimensiones. En la figura 3 la primera dimensión Elementos tangibles, en la figura 04 la dimensión de Fiabilidad, en la figura 5 la dimensión de Capacidad de Respuesta, en la figura 6 la dimensión de Seguridad y en la figura 7 la dimensión de Empatía.

#### Figura 3

*Resultados de la dimensión Elementos Tangibles*

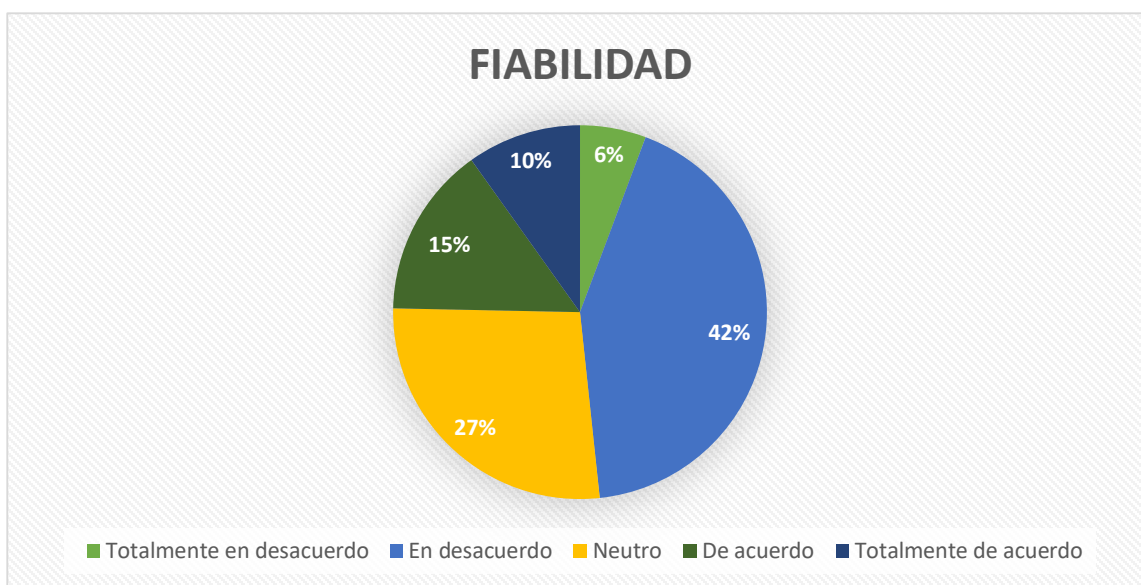


*Nota:* Se muestra los resultados de la primera dimensión de la variable dependiente Calidad de Servicio, se agrupan 4 preguntas del cuestionario con los ítems 1, 2, 3 y 4 en donde podemos apreciar que el 40% de la población está en desacuerdo con lo siguiente:

- En que la Sunarp buenos equipos.
- Las instalaciones físicas son atractivos.
- Los empleados de la Sunarp muestran buena apariencia.
- En la Sunarp, los elementos materiales están asociados con el servicio que son visualmente atractivos.

#### Figura 4

*Resultado de la dimensión Fiabilidad*



*Nota:* Se proyecta los resultados de la dimensión de Fiabilidad que agrupa 05 preguntas del cuestionario en los ítems 5, 6, 7, 8 y 9 en donde podemos apreciar que un lejano 42% de la población se encuentra en desacuerdo con lo siguiente:

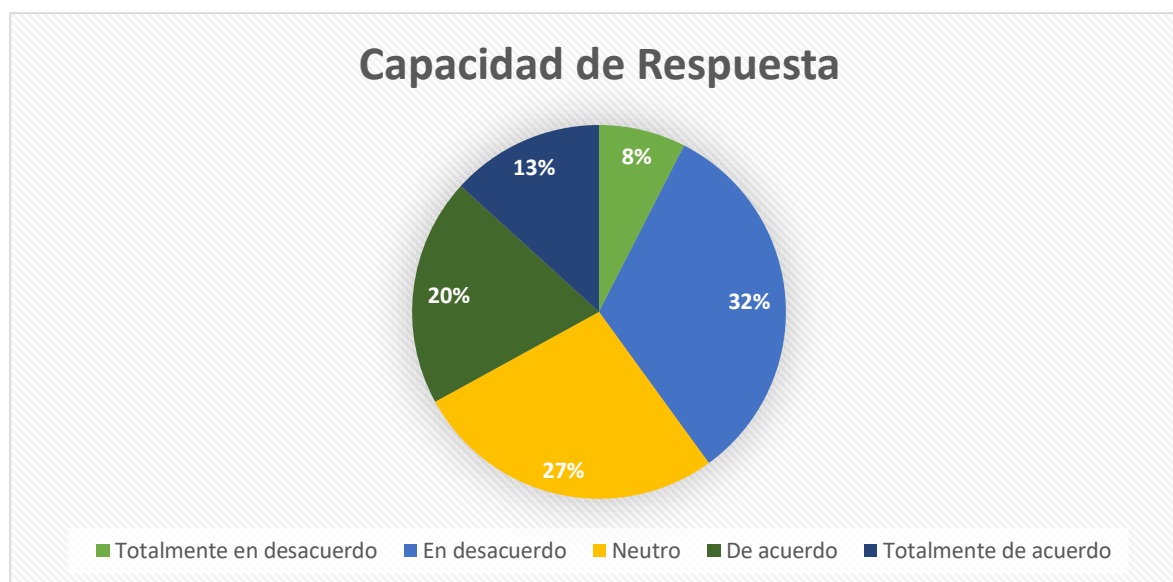
- Cuando la Sunarp promete hacer los trámites en cierto tiempo, cumplen.

- Cuando los clientes encuentren problemas, Sunarp muestra un sincero interés en solucionar el problema.
- La Sunarp brinda servicios lo antes posible.
- La Sunarp finaliza el servicio en el tiempo prometido.
- La Sunarp insiste en conservar registros libres de errores.

Finalmente, concluidos en que el 42% de la población no siente confianza al momento de iniciar un trámite en la Sunarp, es decir el usuario sabe que su trámite siempre va a tener problemas de tiempo.

### Figura 5

*Resultado de la dimensión Capacidad de Respuesta*



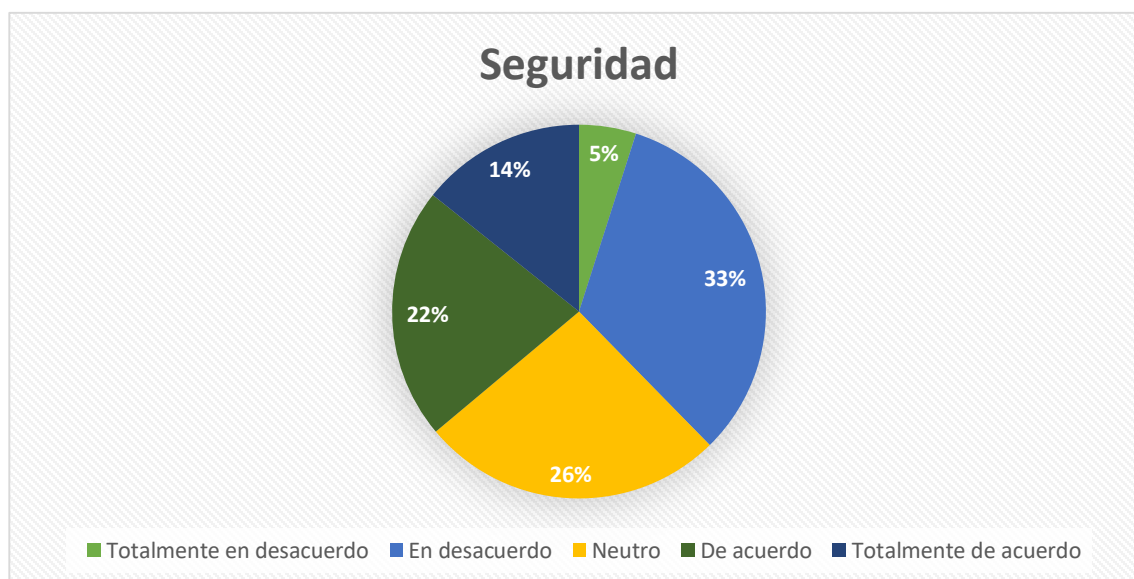
*Nota:* Nos muestra la dimensión Capacidad de Respuesta, en donde se agrupa 4 preguntas del cuestionario en los ítems 10, 11, 12 y 13 que nos da como resultado que el 32% de la población se encuentra en desacuerdo con lo siguiente:

- Los colaboradores notifican a los usuarios el termino de sus trámites.
- Los colaboradores ofrecen servicio ágil a los usuarios.
- Los colaboradores tienen disposición a responder las cuestiones de los usuarios.
- La conducta de los colaboradores de la Sunarp transmite confianza a los usuarios.

Es decir, el 32% de la población concluye que los empleados de la Sunarp necesitan mejorar la calidad de su servicio, ya que la Sunarp no mantiene una comunicación activa con los usuarios, no brindan un servicio ágil, los colaboradores no tiene disposición para responder preguntas a los usuarios y finalmente el comportamiento de los empleados no transmite confianza.

## Figura 6

*Resultado de la dimensión Seguridad*



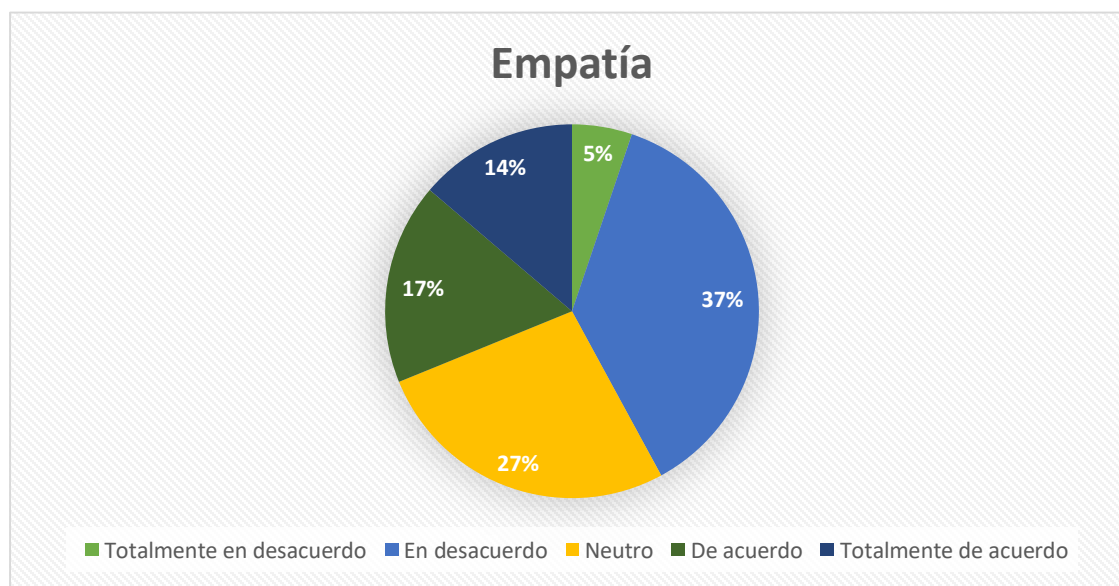
*Nota:* muestra la dimensión Seguridad, la cual agrupa 03 preguntas del cuestionario en los ítems 14, 15 y 16; podemos apreciar que el 33% de la población está en desacuerdo con lo siguiente:

- En la Sunarp los colaboradores no siempre son cordiales y amables.
- En la Sunarp los colaboradores no tienen capacidad para responder las inquietudes de los usuarios.
- Los usuarios no sienten seguridad y confianza en el proceso de sus trámites con la Institución.

Es decir, el 32% de la población en su experiencia precisa que los empleados no son amables, no están suficientemente preparados para responder preguntas y finalmente no se sienten seguros de sus trámites.

## Figura 7

*Resultados de la dimensión Empatía*



*Nota:* Observamos la última dimensión Empatía, en donde se agrupan 04 preguntas del cuestionario en los ítems 17, 18, 19 y 20 en donde apreciamos que el 37% de la población está en desacuerdo con lo siguiente:

- La Sunarp proporciona a sus usuarios atención específica.
- La Sunarp tiene flexibles para los usuarios.
- Los colaboradores de la Sunarp no tienen suficiente empatía con los usuarios.
- La Sunarp muestra preocupación por beneficios de los usuarios.

Es decir, el 37% de la población en base a su experiencia sienten que la Institución no tiene empatía con los usuarios, ya que no tienen atención individualizada, no tiene horarios convenientes para todos los usuarios, no comprende sus necesidades específicas y no muestra interés por los usuarios.

#### 4.4. VERIFICACION DE HIPÓTESIS

##### 4.4.1. Verificación de hipótesis específicas

**Tabla 12**

*Hipótesis específica Elementos Tangibles*

Correlaciones				
			Calidad de Servicio	Elementos Tangibles
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,888**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	385	385
	Elementos Tangibles	Coeficiente de correlación	,888**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	385	385
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

*Nota:* Logra demostrar la correlación entre las variables calidad de servicio y elementos tangibles, la cual es alta y significativa, puesto que el Rho de Spearman asciende a 0.888 y el P valor es menor que el nivel de significancia (5%).

Nivel de significancia: Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0.05 se acepta H1 y se rechaza H0.

Por lo tanto se relacionan significativamente, en función a los objetivos establecidos y la hipótesis planteada queda comprobada y aceptada la Hipótesis específica elementos tangibles.

**Tabla 13***Hipótesis específica Fiabilidad*

Correlaciones				
			Calidad Servicio	Fiabilidad
Rho de Spearman	Calidad Servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,933**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	385	385
	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,933**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	385	385
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

*Nota:* Se logra demostrar la correlación entre las variables calidad de servicio y Fiabilidad, la cual es alta y significativa, puesto que el Rho de Spearman asciende a 0.933 y el P valor es menor que el nivel de significancia (5%).

Nivel de significancia: Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0.05 se acepta H1 y se rechaza H0.

Por lo tanto se relacionan significativamente, en función de los objetivos establecidos en esta investigación, la hipótesis específica de Fiabilidad queda comprobada y aceptada.



**Tabla 14***Hipótesis específica Capacidad de Respuesta*

<b>Correlaciones</b>				
			Calidad Servicio	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Calidad Servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,953**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	385	385
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,953**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	385	385

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

*Nota:* Nos muestra la correlación entre las variables calidad de servicio y Capacidad de Respuesta, la cual es alta y significativa, puesto que el Rho de Spearman asciende a 0.953 y el P valor es menor que el nivel de significancia (5%).

Nivel de significancia: Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0.05 se acepta H1 y se rechaza H0.

Por lo tanto se relacionan significativamente, en función de los objetivos e hipótesis específica Capacidad de Respuesta queda verificada y aceptada.

**Tabla 15***Hipótesis específica Seguridad*

<b>Correlaciones</b>				
			Calidad Servicio	Seguridad
Rho de Spearman	Calidad Servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,947**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	385	385
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,947**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	385	385
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

*Nota:* Se puede apreciar la correlacion entre las variables calidad de servicio y Seguridad, la cual es alta y significativa, puesto que el Rho de Spearman asciende a 0.947 y el P valor es menor que el nivel de significancia (5%).

Nivel de significancia: Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0.05 se acepta H1 y se rechaza H0.

Por lo tanto se relacionan significativamente, en función de los objetivos e hipótesis específica Seguridad queda verificada y aceptada.

**Tabla 16***Hipótesis específica Empatía*

<b>Correlaciones</b>				
			Calidad Servicio	Seguridad
Rho de Spearman	Calidad Servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,947**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	385	385
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,947**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	385	385
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

*Nota:* Nos muestra la correlación entre las variables calidad de servicio y Empatía, la cual es alta y significativa, puesto que el Rho de Spearman asciende a 0.947 y el P valor es menor que el nivel de significancia (5%).

Nivel de significancia: Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0.05 se acepta H1 y se rechaza H0.

Por lo tanto se relacionan significativamente, en función de los objetivos e hipótesis específica Empatía queda verificada y aceptada.

#### 4.4.2. Verificación de Hipótesis General

A continuación, se observa las consecuencias de la verificación de hipótesis general en las siguientes tablas: 17, 18, 19 y 20.

**Tabla 17**

*Hipótesis General*

Correlaciones				
			Calidad Servicio	Procesos Registrales
Rho de Spearman	Calidad Servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,772**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	385	385
	Procesos Registrales	Coefficiente de correlación	,772**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	385	385

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

**Tabla 18**

*Información de ajuste de los modelos*

Pseudo R cuadrado				
Cox y Snell	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Nagelkerke	1,837,750			
McFadden	1,322,478	515,272	28	,000

Función de enlace: Logit.

**Tabla 19***Bondad de ajuste*

<b>Bondad de ajuste</b>			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	2,175,563	1820	,000
Desvianza	1,030,173	1820	1,000
Función de enlace: Logit.			

**Tabla 20***Pseudo R cuadrado*

<b>Pseudo R cuadrado</b>	
Cox y Snell	,738
Nagelkerke	,738
McFadden	,173
Función de enlace: Logit.	

Nota:

$H_0$  : Los Procesos Registrales no influyen significativamente con la calidad de servicio de la zona registral XIII oficina Tacna, periodo 2020.

$H_1$  : Los Procesos Registrales influyen significativamente con la calidad de servicio de la zona registral XIII oficina Tacna, periodo 2020.

En la tabla 17 se puede apreciar la correlacion entre las variables calidad de servicio y elementos tangibles, la cual es alta y significativa, puesto que el Rho de Spearman asciende a 0.772 y el P valor es menor que el nivel de significancia (5%).

Nivel de significancia: Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0.05 se acepta  $H_1$  y se rechaza  $H_0$ .

Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0.05 se acepta  $H_0$  y se rechaza  $H_1$ .

Estadístico de Prueba: Regresión Ordinal / R Cuadrado.

En la tabla 18 observamos la Regla de decisión:

Rechazar  $H_0$  si el p-valor es menor a 0,05.

No rechazar  $H_0$  si el p-valor es mayor a 0,05.

Según se observa en la Tabla 18 Y 19, el p-valor (significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0,000 menor a 0,005, en consecuencia, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) a un nivel de confianza del 95%, y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ). Asimismo, en la tabla 20, se observa que el impacto presente es de 73.80% lo que nos indica que hay un impacto significativo, es decir: Los Procesos Registrales influyen significativamente con la calidad de servicio de la zona registral XIII oficina Tacna, periodo 2020.

## CONCLUSIONES

### **Primera**

Se concluyó que, los procesos registrales influyen en la calidad de servicio de la zona registral XIII - oficina Tacna, periodo 2020; así mismo observamos que la gran parte de personas se sienten insatisfechas con el servicio que brinda Sunarp debido a la falta de las cinco dimensiones estudiadas en esta investigación que son: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en correspondencia a la inscripción de títulos y publicidad registral. Con esto podemos comprobar que el objetivo general de la actual investigación se ha cumplido.

### **Segunda**

Los elementos tangibles se corresponden significativamente en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII - oficina Tacna, periodo 2020; apreciándose que la mayoría de personas sienten que las instalaciones, equipos y materiales públicos (folletos, pantallas informativas) son visualmente atractivos, lo que genera un servicio inadecuado, finalmente se comprueba que el objetivo específico de esta investigación ha sido cumplido.

### **Tercera**

Las fiabilidades se relacionan significativamente en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII – oficina Tacna, periodo 2020; entendiéndose que la mayoría de personas sienten que la Sunarp no cumple con los tiempos establecidos, mostrando desinterés en solucionar algún

problema del servicio solicitado, además de cometer varios errores en sus registros. Concluimos que se cumple con el objetivo específico de esta investigación.

#### **Cuarta**

La capacidad de respuesta se relaciona significativamente en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII – oficina Tacna, periodo 2020; apreciándose que la mayoría de personas consideran que la Sunarp no comunica a los usuarios cuando concluirá la ejecución del servicio, así como la poca preparación para absolver dudas y preguntas de los usuarios, en este sentido la conducta de los empleados de Sunarp no tramiten seguridad y confianza comprobándose así que el objetivo específico planteado en la investigación ha sido cumplido.

#### **Quinta**

La seguridad corresponde significativamente en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII – oficina Tacna, periodo 2020; considerándose que la mayoría de usuarios de la Sunarp sienten que los empleados no siempre son amables, muestran inseguridad al momento de la atención lo que genera que el usuario no sienta seguridad en sus trámites. Finalmente, se comprueba que el objetivo específico se ha cumplido.

#### **Sexta**

La empatía se relaciona significativamente en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII – oficina Tacna, periodo 2020; apreciándose que la mayoría de personas sienten que la Sunarp no comprende las verdaderas necesidades de los usuarios y tampoco se preocupa los beneficios de los mimos. Finalmente, se comprueba que el objetivo planteado en esta investigación ha sido correcto.



## **RECOMENDACIONES**

### **Primera**

A través de la oficina registral y recursos humanos se deberá implementar los procesos necesarios que permitan brindar un servicio de calidad, concretando así una de las acciones primordiales del proceso de renovación de la gestión del país, que incluye optimizar la calidad de los servicios. Servir a los ciudadanos; significa diseñarlos y producirlos a partir de la comprensión de las necesidades y expectativas de los ciudadanos; considerar los canales de servicio disponibles, los estándares de calidad de servicio aplicables, interactuar con personas o entidades públicas, utilizar tecnologías de la información o medios que ayuden a optimizar la calidad de los servicios públicos.

### **Segunda**

Se recomienda que a través de las áreas de administración, presupuesto, el área de logística y el área de la Oficina Registral se realice la modernización de equipos, materiales visuales e instalaciones logren una apariencia atractiva para el usuario, de esta manera disminuirá la insatisfacción de los usuarios.

### **Tercera**

A través de una exhaustiva evaluación y análisis la Oficina Registral en conjunto con el área de Tecnologías de la información deberán hacer uso de nuevas herramientas en línea que permitan agilizar trámites e incluso ofrecer los servicios de publicidad como autoservicio, solicitando el

tramite a través de la página web incluyendo así hasta el pago del mismo servicio y el resultado. De esta manera, los usuarios obtendrán de forma más rápida y fiable la información registral. En cuando a la inscripción de títulos pulir el servicio ya existente para notarias.

#### **Cuarta**

El área de Recursos humanos en conjunto con la Oficina Registral deberá hacer una evaluación a los colaboradores de atención al usuario, para observar las deficiencias de conocimiento de los mismos y así poder implementar cursos y capacitaciones dinámicas que permitan fortalecer la capacidad de respuesta del colaborador esto generará que el usuario sienta más confianza en sus trámites y atenciones.

#### **Quinta**

Se recomienda que exista una instructivo de procedimiento de todos los servicios que brinda Sunarp a través de la publicidad registral, de esta manera el colaborador ante cualquier duda o inseguridad pueda consultar y así evitar cometer errores que generan pérdida de tiempo y molestias en los usuarios, además fortaleceremos la seguridad de que los tramites son ingresados de forma correcta. Evaluado por el área de la oficina registral, asesoría legal, recursos humanos y tecnologías de la información.

**Sexta**

Se recomienda siempre hacer evaluaciones de las atenciones brindadas en hall de atención, evaluaciones aleatorias que permitan que el colaborador sea evaluado por el usuario en tiempo real, a través de una encuesta o de un buzón que invite al usuario a dejar su comentario o su recomendación. También se recomienda implementar al “usuario incognito” se trata de un usuario enviado por la misma institución para que evalúe al colaborador que lo atendió y así tener un resultado real de la atención con evidencia de por medio, así observaremos las deficiencias y ejecutemos un plan de mejora. Las áreas involucradas deben ser el área de Recursos Humanos, Administración y Oficina Registral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Allcahuamán, M. (2015). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015. Perú.
- Arrué, J. (2014). Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario, periodo junio a setiembre de 2014. Perú.
- Artículo 29°. (s.f.). *Ley General del Procedimiento Administrativo N°27444*. Lima.
- Artículo 7°. (2012). *Reglamento General de los Registros Públicos*. Lima.
- Chipana, E. (2019). La calidad de servicio y la satisfacción en la atención brindada en el área de recaudación de tributos de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2015. Perú.
- Fortuny. (2017). La percepción del cliente y un buen posicionamiento de mercado, clave para la venta.
- Gronroos, C. (1994). Marketing y gestión de servicios: La gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios. Madrid.
- Gronroos, C. (1994). Marketing y gestión de servicios: La gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios. Madrid.
- Karl, M. (1859). Contribución a la crítica de la economía política. *Prólogo*.
- Mejía, G. (2013). Análisis de la eficiencia del procedimiento registral de los documentos de compraventa de inmuebles en el Registro Público. Venezuela.
- Morales, M. (2011). La calidad de los servicios públicos: Regormas de Gestión Pública en Chile (1990-2009). Mexico.
- Navarro, F. (2019). Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida. España: Universidad de Valencia.

Nieto, A. (1989). *Difusión informativa*. Madrid.

Parasuraman, B. y. (1988). *Modelo de calidad de servicio*. Miami.

Pino, J. (2015). *Definición de un modelo de calidad de servicios soportado por Tecnologías de la Información*. Colombia.

Prieto. (2008). *Atención al cliente*. Madrid, España.

Públicos, S. S. (2012). *Artículo 165° del T.U.O. del Reglamento General de los Registros Públicos*. Lima.

Ramos, A. (2018). *Procedimientos Registrales y calidad de servicios de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos - Oficina Descentralizada Registral de Sánchez Carrión, 2017*. Perú.

Rico. (1998). *Total Customer Satisfaction*. Estados Unidos.

SUNARP, S. N. (2012). *del T.U.O. del Reglamento General de los Registros Públicos*. Lima.

APÉNDICE

• Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema Principal	Objetivo General	Hipótesis General	Variable Independiente X: Procesos Registrales	Inscripciones de títulos	Inscripciones de títulos	Tipo de investigación: Investigación pura o básica.  Nivel de la investigación: Descriptivo. Causal o explicativo.  Diseño de investigación: No experimental, transversal.  Fuente de los datos: Primaria  Recolección de datos: Encuesta/ Cuestionario  Test estadístico: No Paramétricos de causalidad.
¿De qué manera influye los procesos registrales en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII – Oficina Tacna, periodo 2020?	Determinar de qué manera influye los Procesos Registrales en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII – Oficina Tacna, periodo 2020.	Los procesos registrales influyen significativamente en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII – Oficina Tacna, periodo 2020.		Publicidad Registral	Publicidad Registral	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas		- Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas Equipos Apariencia de empleados	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿De qué manera se relacionan los elementos tangibles en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII - Oficina Tacna, periodo 2020?</li> <li>- ¿De qué manera se relaciona la fiabilidad en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII – Oficina Tacna, periodo 2020?</li> <li>- ¿De qué manera se relaciona la capacidad de respuesta en la calidad de servicios de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar de qué manera se relacionan los elementos tangibles en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII – Oficina Tacna, periodo 2020.</li> <li>- Determinar de qué manera se relaciona la fiabilidad en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII – Oficina Tacna, periodo 2020.</li> <li>- Determinar de qué manera se relaciona la capacidad de respuesta en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII –</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los elementos tangibles se relacionan significativamente en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII – Oficina Tacna, periodo 2020.</li> <li>- La fiabilidad se relaciona significativamente en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII – Oficina Tacna, periodo 2020.</li> <li>- La capacidad de respuesta se relaciona significativamente en la calidad de servicio</li> </ul>		Variable Dependiente Y: Calidad de Servicio	Habilidad de prestación del servicio	
				Capacidad de respuesta	Deseo de ayudar Servicio rápido	
				Seguridad	Conocimiento de servicio Cortesía Confianza al cliente	

<p>la Zona Registral XIII – Oficina Tacna, periodo 2020?</p> <p>– ¿De qué manera se relaciona la seguridad en la calidad de servicios de la Zona Registral XIII – Oficina Tacna, periodo 2020?</p> <p>– ¿De qué manera se relaciona la empatía con la calidad de servicios de la Zona Registral XIII – Oficina Tacna, periodo 2020?</p>	<p>Oficina Tacna, periodo 2020.</p> <p>– Determinar de qué manera se relaciona la seguridad en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII – Oficina Tacna, periodo 2020.</p> <p>– Determinar de qué manera se relaciona la empatía con la calidad de servicio de la Zona Registral XIII – Oficina Tacna, periodo 2020.</p>	<p>de la Zona Registral – Oficina Tacna 2020.</p> <p>– La seguridad se relaciona significativamente en la calidad de servicio de la Zona Registral – Oficina Tacna 2020.</p> <p>– La empatía se relaciona significativamente en la calidad de servicio de la Zona Registral – Oficina Tacna 2020.</p>		<p>Empatía</p>	<p>Atención individualizada</p>	
---	--	---	--	----------------	---------------------------------	--

## Instrumentos de investigación

### CUESTIONARIO

A continuación, se presenta una serie de preguntas con el fin de evaluar la calidad de los servicios que le brinda la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – SUNARP. Por favor marcar con una “X” según corresponda:

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: Masculino ( ) Femenino( )

Ítems:

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

#### I. DIMENSIÓN DE ELEMENTOS TANGIBLES

1. La instituciones de SUNARP tiene equipos de apariencia moderna.	1	2	3	4	5
2. Las instalaciones físicas de SUNARP son visualmente atractivas.	1	2	3	4	5
3. Los empleados de SUNARP tienen apariencia pulcra.	1	2	3	4	5
4. En la SUNARP, los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, estados de cuenta, etcétera) son visualmente atractivos.	1	2	3	4	5

#### II. DIMENSIÓN DE FIABILIDAD

1. Cuando la SUNARP prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.	1	2	3	4	5
2. Cuando el cliente tiene un problema, la SUNARP muestra un sincero interés en solucionarlo.	1	2	3	4	5
3. La SUNARP realiza bien el servicio a la primera vez.	1	2	3	4	5
4. La SUNARP concluye el servicio en el tiempo prometido.	1	2	3	4	5
5. La SUNARP insiste en mantener registros exentos de errores.	1	2	3	4	5



### III. DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA

1. En la SUNARP, los empleados comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio.	1	2	3	4	5
2. En la SUNARP, los empleados ofrecen un servicio rápido a sus clientes.	1	2	3	4	5
3. En la SUNARP, los empleados siempre están dispuestos a responder las preguntas de los usuarios.	1	2	3	4	5
4. El comportamiento de los empleados de la SUNARP tramiten confianza a los usuarios.	1	2	3	4	5

### IV. DIMENSIÓN DE SEGURIDAD

1. En la SUNARP, los empleados son siempre amables con los clientes.	1	2	3	4	5
2. En la SUNARP, los empleados tienen suficientes conocimientos para responder a sus preguntas.	1	2	3	4	5
3. UD. como usuario de la SUNARP se siente seguro en sus trámites con la Institución.	1	2	3	4	5

### V. DIMENSIÓN DE EMPATÍA

1. La SUNARP da a sus usuarios atención individualizada.	1	2	3	4	5
2. La SUNARP tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.	1	2	3	4	5
3. Los empleados de la SUNARP comprenden las necesidades específicas de sus usuarios.	1	2	3	4	5
4. La SUNARP se preocupa por los mejores intereses de sus clientes.	1	2	3	4	5

### VI. VARIABLE INSCRIPCIÓN DE TÍTULOS

1. Considera Ud. Que la inscripción de títulos demora mucho tiempo.	1	2	3	4	5
2. La SUNARP se preocupa por darle a conocer la situación actual de su trámite, por ejemplo, si se encuentra en observación o tachado.	1	2	3	4	5
3. Es un riesgo que la información sobre índices de propiedad se encuentre en medios digitales de SUNARP.	1	2	3	4	5
4. Se siente usted satisfecho con la calificación de la inscripción de su título.	1	2	3	4	5

VII. VARIABLE DE PUBLICIDAD REGISTRAL

1. Los procedimientos con respecto a Publicidad Registral se encuentran bien definidos.	1	2	3	4	5
2. Considera Ud. Que Sunarp debe implementar en oficina una plataforma digital para darle información sobre el seguimiento de su trámite de publicidad registral.	1	2	3	4	5
3. Considera Ud. Que el servicio de publicidad registral debería ser al momento. (certificados positivos y negativos)	1	2	3	4	5
4. Se siente usted satisfecho con el servicio de Publicidad Registral.	1	2	3	4	5

## Validación de juicio por expertos

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Mba. Rubén Huancapaza Cora

1.2. Grado Académico: Mba.

1.3. Profesión: Ingeniero Comercial

1.4. Institución donde labora: Universidad Privada de Tacna

1.5. Cargo que desempeña: Docente de la Universidad Privada de Tacna

1.6. Denominación del Instrumento: Cuestionario para medir los procesos registrales y su influencia en la calidad de servicio de la zona registral XIII – Oficina Tacna, periodo 2020.

1.7. Autor del instrumento: Gabriela Stefanny Merino Alvino

#### II. VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS	Muy	Malo	Regular	Bueno	Muy
		1	2	3	4	5
<b>1. CLARIDAD</b>	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
<b>2. OBJETIVIDAD</b>	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
<b>3. CONSISTENCIA</b>	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
<b>4. COHERENCIA</b>	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
<b>5. PERTINENCIA</b>	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
<b>6. SUFICIENCIA</b>	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					<b>24</b>	
<b>SUMATORIA TOTAL</b>						

**1) RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**

a) Valoración Cualitativa:

Deficiente ( )      Regular ( )      Bueno ( x )

Lugar y fecha. Tacna, 10/11/2020



Firma: \_\_\_\_\_

Nombre: Rubén Huancapaza Cora

DNI N°: 00443454

Teléfono: 923285505

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**

**Facultad de Ciencias Empresariales**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS**



**“LOS PROCESOS REGISTRALES Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE  
SERVICIO DE LA ZONA REGISTRAL XIII - OFICINA  
TACNA, PERIODO 2020”**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

BR. Gabriela Stefanny Merino Alvino

**Asesor:**

Mag. Gerardo Arias Vascones

**Para optar el título de:**

**CONTADOR PÚBLICO CON MENCIÓN EN AUDITORÍA**

**TACNA-PERÚ**

**2020**

## **DEDICATORIA**

La presente tesis está dedicada a mi hija quien es mi mayor impulso para crecer cada día, lo que involucra a mi desarrollo personal y profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

Le agradezco a Dios por permitirme realizar mi tesis, a mis padres por inculcarme valiosos valores y a todas las personas que estuvieron involucradas y comprometidas a lo largo de este proceso.

## Índice

ÍNDICE DE TABLAS .....	¡Error! Marcador no definido.
ÍNDICE DE FIGURAS .....	¡Error! Marcador no definido.
RESUMEN .....	¡Error! Marcador no definido.
ABSTRACT .....	¡Error! Marcador no definido.
INTRODUCCIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
CAPITULO I .....	¡Error! Marcador no definido.
PLATEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	¡Error! Marcador no definido.
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	¡Error! Marcador no definido.
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	¡Error! Marcador no definido.
1.2.1. Problema principal .....	¡Error! Marcador no definido.
1.2.2. Problemas secundarios.....	¡Error! Marcador no definido.
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
1.4. OBJETIVOS .....	¡Error! Marcador no definido.
1.4.1. Objetivo General .....	¡Error! Marcador no definido.
1.4.2. Objetivos específicos .....	¡Error! Marcador no definido.
CAPITULO II .....	¡Error! Marcador no definido.
MARCO TEORICO.....	¡Error! Marcador no definido.
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	¡Error! Marcador no definido.
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	¡Error! Marcador no definido.
2.1.2. Antecedentes Nacionales .....	¡Error! Marcador no definido.
2.1.3. Antecedentes Locales.....	¡Error! Marcador no definido.
2.2. BASES TEÓRICAS .....	¡Error! Marcador no definido.
2.2.1. Procesos Registrales .....	¡Error! Marcador no definido.
2.2.2. Calidad de servicio.....	¡Error! Marcador no definido.
2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS.....	¡Error! Marcador no definido.
CAPITULO III .....	¡Error! Marcador no definido.
METODOLOGÍA .....	¡Error! Marcador no definido.
3.1. HIPÓTESIS.....	¡Error! Marcador no definido.
3.1.1. Hipótesis general .....	¡Error! Marcador no definido.
3.1.2. Hipótesis específicas .....	¡Error! Marcador no definido.
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	¡Error! Marcador no definido.



3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	¡Error! Marcador no definido.
3.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....	¡Error! Marcador no definido.
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO .....	¡Error! Marcador no definido.
3.6.1. Población .....	¡Error! Marcador no definido.
3.6.2. Muestra .....	¡Error! Marcador no definido.
3.6. VARIABLES E INDICADORES .....	¡Error! Marcador no definido.
3.6.1. Identificación de las variables.....	¡Error! Marcador no definido.
3.6.2. Operacionalización de las variables.....	¡Error! Marcador no definido.
3.7. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	¡Error! Marcador no definido.
3.7.1. Técnica.....	¡Error! Marcador no definido.
3.7.2. Instrumento: .....	¡Error! Marcador no definido.
3.8. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	¡Error! Marcador no definido.
CAPITULO IV .....	¡Error! Marcador no definido.
RESULTADOS .....	¡Error! Marcador no definido.
4.1. TRABAJO DE CAMPO .....	¡Error! Marcador no definido.
4.2. CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS .....	¡Error! Marcador no definido.
4.3. TRATAMIENTO ESTADISTICO .....	¡Error! Marcador no definido.
4.3.1. Resultados de la Procesos Registrales.....	¡Error! Marcador no definido.
4.3.2. Resultados de la variable calidad de servicio .....	¡Error! Marcador no definido.
4.4. VERIFICACION DE HIPÓTESIS .....	¡Error! Marcador no definido.
4.4.1. Verificación de hipótesis específicas.....	¡Error! Marcador no definido.
4.4.2. Verificación de Hipótesis General .....	¡Error! Marcador no definido.
CONCLUSIONES .....	¡Error! Marcador no definido.
RECOMENDACIONES .....	¡Error! Marcador no definido.
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	¡Error! Marcador no definido.
APÉNDICE.....	¡Error! Marcador no definido.
Instrumentos de investigación .....	¡Error! Marcador no definido.

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Operacionalización de la variable independiente Procesos Registrales</i>	41
Tabla 2	<i>Operacionalización de la variable dependiente Calidad de Servicio</i>	42
Tabla 3	<i>Alfa de Cronbach de la variable Procesos Registrales</i>	47
Tabla 4	<i>Alfa de Cronbach de la variable Calidad de Servicio</i>	47
Tabla 5	<i>Alfa de Cronbach del indicador Inscripción de Títulos</i>	48
Tabla 6	<i>Alfa de Cronbach del indicador Publicidad Registral</i>	48
Tabla 7	<i>Alfa de Cronbach de la dimensión Elementos Tangibles</i>	48
Tabla 8	<i>Alfa de Cronbach de la dimensión Fiabilidad</i>	49
Tabla 9	<i>Alfa de Cronbach de la dimensión Capacidad de Respuesta</i>	49
Tabla 10	<i>Alfa de Cronbach de la dimensión Seguridad</i>	49
Tabla 11	<i>Alfa de Cronbach de la dimensión Empatía</i>	50
Tabla 12	<i>Hipótesis específica Elementos Tangibles</i>	60
Tabla 13	<i>Hipótesis específica Fiabilidad</i>	61
Tabla 14	<i>Hipótesis específica Capacidad de Respuesta</i>	62
Tabla 15	<i>Hipótesis específica Seguridad</i>	63
Tabla 16	<i>Hipótesis específica Empatía</i>	64
Tabla 17	<i>Hipótesis general</i>	65
Tabla 18	<i>Información de ajuste de los modelos</i>	65
Tabla 19	<i>Bondad de ajuste</i>	66
Tabla 20	<i>Pseudo R cuadrado</i>	66

**ÍNDICE DE FIGURAS**

<i>Figura 1 Resultado del indicador Inscripción de Títulos .....</i>	<i>51</i>
<i>Figura 2 Resultados del indicador Publicidad Registral.....</i>	<i>52</i>
<i>Figura 3 Resultados de la dimensión Elementos Tangibles.....</i>	<i>54</i>
<i>Figura 4 Resultado de la dimensión Fiabilidad .....</i>	<i>55</i>
<i>Figura 5 Resultado de la dimensión Capacidad de Respuesta .....</i>	<i>56</i>
<i>Figura 6 Resultado de la dimensión Seguridad .....</i>	<i>57</i>
<i>Figura 7 Resultados de la dimensión Empatía.....</i>	<i>58</i>

## RESUMEN

La presente tesis titulada: Los procesos registrales y su influencia en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII – Oficina Tacna, periodo 2020, se definió debido a las constantes quejas y reclamos de los usuarios.

La tesis se enfocó en establecer la influencia de las variables de procesos registrales y calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, de manera preliminar se desarrolló un plan piloto con datos de 40 usuarios, los cuales fueron encuestados con el objetivo de realizar pruebas fiabilidad, este plan piloto fue todo un éxito por lo que posteriormente se realizó una encuesta a 345 usuarios de Registros Públicos de la oficina Tacna, con la finalidad de recopilar 385 datos para luego ser procesados e interpretados y se obtuvo como resultado que si existe influencia entre Procesos Registrales y Calidad de Servicio y que existe una asociación significativa entre Calidad de Servicio y las dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

***Palabras Clave:*** Servicio, Fiabilidad, Empatía, Proceso Registral e Inscripciones.

## ABSTRACT

This thesis entitled: Registry processes and their influence on the quality of service of the Registry Zone XIII - Tacna Office, period 2020, was defined due to the constant complaints and claims of users.

The thesis focused on establishing the influence of the variables of registration processes and quality of service of the National Superintendency of Public Registries, in a preliminary way a pilot plan was developed with data from 40 users, who were surveyed in order to carry out tests reliability, this pilot plan was a success, so a survey was subsequently carried out on 345 users of the Public Registries of the Tacna office, in order to collect 385 data to be processed and interpreted later, and the result was that if there is influence between Registry Processes and Quality of Service and that there is a significant association between Quality of Service and the dimensions: Tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy.

Key Words: Service, Reliability, Empathy, Registration Process and Registrations.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar cómo influyen los procesos registrales en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII Oficina Tacna, periodo 2020.

El problema se centra en que la oficina Tacna brinda un deficiente servicio en su atención lo que perjudica directamente a los usuarios y población en general. en vista que se observa que tales procesos registrales son muy extensos en el tiempo y demandan excesiva burocracia generando malestar, descontento, generando malestar, descontento, desconfianza, inseguridad y falta de empatía de los empleados para con los usuarios. siendo estos las personas que usan diariamente los servicios para inscribir títulos y solicitar trámites relacionados a publicidad registral.

El presente trabajo de investigación está conformado en los siguientes capítulos: Principalmente por el capítulo I en donde se desarrolló el planteamiento del problema que incluye la descripción del problema, formulación del problema y justificación del problema. En este capítulo conoceremos el origen de la presente investigación basándonos en el problema que hay que resolver teniendo en cuenta la recopilación de quejas, reclamos, pedidos y sugerencias de los usuarios de la Zona Registral XIII de la oficina de Tacna.

Continuamos con el capítulo II en donde se desarrolló el marco teórico, que incluye los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y conceptos básicos. En esta parte nos basamos en antecedentes vinculados al objetivo de la investigación con la intención de tener como referencia los estudios hechos por otros autores con el fin de hacer más amplio los conocimientos teóricos y aplicarlos en el desarrollo de la tesis.

Seguimos con el capítulo III en donde se desarrolló la metodología, que incluye las hipótesis, tipo de investigación, diseño de investigación, nivel de investigación, problema y muestra del estudio, variables e indicadores, técnicas de recolección de datos, procesamiento y análisis de datos en esta parte de la investigación elegimos el método que aplicaremos para estudiar y evaluar las hipótesis.

En el capítulo IV se desarrolló el resultado de este estudio, que incluye la confiabilidad de instrumento, tratamiento estadístico y verificación de hipótesis. En esta parte desarrollamos el tratamiento estadístico de los datos que ya han sido procesados y comprobamos las hipótesis planteadas las cuales se relacionan significativamente con la variable calidad de servicio. Por último, se desarrollan las conclusiones y recomendaciones.

## CAPITULO I

### PLATEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.5. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Una de las principales preocupaciones de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, en adelante Sunarp, radica en fortalecer la gestión de calidad que nos permite brindar servicios registrales de excelencia para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios. Por ello, el esfuerzo se centra en mejorar permanentemente los procesos y productos registrales, para así poder dar un servicio de la calidad.

Hoy en día casi todas instituciones públicas optan por el uso de la tecnología para la simplificación de procesos, es decir que el servicio demandado sea brindado en un corto tiempo, sin esperas prolongadas.

Además de ello, la difusión de información no logra ser óptima y eficiente, ya que el usuario tiene que invertir tiempo en exceso al realizar largas colas en espera para solicitar un servicio que ya fue implementado en línea, esto crea aglomeraciones, tiempo de espera, saturación, incrementos de riesgo en los sistemas de seguridad, gastos adicionales tanto al cliente como a la entidad, entre otros.



No obstante, reconocemos que los ciudadanos peruanos muestran una falta de cultura tecnológica, por ello la Sunarp debe trabajar para educar a sus usuarios al uso de canales alternativos, como, por ejemplo, aplicativos móviles, programas en línea, programas de acceso para inscripción de títulos, etc.

## **1.6. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.6.1. Problema principal**

¿De qué manera influyen los procesos registrales en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII oficina Tacna, periodo 2020?

### **1.6.2. Problemas secundarios**

- ¿De qué manera se relaciona los elementos tangibles en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII - oficina Tacna, periodo 2020?
  
- ¿De qué manera se relaciona la fiabilidad en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII – oficina Tacna, periodo 2020?
  
- ¿De qué manera se relaciona la capacidad de respuesta en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII – oficina Tacna, periodo 2020?

- ¿De qué manera se relaciona la seguridad en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII – oficina Tacna, periodo 2020?
  
- ¿De qué manera se relaciona la empatía con la calidad de servicio de la Zona Registral XIII – oficina Tacna, periodo 2020?

## **1.7. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo de investigación se enfocó en estudiar los procesos registrales, lo cual es muy importante para implementar y simplificar el tiempo de espera y poder conocer cómo influye en la variable calidad de servicio.

La misma se justifica además porque el presente trabajo de investigación pretenderá cuantificar y evidenciar la problemática actual con respecto a la calidad del servicio, partiendo de un análisis descriptivo, pero sobretodo inferencial en cuanto al contexto de las distintas características que influyen en el mismo. Con el propósito de solucionar las practicas diarias.

Nuestro trabajo se justifica por lo siguiente:

E) Relevancia Económica

Debido a la captación de recursos económicos que genera la Superintendencia de Registros Públicos en la Oficina de Tacna el servicio debería ser óptimo, rápido y sencillo.

F) Relevancia Social:

Una vez resuelta la investigación servirá como instrumento fiable para el país, dado que brinda un análisis de cómo influye los procesos registrales en la calidad de servicio que ofrece la Zona XIII – Sede Tacna lo que permite que el gobierno en base a su gestión decida acciones acerca de la recaudación de tasas registrales de igual manera, el estudio proporciona información íntegra para todas las demás zonas y/o sedes.

G) Valor Teórico

Debido a que la investigación presenta un nuevo marco de referencia para futuros análisis e investigaciones en el campo de estudio de Gestión. Así mismo se genera aportes a las teorías previamente formuladas, que permiten compararlas con la calidad de servicio de otras Instituciones Públicas.

H) Utilidad Metodológica

A fin de resolver la problemática expuesta, es necesario estudiar cada variable bajo las técnicas metodológicas para recabar información, y que conduzcan a resolver las hipótesis planteadas, toda vez que se necesita usar el método científico y proponer

instrumentos novedosos para recopilar datos, por lo que la investigación consigue su justificación metodológica.

## **1.8. OBJETIVOS**

### **1.8.1. Objetivo General**

Determinar de qué manera influyen los procesos registrales en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII oficina Tacna, periodo 2020.

### **1.8.2. Objetivos específicos**

- Determinar de qué manera se relaciona los elementos tangibles en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII - oficina Tacna, periodo 2020.
- Determinar de qué manera se relaciona la fiabilidad en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII – oficina Tacna, periodo 2020.
- Determinar de qué manera se relaciona la capacidad de respuesta en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII – oficina Tacna, periodo 2020.

- Determinar de qué manera se relaciona la seguridad en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII – oficina Tacna, periodo 2020.
  
- Determinar de qué manera se relaciona la empatía con la calidad de servicio de la Zona Registral XIII – oficina Tacna, periodo 2020.

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1. Antecedentes Internacionales

- (Morales, 2011) en su tesis titulada “La calidad de los Servicios Públicos: Reformas de Gestión Pública en Chile (1990-2009) presentada por la Organización Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales FLACSO de México, utilizó la estadística descriptiva conjuntamente con la correlación de Spearman. Señala que un buen estado ejecuta eficazmente sus recursos y contribuye al mejoramiento del bienestar social. Por lo tanto, la calidad del servicio puede evaluarse por la eficiencia de su ejecución de los recursos asignados a ellos; algunos partidarios de la nueva reforma de la gestión pública enfatizan la eficiencia y subestiman Los valores tradicionales de los servicios públicos, como ecuanimidad, previsibilidad, honestidad, equidad, continuidad, seguridad, debido proceso y control político. Por otro lado, señaló que la reforma del NGP complementa los valores tradicionales al introducir otros valores como la calidad del servicio, la orientación al cliente y la responsabilidad. Si el país sirve a la gente, el sistema de evaluación del desempeño debe centrarse en medir esto. El sistema de evaluación y el

presupuesto de resultados aún deben esperar a que se incluya la satisfacción ciudadana y la calidad del servicio. Para ello, se requiere una mejor evaluación ciudadana y calidad del servicio, así como una mejor evaluación de impacto; la reforma propuesta se sustenta en tres ejes: fortalecimiento de la coordinación horizontal y mano de obra La gestión de recursos, la participación ciudadana activa e incluir a los ciudadanos en el proceso de evaluación del desempeño debe ser una estrategia relacionada para reducir el malestar. Por lo tanto, se interpretaría que para complementar un buen servicio al público se debe considerar además de los valores tradicionales, valores que se asemejen más con el escenario de atención al usuario, como, por ejemplo, calidad de servicio, orientación al cliente y responsabilidad lo que va a generar una mayor satisfacción en el servicio al usuario en las Instituciones Públicas.

- (Mejia, 2013) en su investigación “Análisis de la eficiencia del procedimiento registral de los documentos de compraventa de inmuebles en el registro público” presentada a la Universidad José Antonio Páez en República Bolivariana de Venezuela; desarrolló una metodología de nivel descriptivo, de tipo documental. Las fuentes consultadas fueron bibliográficas adquiriendo datos a través de leyes, datos, textos e información electrónica, además utilizo la combinación de método analítico y sintético en conjugación con el deductivo y el inductivo. En conclusión, es muy importante brindar a los usuarios información clara y precisa al usuario, debido a que las personas

que acuden a la institución su gran mayoría no conocen los pasos a seguir para el registro del documento de compraventa, con esto lo que se busca es que el personal a cargo de brindar la información esté capacitado para orientar al público acerca de los trámites necesarios para el registro de documentos. Definitivamente es fundamental que para tener una calidad de servicio el colaborador de la Institución tenga habilidades para dar una información clara y precisa con un lenguaje sencillo y apropiado, además de habilidades personales como paciencia y buen humor ya que en su mayoría los usuarios no están instruidos de los procedimientos administrativos lo que dificulta la comprensión rápida en la atención.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

- (Ramos, 2018) en su tesis titulada “Procedimientos Registrales y calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos – Oficina Descentralizada Registral de Sánchez Carrión- 2017”, para optar el título de Licenciada en Administración. La eficiencia de los Procedimientos Registrales en la SUNARP califica a “nivel alto”, pues los procedimientos que conllevan un trámite se desarrollan de manera adecuada, es decir hay una buena recepción de documentos, verificación de información, inscripción del trámite y publicidad registral (buena imagen). Los funcionarios cuentan con el conocimiento adecuado en cuando a los libros de registros de trámites que se llevan a cabo; además en la transacción de aranceles y servicios donde se



indica claramente el importe de las tasas a pagar y se les explica a los usuarios las causas de la devolución de sus documentos.

Concluyentemente todos los funcionarios de las Instituciones deben tener conocimiento de los Procedimientos Registrales, con el fin de mantener un solo lenguaje y no confundir al usuario o hacer que siga un trámite inadecuado, pues esto generaría un atraso en la atención y la devolución de documentos.

- (Allcahuamán, 2015) En su tesis “Calidad de Servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015”. Nos indica que se ha cuestionado reiteradamente la calidad del servicio de las instituciones del sector público. La mayor parte del tiempo encontramos que los usuarios no están satisfechos de ser autónomos Servicios obtenidos en la ciudad. Mediante la aplicación de encuestas y el uso de los coeficientes Spss y Spearman para tabular los datos, determinamos de que existe una correlación moderadamente positiva entre las variables de calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Quieres decir que, a buena calidad de servicio, habrá mayor satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Pacucha. La satisfacción del usuario se ve reflejada cuando el trámite que presenta el usuario concluye en el menor tiempo posible y para que eso ocurra se tienen que implementar nuevas herramientas electrónicas o de lo contrario herramientas que simplifiquen el proceso de atención para una adecuada

calidad de servicio ya que ambas variables tienen una correlación positiva moderada.

- (Arrué, 2014) en su tesis titulada “Análisis de la Calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario, periodo junio a setiembre de 2014”, para obtener el Título Profesional de Magister en Gestión Pública. Señala a través de su tesis que esta percepción de calidad incide en la satisfacción del usuario en el ámbito del posicionamiento de los servicios públicos de telecomunicaciones. Este es un aspecto muy importante, pues su objetivo es mejorar el servicio al cliente y formular medidas para paliar la diferencia entre las expectativas de los usuarios (expectativas) de los reguladores y las ganancias reales de los reguladores. La calidad del servicio es un problema que ha superado las barreras de las empresas privadas. El proceso de modernización que atraviesa el sector público, especialmente en América Latina, adquiere ahora cada vez más importancia. Los resultados de la investigación muestran que la percepción de calidad del servicio en la atención se encuentra en el rango bajo de satisfacción (62%), que es una escala de calificación que puede considerarse adecuada para los usuarios, pero no suficiente respecto al servicio recibido en todo el proceso en la Oficina Desconcentrada de OSIPTEL Loreto. En este caso el análisis obtenido en la mencionada oficina refleja que no todos los usuarios están totalmente satisfechos con la calidad de servicio, por ende, se debe implementar y mejorar algunas herramientas

que permitan dar un servicio más óptimo y más si se trata de un servicio que casi todos los peruanos usamos pues es casi indispensable en que en pleno siglo XXI no se cuente con al menos una línea telefónica personal o una línea corporativa que permita que todos estemos conectados.

### **2.1.3. Antecedentes Locales**

- (Chipana, 2019) en su tesis titulada “La calidad de servicio y la satisfacción en la atención brindada en el área de recaudación de tributos de la Municipalidad Provincial de Tacna – 2015”. Señala a través de su tesis que esta investigación se basa en los pensamientos de numerosos contribuyentes que acudieron a la MPT, en donde declararon su nueva demanda por la calidad de los servicios brindados y se reflejó directamente en su satisfacción, razón por la cual el estudio tiene como objetivo analizar qué tan satisfechos están los contribuyentes con sus nuevas expectativas. Es básico, hallar los beneficios de la complacencia del cliente midiendo la calidad de los servicios prestados; por ello, se decidió seguir brindando una buena atención o corregir sus debilidades, con la premisa de mejorar continuamente la calidad y la prestación de servicios y atención de calidad. Los beneficiarios son la MPT, y por ende las áreas de recaudación de impuestos, porque podrán tomar las medidas necesarias

para prestar atención a los contribuyentes y darse cuenta de sus fortalezas y debilidades, posibilitando así el crecimiento de la región buscando de esta forma favorecer a las personas.

La clave para brindar una calidad de servicio es la mejora continua, las Instituciones tendrían que adaptarse a los cambios, ser más modernas en el caso de una Municipalidad que es una Institución Pública deberá hacerse un análisis exhaustivo de la calidad de atención incluyendo así mecanismos que agilicen los trámites y minimizando los procesos de un trámite, incluso se debería considerar herramientas electrónicas, o páginas web en línea que permitan verificar información a tiempo real o con un periodo corto de tiempo para que el usuario pueda ser atendido, es decir se debe implementar ampliar una gama de instrumentos para atención al usuario.

## **2.4.BASES TEÓRICAS**

### **2.4.1. Procesos Registrales**

El procedimiento registral es especial, de naturaleza no contenciosa y tiene por finalidad la inscripción de un título. No cabe admitir apersonamiento de terceros al procedimiento ya iniciado, ni oposición a la inscripción. Las solicitudes presentadas con tal objeto no formarán parte del procedimiento registral y el Registrador las rechazará de plano, en decisión irrecurrible. Como dice el

(SUNARP S. N., Artículo 1° del T.U.O. del Reglamento General de los Registros Públicos, 2012). El proceso registral se exclusivo, una vez iniciado no involucra a terceras personas, es analizado y evaluado por un resgitrador publico y si no tiene observaciones o tachas se inscribe el titulo presentado en los Registros Públicos.

B) En conclusion del procedimeinto del registro concluye

en:

- d) La inscripción;
- e) La tacha por caducidad del plazo de vigencia del asiento de presentación;
- f) La aceptación de desistimiento total de la rogatoria.

Tal como lo menciona el (SUNARP S. N., Artículo 2° del T.U.O. del Reglamento General de los Registros Públicos, 2012). Como lo determina el mismo Reglamento el proceso registral consta de 3 etapas las cuales han sido mencionadas líneas arriba, en estas tres etapas el usuario pasa por varias fases que inicia con el recibimiento del usuario en Informes y concluye con el resultado de su inscripción en mesa de partes.

## B) Publicidad Registral

Documentos e información que brinda el Registro. Toda persona tiene derecho a solicitar sin expresión de causa y obtener del registro, previo pago de las tasas registrales correspondiente. Según (SUNARP S. N., Artículo 127° del T.U.O. del Reglamento General de los Registros Públicos, 2012). Como bien se menciona la Publicidad Registral está a disposición de todos los ciudadanos y brinda información de todos los registros que se han hecho a nivel nacional.

### 2.4.1.1. Inscripciones

Referencia obligatoria del acto causal e inscripción no convalidante. El asiento registral expresará necesariamente el acto jurídico de donde emana directa o inmediatamente el derecho inscrito, el mismo que deberá constar en el correspondiente título, según (SUNARP S. N., Artículo 46° del T.U.O. del Reglamento General de Registros Públicos, 2012). Es clave y fundamental que el asiento registral sea registrado con los datos correctos y bajo las validaciones correspondientes, de esta manera evitaremos que se presente un error material en el registro, es decir que cuando el usuario solicite información no sea vea afectado con un rechazo de Inscripción, una observación o una tacha de inscripción. Cabe resaltar que el notario

responsable de la redacción de escrituras públicas o documentos notariales también puede solicitar la tacha de una inscripción por diversos motivos, uno de ellos puede a solicitud del titular o por información falsa.

#### 2.4.1.2. Técnica de inscripción

Los asientos registrales pueden constar en tomos, fichas movibles o sistemas automatizados de procesamiento de información. Serán extendidos en partidas electrónicas, salvo en aquellos casos en los la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, autorice la utilización de las técnicas distintas.

Las partidas registrales llevarán un código o numeración que permita su identificación y ubicación. Según (SUNARP S. N., Artículo 48° del T.U.O. del Reglamento General de los Registros Públicos, 2012). Este código es como el número de identidad de la partida registral, el cual nos servirá para poder solicitar información como, por ejemplo, una copia simple o literal en donde aparecerá todos los asientos registrales o los actos jurídicos e históricos. Además, es primordial porque gracias a este código podremos solicitar información no solo en la oficina de manera presencial sino también de forma virtual o en línea, la idea es que

tengamos un numero de partida registral correcto, que no contenga errores de digito, duplicidad de partida o número de partida no existente.

#### 2.4.1.3.Anotaciones en la Partida Registral

En la partida registral se extenderán también, con expresa constancia de los datos de identificación del Registrador que las extienda, las anotaciones de correlación de inscripciones, cierre de partidas y demás que señalen las leyes y reglamentos. Según (SUNARP S. N., Artículo 49° del T.U.O. del Reglamento General de los Registros Públicos, 2012). El Registrador Público encargado es aquel que inspecciona que el asiento registral contenga información correcta y da su conformidad con su firma y su identificación correspondiente, así lo refleja en la ficha registral de cada inscripción sin excepción del acto o rubro ya sea personería natural, jurídica, de predios inmuebles, vehiculares, entre otros. Cabe resaltar que el Registrador es la persona que analiza, corrobora y examina la información ingresada por el usuario para determinar si la inscripción procede, se observa o se rechaza.



#### 2.4.1.4.Contenido General del asiento de inscripción

La norma nos indica que todo asiento que tiene como objeto una inscripción deberá contener un resumen del acto o derecho que tenga una materia para la inscripción, en el cual se deberá consignar información relevante para el conocimientos de terceros, con el objeto de que siempre aparezcan en el título; así como también debe precisarse la fecha , hora, minuto y segundo, el número de presentación del título que da lugar al asiento, el monto pagado por derecho registrales la fecha de su inscripciones, y, la autorización del registrador responsable de la inscripción utilizando cualquier mecanismo, aprobado por el órgano competente, que permita su identificación. Según (SUNARP S. N., Artículo 50° del T.U.O. del Reglamento General de los Registros Públicos, 2012). Para que el registro se haga de la forma más transparente posible se registra una serie de datos adicionales que pueden parecer irrelevantes, pero en realidad son muy importantes porque en caso se presente alguna controversia con el contenido de las inscripciones queda todo registrado en los asientos que contienen las fichas registrales.

#### 2.4.1.5. Anotación de Inscripción

Por cada título que provocó la inscripción se hará entrada para indicar el número y la fecha de su presentación, la naturaleza de inscripción solicitada, con indicación del número de asiento y partida donde corre inscrito el acto o derecho registrado, el monto de los derechos registrales cobrados, el número del recibo de pago, la fecha, la firma y el sello del Registrador que lo autoriza, según (SUNARP S. N., Artículo 54° del T.U.O. del Reglamento General de Registros Públicos, 2012). En esta anotación deberá extenderse por duplicado, una para el Archivo Registral y la otra copia para ser entregada al solicitante, cuando es una inscripción estándar. Esta anotación de inscripción debe ser solicitada en mesa de partes por parte del usuario y cuando el usuario requiera una copia de la misma deberá solicitarla en el archivo registral, previo pago del derecho.

#### 2.4.1.6. Tacha por falsedad documentaria

Cuando en el procedimiento de calificación las instancias registrales adviertan la falsedad del documento en cuyo mérito se solicita la inscripción, previa realización de los trámites que acrediten indubitablemente tal circunstancia, procederán a

tacharlo o disponer su tacha según corresponda, (SUNARP S. N., Artículo 36° del T.U.O. del Reglamento General de los Registros Públicos, 2012). El Registrador encargado de la inscripción conservará el título original mientras se encuentre vigente el asiento de presentación, es decir mientras no recurra el tiempo para la apelación. En caso el usuario requiera solicitar la tacha por falsedad de documentación presentada por un tercero, por medio de una carta poder falsa, deberá alertar al registrador a través de una solicitud o de lo contrario alertar al notario para que presente una tacha de inscripción por falsedad de documentación.

#### 2.4.1.7. Publicidad Registral

Según (SUNARP S. N., Artículo 127° del T.U.O. del Reglamento General de los Registros Públicos, 2012) toda persona tiene derecho a solicitar sin expresión de causa y obtener del Registro, previo pago de las tasas registrales correspondientes:

- e) La manifestación de las partidas registrales o exhibición de los títulos que conforman el archivo registral o que se encuentran en trámite de inscripción;

- f) La expedición de los certificados literales de las inscripciones, anotaciones, cancelaciones y copias literales de los documentos que hayan servido para extender los mismos y que obran en el archivo registral;
- g) La expedición de certificados compendiosos que acrediten la existencia o vigencia de determinadas inscripciones o anotaciones, así como aquéllos que determinen la inexistencia de los mismos;
- h) La información y certificación del contenido de los datos de los índices y del contenido de los asientos de presentación.

Existen otros canales alternativos de publicidad registral, en las plataformas en línea como, por ejemplo, la plataforma “Síguelo” que te permite hacerle seguimiento el detalle de tu procedimiento o título presentado en las oficinas de Sunarp solo debes colocar el número de título en la plataforma, el año de presentación y la oficina en donde fue presentado. También existe la plataforma Servicio de Publicidad Registral en línea (SRPL) es una plataforma más desarrollada, pues a raíz de la pandemia Sunarp se vio obligado a ofrecer mas servicios de publicidad en línea, para acceder a esta plataforma tienes que

suscribirte con tus datos personales y correo electrónico, una vez generado tu usuario y clave puedes acceder a esta plataforma y puedes solicitar búsquedas registrales de personas naturales, jurídicas, vehiculares o de predios; copias literales o visualización de las mismas, así como solicitar vigencia de poder, entre otros. Sunarp también ofrece el aplicativo “App Sunarp” es una buena iniciativa de aplicativo, que aún se encuentra en la fase de desarrollo ya que solo tienen acceso de información exacta los usuarios de Lima y no de provincias, pues la aplicación proyecta una gran acogida, pero aún está en la fase de desarrollo. Además, Sunarp ofrece atención con números de contacto para consultas, pero resulta ser deficiente para la mayoría de usuarios y optan por usar el canal presencial y por último ofrece una ventana de chat a través de redes sociales en donde solo debes esperar unos minutos para ser atendido bajo el mismo reglamento de atención presencial. Cabe mencionar que todos estos canales se brindan en su mayoría de forma gratuita, excepto el SPRL en donde debes hacer tus pagos en línea a través de tu tarjeta visa o MasterCard.

#### 2.4.1.8.Solicitud de certificados

Los certificados se expedirán a petición escrita, mediante formatos aprobados por la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, en los cuales se precisará el nombre y apellidos del solicitante, la naturaleza del certificado requerido, los datos de inscripción de la partida registral y la información que permita

identificar el acto o actos cuya publicidad se solicita. Según (SUNARP S. N., Artículo 130° del T.U.O. del Reglamento General de los Registros Públicos, 2012) estos formatos para solicitar el servicio de certificados los solicitamos en Informes, una ventana que se encuentra disponible para el usuario tan pronto haga su llegada a la oficina de Registros públicos, el usuario puede pedir los formatos que sean necesarios, en caso el interesado haga la solicitud de certificados de forma masiva podrá adjuntar al formato de solicitud un cuadro con los datos correspondientes para hacer efectivo el servicio.

#### 2.4.1.9. Clases de certificados

Los certificados, según la forma de expedición de la publicidad, serán de las siguientes clases:

- c) Literales: Los que se otorgan mediante la copia o impresión de la totalidad o parte de la partida registral, o de los documentos que dieron mérito para extenderlos;
- d) Compendiosos: Los que se otorgan mediante un extracto, resumen o indicación de determinadas circunstancias del contenido de las partidas registrales, los que podrán referirse a los gravámenes o cargas registradas,

a determinados datos o aspectos de las inscripciones. Según (SUNARP S. N., Artículo 131° del T.U.O. del Reglamento General de los Registros Públicos, 2012).

Los certificados literales son entregados al interesado de forma parcial o total, dependiente la solicitud del interesado. El tiempo de espera se promedia por la cantidad de hojas a certificar, en la actualidad se puede entregar hasta 20 hojas de una partida por ventanilla de forma inmediata. Si la partida tiene más de 20 páginas el interesado deberá esperar que sean certificadas por el abogado certificador, esto puede demorar desde media hora hasta 48 horas dependiendo la cantidad a certificar. Los certificados compendiosos son trabajados por los abogados certificadores bajo evaluación y análisis de información registrada.

#### **2.4.2. Calidad de servicio**

A continuación, mostraré dos modelos que considero más relevantes para analizar la calidad de servicio.

#### 2.4.2.1.El modelo de (Gronroos, 1994)

Hace énfasis en la importancia de entender lo que el usuario busca realmente y lo que éste evalúa, así propone tres dimensiones:

- D) Calidad técnica o diseño del servicio: Donde se valora correctamente al cliente, esto se ve reflejado en el resultado general de la calidad de servicio.
- E) Calidad funcional o proceso de la calidad del servicio: Que se sintetiza en cómo se presentará el servicio.
- F) Imagen corporativa: Esta imagen es producto de su propia experiencia en el servicio.

Observaremos tres dimensiones que nos permite evaluar en primer lugar el diseño del servicio, es decir, después de evaluar a nuestro mercado se enfoca en evaluar al cliente para conocer sus gustos, preferencias y necesidades. En la segunda dimensión una vez determinado el servicio, se evalúa la forma de presentación del mismo con el propósito de satisfacer al cliente en todo sentido ofreciéndole un buen servicio de calidad y por último en la dimensión tres se



evalúa la imagen corporativa una vez que el usuario experimente la atención del servicio brindado calificara el servicio bajo su propio criterio y vivencia.

#### 2.4.2.2.El modelo Servqual

Cuyo acrónimo en inglés se traduce como "Modelo de calidad de servicio" según (Parasuraman, 1988) señala que La definición de calidad de servicio es una función de la diferencia entre las expectativas de los consumidores sobre los servicios que recibirán y sus percepciones de los servicios que realmente obtienen de la empresa. Así proponen 5 dimensiones:

F) Elementos tangibles: El modelo mencionado líneas arriba considera como indicadores la apariencia de la instalación física (infraestructura), equipo y apariencia de los empleados. En este sentido para (Karls, 1859) la infraestructura es la base material de la que depende la sociedad, en definitiva, incluye la economía: el poder y las relaciones de producción. A partir de ahí, se mantiene la estructura social, mientras que la superestructura es más alta, y la superestructura también depende de la infraestructura, como la vida cultural e intelectual. Sin

embargo, el término tiene otros significados, por ejemplo, cuando nos referimos a la estructura de un edificio, decimos "se ha invertido en infraestructura".

G) Fiabilidad: La habilidad de prestar el servicio de forma precisa indica que existe una preparación por parte del colaborador quien brindará información de forma cuidadosa y fiable. El modelo según, (Gronross, 1994) propone tres factores que determinan la calidad de un servicio: 1. Calidad técnica, que puede ser la finalidad del método objetivo adoptado por el usuario. Su valoración se basa en las características inherentes a la operación del servicio (horario comercial, tiempo de espera para completar trámites, etc.2. La calidad funcional y la calidad de la relación. En este sentido el tiempo de espera es un factor determinante para evaluar la calidad de servicio, ya que su apreciación del usuario va a iniciar desde su llegada a la Institución hasta su resultado de trámite, por ende, mientras el trámite demore menos tiempo el usuario estará más satisfecho por ello, el colaborador tiene que ser preciso en la atención.

H) Capacidad de respuesta: El modelo considera el deseo de ayudar a los clientes y servicio rápido. Para dar un servicio rápido la empresa puede implementar herramientas con el uso de la tecnología. Según (Pino, 2015) en su artículo titulado “Definición de un modelo de calidad de servicios soportado por tecnologías de la información (TI)”. Los servicios basados en tecnologías de la información (TI) son servicios que dependen en gran medida de la tecnología y no pueden presentarse sin las TI que se ha convertido en una parte importante de la cadena de valor del negocio. En este sentido, la calidad del servicio se ha convertido en un factor muy importante en la organización de los proveedores de servicios, porque los servicios de alta calidad brindados a los clientes han producido ventajas fundamentales de competitividad y sostenibilidad para destacar en el mercado.

I) Seguridad: Se refiere al conocimiento de los servicios prestados y la amabilidad de los empleados y su capacidad para transmitir confianza a los clientes. Esto es fundamental en muchos servicios, por ejemplo, en salud, los médicos transmiten confianza a los pacientes. Por ende,

se considera tres indicadores: Conocimiento del servicio, cortesía y confianza al cliente.

J) Empatía: Considera como indicador la atención individualizada, es decir la comunicación con el usuario y nivel de accesibilidad a la información genera que cada usuario se sienta especial al momento de ser atendido. Según (Nieto, 1989) el objetivo de la empresa informativa es difundir hechos, noticias, juicios, opiniones e ideas a través de medios de comunicación social, adoptando modos informativos. En la difusión cristaliza la relación entre medio, destinatario, anunciante. Esas relaciones no son exclusivamente de carácter comercial; la difusión de pensamientos, juicios, hechos y opiniones puede tener significado ideológico, por lo que las predicciones sociales se pueden utilizar para informar a quienes deben tomar decisiones. Es fundamental que las Instituciones Públicas hagan de conocimiento a los ciudadanos de todos los servicios que brinda, esto ayudará a que el usuario tome decisiones que no afecten el trámite que va a solicitar y elija el canal adecuado para presentarlo, como puede ser un canal presencial, virtual, radial, etc.

El modelo de Servqual, es considerado un modelo más detallado, pues desarrolla cinco dimensiones. En la primera dimensión elementos tangibles el usuario evalúa toda la parte física de la institución en donde se ofrece el servicio, pues se convierte en una dimensión importante porque estas instalaciones son usadas por los usuarios para ejecutar o solicitar el servicio. En la segunda dimensión el usuario evalúa la fiabilidad del servicio, es decir, si la presentación o el servicio que brindan la institución es confiable en cuanto al procedimiento del trámite que incluye los documentos a presentar y los plazos a seguir, pues el colaborador cumple el rol más importante, ya que es quien se encargara de darle seguridad al usuario. En la tercera dimensión capacidad de respuesta el usuario evalúa la rapidez que tiene la oficina en darle agilidad a sus trámites, así como estar preparado para enmendar cualquier error o inconveniente en el menor tiempo posible. En la cuarta dimensión el usuario evalúa la seguridad que le genera el servicio en cuanto al conocimiento que tienen los colaboradores para atender su trámite desde la primera fase del mismo, así como también la amabilidad y la disposición que los colaboradores tienen al momento de atender. Por último, la quinta dimensión habla de la empatía, pues los

colaboradores siempre tienen que estar prestos a guiar y dar información a los usuarios y si es posible acompañarlo en el trámite, de esta manera el usuario sentirá que la Institución se pone en el lugar de ellos.

## 2.5. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS

- **Anotación preventiva:** Las anotaciones preventivas son asientos provisionales y transitorios que tienen por finalidad reserva la prioridad y advertir la existencia de una eventual causa de modificación del acto o derecho inscrito. Según (SUNARP S. N., Artículo 64° del T.U.O del Reglamento General de los Registros Públicos, 2012). Estos asientos son provisionales una vez evaluado el acto se registra y se entrega una anotación de inscripción.
- **Calidad de atención al cliente:** Constituye un instrumento estratégico que asiente brindar un valor agregado a los usuarios con respecto a la oferta que efectúen los competidores y conseguir el discernimiento de divergencias en la oferta integral de la compañía. (Prieto, 2008). La calidad de atención al cliente, en este caso al usuario, tratándose de una institución pública, se trata de la percepción que el usuario tiene acerca del servicio que se le brinda.
- **Calificación:** Es la evaluación integral de los títulos presentados al registro que tiene por objeto determinar la procedencia de su inscripción. Está a cargo del Registrador y Tribunal Registral, en primera y segunda instancia respectiva, quienes actúan de manera independiente, personal e indelegable. Según (SUNARP S. N., Artículo 31° del T.U.O. del Reglamento General de los Registros Públicos, 2012). En la calificación el registrador determina si el acto a inscribir cumple con todas las medidas legales para ser inscrito, de lo contrario

el registrador tendrá la opción de observar o tachar cualquier título presentado por el usuario.

- **Derechos Registrales:** Son las tasas que se pagan por los servicios de inscripción, publicidad y otros que presta el Registro. Según (Públicos, 2012). Los montos de las tasas se encuentran publicadas en el T.U.O. del Reglamento General de los Registros públicos, de igual manera existe una calculadora registral en donde podemos simular el monto que cobrará la institución por los servicios que ofrece.
  
- **Percepción del cliente:** Es el resultado de integrar la información que se recibe del exterior con la información almacenada en la mente de experiencias y recuerdos anteriores. (Fortuny, 2017). La percepción del cliente se desarrolla antes, durante y después de experimentar el servicio por eso es importante ofrecerle al cliente una excelente experiencia que le permita regresar y convertirse en un cliente habitual y satisfecho.
  
- **Procedimiento administrativo:** Conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados. Según (Artículo 29°) de la Ley del procedimiento administrativo general N° 27444.



- **Satisfacción del cliente:** El estado de ánimo de los clientes surge como un producto de relacionar las necesidades y expectativas con el valor y los rendimientos percibidos. (Rico, 1998). La satisfacción del cliente se basa en la forma en la que los consumidores piensan, hoy en día es primordial brindar un buen servicio para que el cliente pueda elegir ser cliente habitual de servicio o del producto que se ofrece.
  
- **Títulos:** Se entiende por título al documento o documentos en que se fundamenta inmediata y directamente el derecho o acto inscribible y que, por si solos, acrediten fehaciente e indubitadamente su existencia. Según (Artículo 7°, 2012) del T.U.O. del Reglamento General de Registros Públicos.

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. HIPÓTESIS**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

Los procesos registrales influyen significativamente en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII oficina Tacna, periodo 2020.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

- Los elementos tangibles se relacionan significativamente en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII - oficina Tacna, periodo 2020.
- Las fiabilidades se relacionan significativamente en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII – oficina Tacna, periodo 2020.
- La capacidad de respuesta se relaciona significativamente en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII – oficina Tacna, periodo 2020.

- La seguridad se relaciona significativamente en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII – oficina Tacna, periodo 2020.
- La empatía se relaciona significativamente en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII – oficina Tacna, periodo 2020.

### **3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación es pura o básica puesto que se basó en los conceptos y teorías relacionadas a las prestaciones de servicios como son los procesos registrales y su medición con respecto a la calidad del servicio mismo, para así analizar los efectos de una en otra.

### **3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación desarrollada es de carácter no experimental y transversal. Es no experimental, toda vez que las variables que comprende la presente fueron analizadas en su contexto real, es decir no se realizó ninguna manipulación de las mismas.

Asimismo, es transversal puesto que los datos son recolectados en un solo momentos del tiempo realizando mediciones a los clientes usuarios del servicio registral.

### 3.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de investigación es descriptivo y explicativo, ya que el objetivo de la investigación es determinar si existe o no influencia de los procesos registrales en la calidad del servicio de los usuarios de la Zona Registral XIII Sede Tacna.

### 3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

#### 3.6.1. Población

En esta investigación la población quedó conformada por la cantidad de usuarios de la Zona Registral XIII Sede Tacna, siendo esta una población ilimitada.

#### 3.6.2. Muestra

Para ello se aplicó la fórmula de muestreo para poblaciones infinitas de la siguiente manera:

Determinación de la dimensión de la muestra, tuvimos en consideración el universo infinito.

$$n = \frac{Z^2 * P * Q}{e^2}$$

Donde:

Z = Nivel de confianza (correspondiente con tabla de valores de Z)

p = Porcentaje de la población que tiene el atributo deseado

q = Porcentaje de la población de no tiene el atributo deseado = 1-p

Nota: Cuando no hay indicación de la población que posee o no el atributo, se asume 50% para p y 50% para q.

e = Error de estimación máximo aceptado

n = Tamaño de la muestra

n = 384.16

n = 385.

### **3.6. VARIABLES E INDICADORES**

#### **3.6.1. Identificación de las variables**

La relación funcional es la siguiente:  $Y = f(X)$

Dónde:

X: variable independiente: Procesos Registrales

Y: variable dependiente: Calidad de Servicio

### 3.8.2. Operacionalización de las variables

**Tabla 21**

*Operacionalización de la variable independiente Procesos Registrales*

<b>Variable Independiente</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>
Procesos Registrales	El procedimiento registral es especial, de naturaleza no contenciosa y tiene por finalidad la inscripción de un título, según artículo 1° del T.U.O. del Reglamento General de Registros Públicos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inscripción de Títulos</li> <li>- Publicidad Registral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inscripción de títulos</li> <li>- Publicidad Registral</li> </ul>	21, 22, 23 y 24.  25, 26, 27 y 28.	Ordinal

*Nota:* La tabla evidencia la operacionalización de la variable Procesos Registrales, indicando la escala de medición.

**Tabla 22**

*Operacionalización de la variable dependiente Calidad de Servicio.*

<b>Variable Dependiente</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>
Calidad de Servicio	La calidad del servicio depende de la comparación del servicio esperado con el servicio percibido Según los autores como Grönroos (1994), Rust y Oliver (1994).	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apariencia de las instalaciones físicas</li> <li>- Equipos</li> <li>- Apariencia de empelados</li> </ul>	1, 2, 3 y 4.	Ordinal
		Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Habilidad de prestación de servicio</li> </ul>	5, 6, 7, 8 y 9.	
		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Deseo de ayudar</li> <li>- Servicio rápido</li> </ul>	10,11,12 y 13.	
		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento de servicio</li> <li>- Cortesía</li> <li>- Confianza al cliente</li> </ul>	14, 15 y 16.	
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención individualizada</li> </ul>	17, 18, 19 y 20.	

*Nota:* La tabla evidencia la operacionalización de la variable Calidad de Servicio, indicando la escala de medición.

### **3.9. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **3.7.1. Técnica**

La técnica que hemos utilizado para el para el presente estudio fue la técnica de la encuesta, ya que esta técnica se fundamenta en medir a través de un conjunto de preguntas, las cuales son preparadas con un determinado propósito para a través de él, conseguir información de los propios usuarios que son la unidad de análisis del presente trabajo.

#### **3.9.2. Instrumento:**

Se utilizó un cuestionario, el cual tuvo como contenido información para cada variable e indicador respectivamente, abarcando un orden lógico de manera que facilite la comprensión del entrevistado y la labor del entrevistador.

### **3.10. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

En la investigación, los datos obtenidos fueron procesados en el programa de Excel, y posteriormente importé los datos para crear una base de datos en el Software Estadísticos IBM SPSS Statistics 20.



La escala de medición que se utilizó para las dos variables es la escala ordinal por lo cual se utilizó el método estadístico de Regresión ordinal y Rho Spearman.

Método que será utilizado en vista que después de haber realizado la primera recolección de datos a través de una prueba piloto, estos no siguen una distribución normal, por lo que según las teorías metodológicas se deben utilizar test estadísticos no paramétricos. Siendo el modelo de Rho de Spearman el idóneo.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. TRABAJO DE CAMPO

Realizada la encuesta y obtenidas la respuesta de las mismas, se procedió a analizar los resultados de 385 usuarios de la Sunarp en donde se plasmaron 28 ítems en el cuestionario, los cuales fueron agrupados por la variable dependiente e independiente. En el caso de la Variable dependiente Servicio de Calidad con respecto a la dimensión Elementos Tangibles agrupamos los resultados de los ítems 01, 02, 03 y 04 de la encuesta en donde el 40% de la población se encuentra en desacuerdo en que los elementos tangibles son suficientes para otorgar un buen servicio, pues en la pregunta 01 estuvieron en desacuerdo 153 usuarios, en la pregunta 02 – 156, en la pregunta 03 – 119 ciudadanos y en la pregunta 04 – 117 ciudadanos. Con respecto a la dimensión de Fiabilidad agrupamos los resultados de los ítems 05, 06, 07, 08 y 09 de la encuesta en donde el 42% de la población se encuentra en desacuerdo en que los servicios que brinda Sunarp son Fiables, obtuvimos en la pregunta 05 – 164 respuestas en desacuerdo, en la pregunta 06 – 137, en la pregunta 07 – 150, en la pregunta 08 – 153 y en la pregunta 09 – 151 ciudadanos en desacuerdo. En la dimensión Capacidad de Respuesta agrupamos los resultados de los ítems 10, 11, 12 y 13 de la encuesta en donde el 32% de los encuestados estuvo en desacuerdo en que Sunarp alcance una buena capacidad de respuesta con los usuarios, obtuvimos en la pregunta 10 – 125 respuestas en desacuerdo, en la pregunta 11 – 134, en la pregunta 12 – 121 y en la pregunta 13 – 127 ciudadanos concluyeron estar en desacuerdo. De igual manera, en la dimensión de Seguridad agrupamos los

resultados de los ítems 14, 15 y 16, en donde el 32% de la población está en desacuerdo en que la Sunarp les brinde Seguridad a los usuarios, en la pregunta 14 – 126 repuestas, en la pregunta 15 – 139 y en la pregunta 16 – 141 respuestas. En la última disensión de Empatía agrupamos los resultados de los ítems 17,18, 19 y 20, en donde el 37% de la población está en desacuerdo en que la Sunarp tenga empatía con los usuarios, los resultados fueron 142, 114, 136 y 129 consecutivamente.

La variable dependiente Procesos Registrales está conformada por dos indicadores, el primero indicador Inscripción de Títulos reúne la pregunta 21, 22, 23 y 24 en donde el 32% de la población se encuentran de acuerdo en que las Inscripciones de Titulo no satisfacen sus necesidades. Los resultados a las preguntas fueron 125, 63, 71 y 87 consecutivamente. Por último, en el indicador Publicidad Registral reúne la pregunta 25, 26, 27 y 28 en donde el 35% de los encuentran en desacuerdo en que la Publicad Registral es eficiente, los resultados fueron 134, 54, 67 y 109 consecutivamente.

## 4.2. CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

Para garantizar la validez y precisión de análisis estadístico se midió la fiabilidad de las variables y dimensiones de acuerdo con el coeficiente de fiabilidad de Alfa de Cronbach. Según, (Navarro, 2019) los valores de consistencia interna menores a 0.7. Se realizó una prueba piloto, la cual permitió evidenciar niveles relativos de fiabilidad, como consecuencia de ello el instrumento fue mejorado en su estructura y contenido para luego poder utilizarse.

**Tabla 23**

*Alfa de Cronbach de la variable Procesos Registrales*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.843	8

**Tabla 24**

*Alfa de Cronbach de la variable Calidad de Servicio*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.981	20

*Nota:* En la tabla 3 y 4 se muestra que el Alfa de Cronbach para las variables de Procesos Registrales y Calidad de Servicio es de 0.843 y 0.981 respectivamente.

**Tabla 25***Alfa de Cronbach del indicador Inscripción de Títulos*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,745	4

**Tabla 26***Alfa de Cronbach del indicador Publicidad Registral*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,788	4

*Nota:* A continuación en la tabla 5 y 6 se presenta el Alfa de Cronbach de los indicadores de la variable independiente Procesos Registrales.

**Tabla 27***Alfa de Cronbach de la dimensión Elementos Tangibles*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,904	4

**Tabla 28***Alfa de Cronbach de la dimensión Fiabilidad*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,946	5

**Tabla 29***Alfa de Cronbach de la dimensión Capacidad de Respuesta*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,942	4

**Tabla 30***Alfa de Cronbach de la dimensión Seguridad*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,956	3

**Tabla 31**

*Alfa de Cronbach de la dimensión Empatía*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,933	4

*Nota:* En las tablas 7, 8, 9 10 y 11 se muestra el Alfa de Cronbach de las dimensiones de la variable Dependiente Calidad de Servicio.

En conclusión los valores del coeficiente obtenidos de las variable independiente y dependiente y sus respectivas dimensiones e indicadores presentan valores por encima de 0.7. Lo que nos indica que el instrumento cumple con los requisitos de fiabilidad en cuanto a su validación.

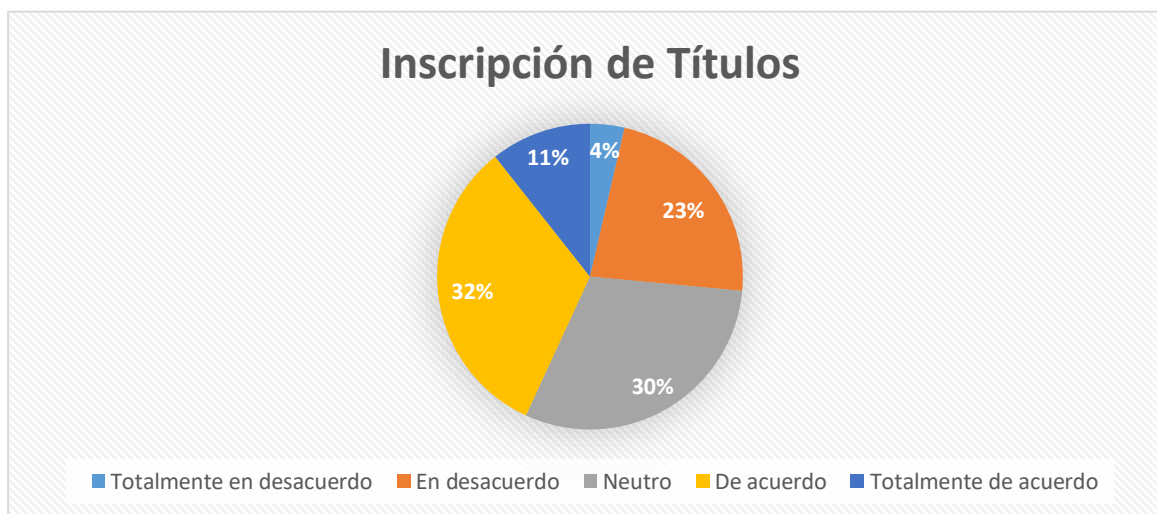
### 4.3. TRATAMIENTO ESTADISTICO

#### 4.3.1. Resultados de la Procesos Registrales

Con el fin de mostrar los resultados logrados en la variable independiente Procesos Registrales, he creído conveniente graficar cada indicador, en la figura 01 muestro los resultados del indicador Inscripción de Títulos y en la figura 02 expongo el resultado del indicador Publicidad Registral.

#### Figura 8

*Resultado del indicador Inscripción de Títulos*



*Nota:* En la actual figura se agrupan 04 preguntas de la encuesta con los ítems 21, 22, 23 y 24 se puede apreciar que la mayoría de personas con un 32% de la muestra está de acuerdo con lo siguiente:

- Las inscripciones demoran mucho tiempo.
- La SUNARP no se preocupa por darle a conocer la situación actual de su trámite.



- Es un riesgo que la información se encuentre en medios digitales.
- No se encuentran satisfechos con la calificación de sus títulos.

Lo que conlleva a interpretar que el 32% de la población se encuentra de acuerdo en que deben implementar y perfeccionar la calidad de su servicio.

### Figura 9

*Resultados del indicador Publicidad Registral*



*Nota:* En la actual figura se agrupan 04 preguntas del sondeo en los ítems 25, 26, 27 y 28 en donde podemos apreciar el resultado del segundo indicador Publicidad Registral de la variable independiente Procesos Registrales en donde el 35% de la población está en desacuerdo con los siguiente:

- Los procedimientos con respecto a la Publicidad Registral no se encuentran bien definidos.

- La Sunarp no tiene una herramienta que permita darle seguimiento a su trámite de publicidad.
- El servicio de publicidad en cuanto a los certificados positivos y/o negativos deben entregarse al momento.
- No se siente satisfecho con el servicio de Publicidad Registral

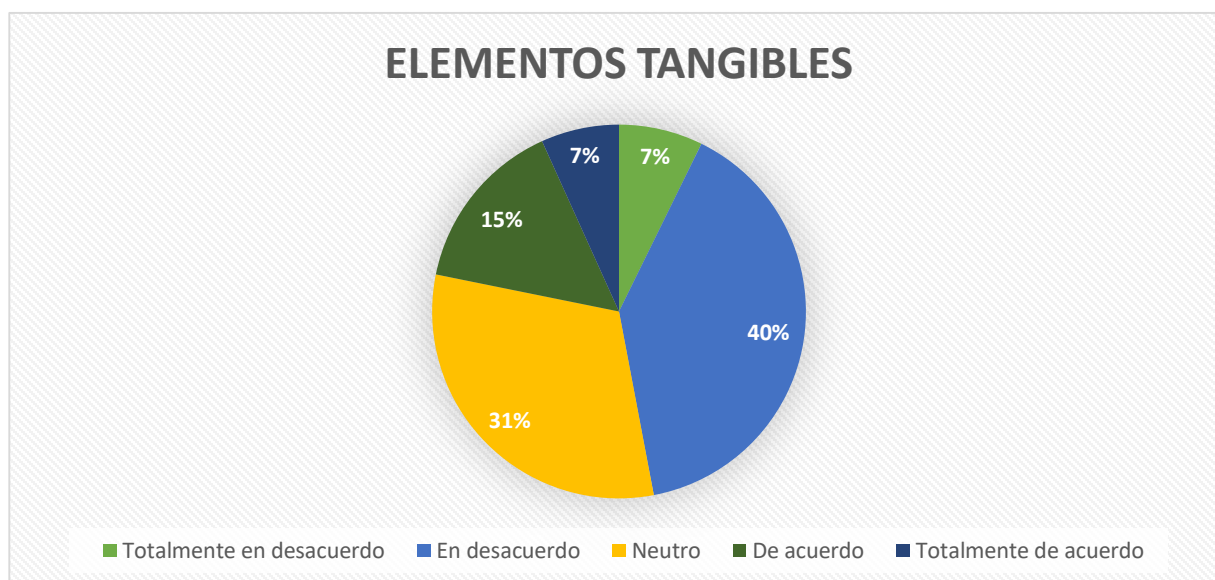
Finalmente, el 35%, 27% y 21% de la población muestran una tendencia negativa, es decir están en total desacuerdo con el servicio de Publicidad Registral.

### 4.3.2. Resultados de la variable calidad de servicio

La variable dependiente Calidad de Servicio agrupa 05 dimensiones. En la figura 3 la primera dimensión Elementos tangibles, en la figura 04 la dimensión de Fiabilidad, en la figura 5 la dimensión de Capacidad de Respuesta, en la figura 6 la dimensión de Seguridad y en la figura 7 la dimensión de Empatía.

#### Figura 10

*Resultados de la dimensión Elementos Tangibles*

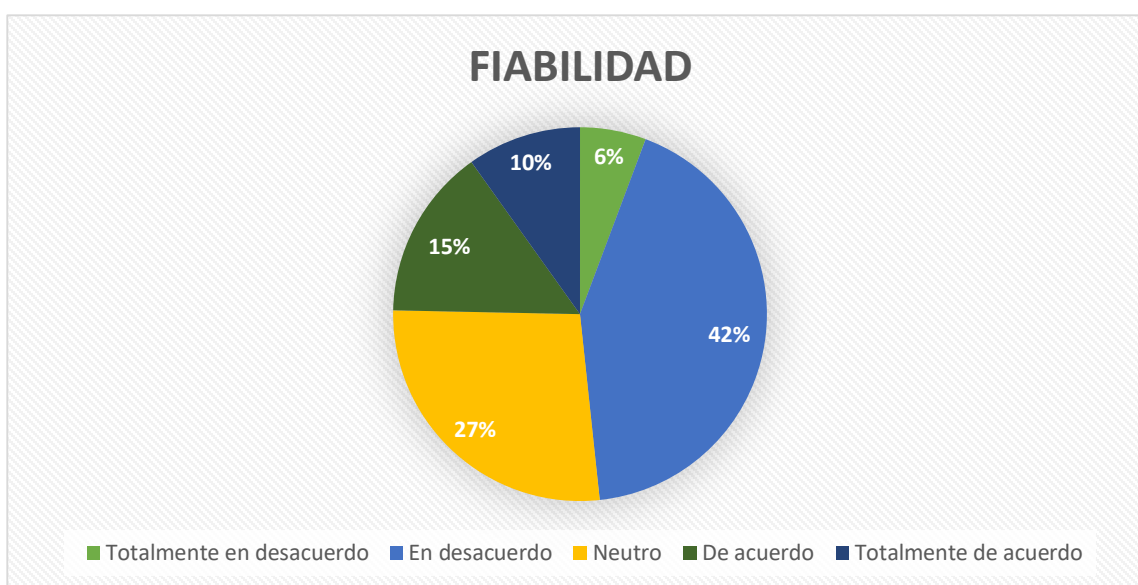


*Nota:* Se muestra los resultados de la primera dimensión de la variable dependiente Calidad de Servicio, se agrupan 4 preguntas del cuestionario con los ítems 1, 2, 3 y 4 en donde podemos apreciar que el 40% de la población está en desacuerdo con lo siguiente:

- En que la Sunarp buenos equipos.
- Las instalaciones físicas son atractivos.
- Los empleados de la Sunarp muestran buena apariencia.
- En la Sunarp, los elementos materiales están asociados con el servicio que son visualmente atractivos.

**Figura 11**

*Resultado de la dimensión Fiabilidad*



*Nota:* Se proyecta los resultados de la dimensión de Fiabilidad que agrupa 05 preguntas del cuestionario en los ítems 5, 6, 7, 8 y 9 en donde podemos apreciar que un lejano 42% de la población se encuentra en desacuerdo con lo siguiente:

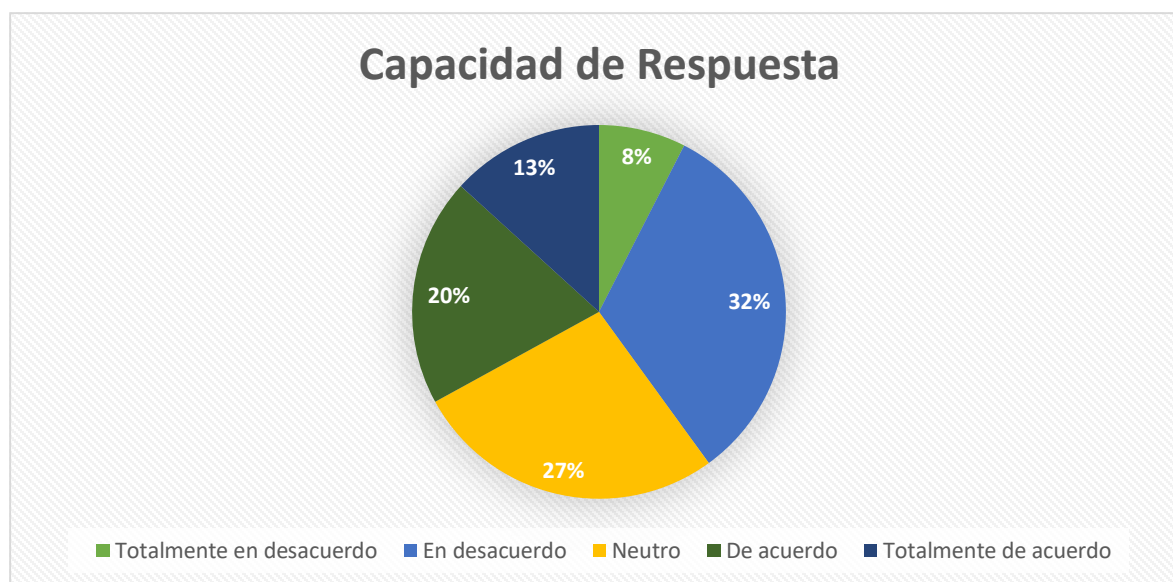
- Cuando la Sunarp promete hacer los trámites en cierto tiempo, cumplen.

- Cuando los clientes encuentren problemas, Sunarp muestra un sincero interés en solucionar el problema.
- La Sunarp brinda servicios lo antes posible.
- La Sunarp finaliza el servicio en el tiempo prometido.
- La Sunarp insiste en conservar registros libres de errores.

Finalmente, concluidos en que el 42% de la población no siente confianza al momento de iniciar un trámite en la Sunarp, es decir el usuario sabe que su trámite siempre va a tener problemas de tiempo.

**Figura 12**

*Resultado de la dimensión Capacidad de Respuesta*



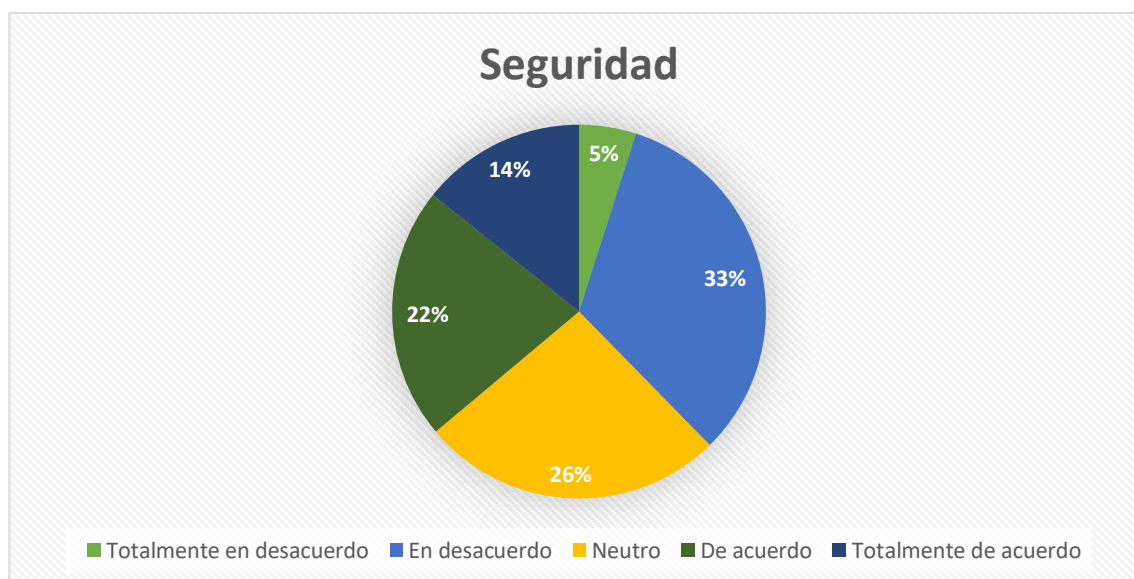
*Nota:* Nos muestra la dimensión Capacidad de Respuesta, en donde se agrupa 4 preguntas del cuestionario en los ítems 10, 11, 12 y 13 que nos da como resultado que el 32% de la población se encuentra en desacuerdo con lo siguiente:

- Los colaboradores notifican a los usuarios el termino de sus trámites.
- Los colaboradores ofrecen servicio ágil a los usuarios.
- Los colaboradores tienen disposición a responder las cuestiones de los usuarios.
- La conducta de los colaboradores de la Sunarp transmite confianza a los usuarios.

Es decir, el 32% de la población concluye que los empleados de la Sunarp necesitan mejorar la calidad de su servicio, ya que la Sunarp no mantiene una comunicación activa con los usuarios, no brindan un servicio ágil, los colaboradores no tiene disposición para responder preguntas a los usuarios y finalmente el comportamiento de los empleados no transmite confianza.

### Figura 13

*Resultado de la dimensión Seguridad*



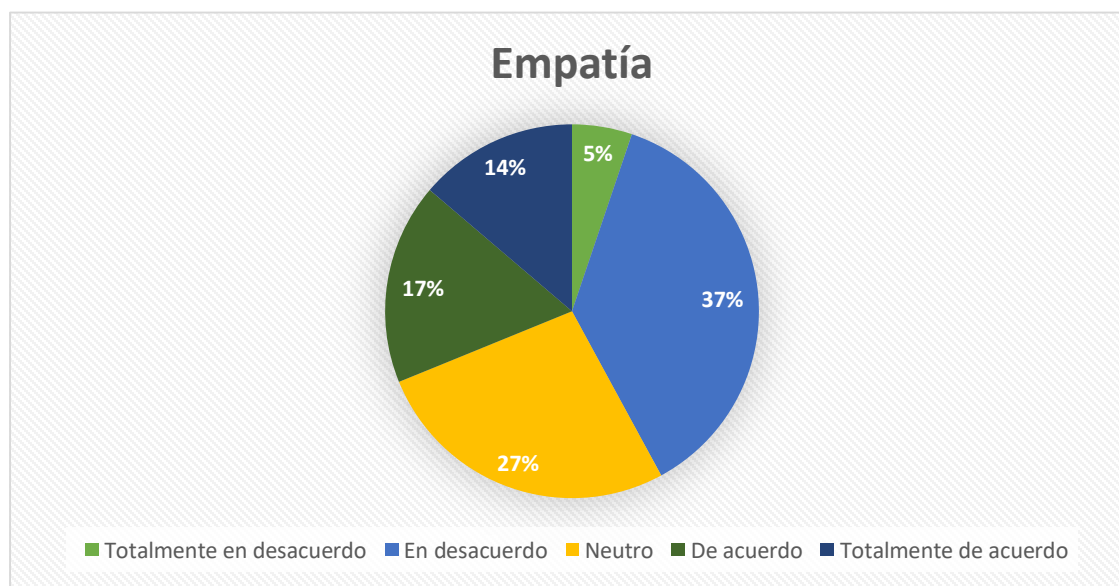
*Nota:* muestra la dimensión Seguridad, la cual agrupa 03 preguntas del cuestionario en los ítems 14, 15 y 16; podemos apreciar que el 33% de la población está en desacuerdo con lo siguiente:

- En la Sunarp los colaboradores no siempre son cordiales y amables.
- En la Sunarp los colaboradores no tienen capacidad para responder las inquietudes de los usuarios.
- Los usuarios no sienten seguridad y confianza en el proceso de sus trámites con la Institución.

Es decir, el 32% de la población en su experiencia precisa que los empleados no son amables, no están suficientemente preparados para responder preguntas y finalmente no se sienten seguros de sus trámites.

## Figura 14

*Resultados de la dimensión Empatía*



*Nota:* Observamos la última dimensión Empatía, en donde se agrupan 04 preguntas del cuestionario en los ítems 17, 18, 19 y 20 en donde apreciamos que el 37% de la población está en desacuerdo con lo siguiente:

- La Sunarp proporciona a sus usuarios atención específica.
- La Sunarp tiene flexibles para los usuarios.
- Los colaboradores de la Sunarp no tienen suficiente empatía con los usuarios.
- La Sunarp muestra preocupación por beneficios de los usuarios.

Es decir, el 37% de la población en base a su experiencia sienten que la Institución no tiene empatía con los usuarios, ya que no tienen atención individualizada, no tiene horarios convenientes para todos los usuarios, no comprende sus necesidades específicas y no muestra interés por los usuarios.



#### 4.4. VERIFICACION DE HIPÓTESIS

##### 4.4.1. Verificación de hipótesis específicas

**Tabla 32**

*Hipótesis específica Elementos Tangibles*

Correlaciones				
			Calidad de Servicio	Elementos Tangibles
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,888**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	385	385
	Elementos Tangibles	Coeficiente de correlación	,888**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	385	385
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

*Nota:* Logra demostrar la correlación entre las variables calidad de servicio y elementos tangibles, la cual es alta y significativa, puesto que el Rho de Spearman asciende a 0.888 y el P valor es menor que el nivel de significancia (5%).

Nivel de significancia: Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0.05 se acepta H1 y se rechaza H0.

Por lo tanto se relacionan significativamente, en función a los objetivos establecidos y la hipótesis planteada queda comprobada y aceptada la Hipótesis específica elementos tangibles.

**Tabla 33***Hipótesis específica Fiabilidad*

<b>Correlaciones</b>				
			Calidad Servicio	Fiabilidad
Rho de Spearman	Calidad Servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,933**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	385	385
	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,933**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	385	385
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

*Nota:* Se logra demostrar la correlación entre las variables calidad de servicio y Fiabilidad, la cual es alta y significativa, puesto que el Rho de Spearman asciende a 0.933 y el P valor es menor que el nivel de significancia (5%).

Nivel de significancia: Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0.05 se acepta H1 y se rechaza H0.

Por lo tanto se relacionan significativamente, en función de los objetivos establecidos en esta investigación, la hipótesis específica de Fiabilidad queda comprobada y aceptada.

**Tabla 34***Hipótesis específica Capacidad de Respuesta*

<b>Correlaciones</b>				
			Calidad Servicio	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Calidad Servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,953**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	385	385
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,953**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	385	385
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

*Nota:* Nos muestra la correlación entre las variables calidad de servicio y Capacidad de Respuesta, la cual es alta y significativa, puesto que el Rho de Spearman asciende a 0.953 y el P valor es menor que el nivel de significancia (5%).

Nivel de significancia: Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0.05 se acepta H1 y se rechaza H0.

Por lo tanto se relacionan significativamente, en función de los objetivos e hipótesis específica Capacidad de Respuesta queda verificada y aceptada.

**Tabla 35***Hipótesis específica Seguridad*

<b>Correlaciones</b>				
			Calidad Servicio	Seguridad
Rho de Spearman	Calidad Servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,947**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	385	385
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,947**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	385	385
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

*Nota:* Se puede apreciar la correlacion entre las variables calidad de servicio y Seguridad, la cual es alta y significativa, puesto que el Rho de Spearman asciende a 0.947 y el P valor es menor que el nivel de significancia (5%).

Nivel de significancia: Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0.05 se acepta H1 y se rechaza H0.

Por lo tanto se relacionan significativamente, en función de los objetivos e hipótesis específica Seguridad queda verificada y aceptada.

**Tabla 36***Hipótesis específica Empatía*

Correlaciones				
			Calidad Servicio	Seguridad
Rho de Spearman	Calidad Servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,947**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	385	385
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,947**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	385	385
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

*Nota:* Nos muestra la correlación entre las variables calidad de servicio y Empatía, la cual es alta y significativa, puesto que el Rho de Spearman asciende a 0.947 y el P valor es menor que el nivel de significancia (5%).

Nivel de significancia: Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0.05 se acepta H1 y se rechaza H0.

Por lo tanto se relacionan significativamente, en función de los objetivos e hipótesis específica Empatía queda verificada y aceptada.

#### 4.4.2. Verificación de Hipótesis General

A continuación, se observa las consecuencias de la verificación de hipótesis general en las siguientes tablas: 17, 18, 19 y 20.

**Tabla 37**

*Hipótesis General*

Correlaciones				
			Calidad Servicio	Procesos Registrales
Rho de Spearman	Calidad Servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,772**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	385	385
	Procesos Registrales	Coefficiente de correlación	,772**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	385	385

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

**Tabla 38**

*Información de ajuste de los modelos*

Pseudo R cuadrado				
	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Cox y Snell				
Nagelkerke	1,837,750			
McFadden	1,322,478	515,272	28	,000

Función de enlace: Logit.

**Tabla 39***Bondad de ajuste*

<b>Bondad de ajuste</b>			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	2,175,563	1820	,000
Desvianza	1,030,173	1820	1,000
Función de enlace: Logit.			

**Tabla 40***Pseudo R cuadrado*

<b>Pseudo R cuadrado</b>	
Cox y Snell	,738
Nagelkerke	,738
McFadden	,173
Función de enlace: Logit.	

Nota:

$H_0$  : Los Procesos Registrales no influyen significativamente con la calidad de servicio de la zona registral XIII oficina Tacna, periodo 2020.

$H_1$  : Los Procesos Registrales influyen significativamente con la calidad de servicio de la zona registral XIII oficina Tacna, periodo 2020.

En la tabla 17 se puede apreciar la correlacion entre las variables calidad de servicio y elementos tangibles, la cual es alta y significativa, puesto que el Rho de Spearman asciende a 0.772 y el P valor es menor que el nivel de significancia (5%).

Nivel de significancia: Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0.05 se acepta  $H_1$  y se rechaza  $H_0$ .

Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0.05 se acepta  $H_0$  y se rechaza  $H_1$ .

Estadístico de Prueba: Regresión Ordinal / R Cuadrado.

En la tabla 18 observamos la Regla de decisión:

Rechazar  $H_0$  si el p-valor es menor a 0,05.

No rechazar  $H_0$  si el p-valor es mayor a 0,05.

Según se observa en la Tabla 18 Y 19, el p-valor (significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0,000 menor a 0,005, en consecuencia, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) a un nivel de confianza del 95%, y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ). Asimismo, en la tabla 20, se observa que el impacto presente es de 73.80% lo que nos indica que hay un impacto significativo, es decir: Los Procesos Registrales influyen significativamente con la calidad de servicio de la zona registral XIII oficina Tacna, periodo 2020.



## CONCLUSIONES

### **Primera**

Se concluyó que, los procesos registrales influyen en la calidad de servicio de la zona registral XIII - oficina Tacna, periodo 2020; así mismo observamos que la gran parte de personas se sienten insatisfechas con el servicio que brinda Sunarp debido a la falta de las cinco dimensiones estudiadas en esta investigación que son: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en correspondencia a la inscripción de títulos y publicidad registral. Con esto podemos comprobar que el objetivo general de la actual investigación se ha cumplido.

### **Segunda**

Los elementos tangibles se corresponden significativamente en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII - oficina Tacna, periodo 2020; apreciándose que la mayoría de personas sienten que las instalaciones, equipos y materiales públicos (folletos, pantallas informativas) son visualmente atractivos, lo que genera un servicio inadecuado, finalmente se comprueba que el objetivo específico de esta investigación ha sido cumplido.

### **Tercera**

Las fiabilidades se relacionan significativamente en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII – oficina Tacna, periodo 2020; entendiéndose que la mayoría de personas sienten que la Sunarp no cumple con los tiempos establecidos, mostrando desinterés en solucionar algún

problema del servicio solicitado, además de cometer varios errores en sus registros. Concluimos que se cumple con el objetivo específico de esta investigación.

#### **Cuarta**

La capacidad de respuesta se relaciona significativamente en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII – oficina Tacna, periodo 2020; apreciándose que la mayoría de personas consideran que la Sunarp no comunica a los usuarios cuando concluirá la ejecución del servicio, así como la poca preparación para absolver dudas y preguntas de los usuarios, en este sentido la conducta de los empleados de Sunarp no tramiten seguridad y confianza comprobándose así que el objetivo específico planteado en la investigación ha sido cumplido.

#### **Quinta**

La seguridad corresponde significativamente en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII – oficina Tacna, periodo 2020; considerándose que la mayoría de usuarios de la Sunarp sienten que los empleados no siempre son amables, muestran inseguridad al momento de la atención lo que genera que el usuario no sienta seguridad en sus trámites. Finalmente, se comprueba que el objetivo específico se ha cumplido.

#### **Sexta**

La empatía se relaciona significativamente en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII – oficina Tacna, periodo 2020; apreciándose que la mayoría de personas sienten que la Sunarp no comprende las verdaderas necesidades de los usuarios y tampoco se preocupa los beneficios de los mimos. Finalmente, se comprueba que el objetivo planteado en esta investigación ha sido correcto.

## RECOMENDACIONES

### **Primera**

A través de la oficina registral y recursos humanos se deberá implementar los procesos necesarios que permitan brindar un servicio de calidad, concretando así una de las acciones primordiales del proceso de renovación de la gestión del país, que incluye optimizar la calidad de los servicios. Servir a los ciudadanos; significa diseñarlos y producirlos a partir de la comprensión de las necesidades y expectativas de los ciudadanos; considerar los canales de servicio disponibles, los estándares de calidad de servicio aplicables, interactuar con personas o entidades públicas, utilizar tecnologías de la información o medios que ayuden a optimizar la calidad de los servicios públicos.

### **Segunda**

Se recomienda que a través de las áreas de administración, presupuesto, el área de logística y el área de la Oficina Registral se realice la modernización de equipos, materiales visuales e instalaciones logren una apariencia atractiva para el usuario, de esta manera disminuirá la insatisfacción de los usuarios.

### **Tercera**

A través de una exhaustiva evaluación y análisis la Oficina Registral en conjunto con el área de Tecnologías de la información deberán hacer uso de nuevas herramientas en línea que permitan agilizar trámites e incluso ofrecer los servicios de publicidad como autoservicio, solicitando el

tramite a través de la página web incluyendo así hasta el pago del mismo servicio y el resultado. De esta manera, los usuarios obtendrán de forma más rápida y fiable la información registral. En cuando a la inscripción de títulos pulir el servicio ya existente para notarias.

#### **Cuarta**

El área de Recursos humanos en conjunto con la Oficina Registral deberá hacer una evaluación a los colaboradores de atención al usuario, para observar las deficiencias de conocimiento de los mismos y así poder implementar cursos y capacitaciones dinámicas que permitan fortalecer la capacidad de respuesta del colaborador esto generará que el usuario sienta más confianza en sus trámites y atenciones.

#### **Quinta**

Se recomienda que exista una instructivo de procedimiento de todos los servicios que brinda Sunarp a través de la publicidad registral, de esta manera el colaborador ante cualquier duda o inseguridad pueda consultar y así evitar cometer errores que generan pérdida de tiempo y molestias en los usuarios, además fortaleceremos la seguridad de que los tramites son ingresados de forma correcta. Evaluado por el área de la oficina registral, asesoría legal, recursos humanos y tecnologías de la información.

**Sexta**

Se recomienda siempre hacer evaluaciones de las atenciones brindadas en hall de atención, evaluaciones aleatorias que permitan que el colaborador sea evaluado por el usuario en tiempo real, a través de una encuesta o de un buzón que invite al usuario a dejar su comentario o su recomendación. También se recomienda implementar al “usuario incognito” se trata de un usuario enviado por la misma institución para que evalúe al colaborador que lo atendió y así tener un resultado real de la atención con evidencia de por medio, así observaremos las deficiencias y ejecutemos un plan de mejora. Las áreas involucradas deben ser el área de Recursos Humanos, Administración y Oficina Registral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Allcahuamán, M. (2015). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015. Perú.
- Arrué, J. (2014). Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario, periodo junio a setiembre de 2014. Perú.
- Artículo 29°. (s.f.). *Ley General del Procedimiento Administrativo N°27444*. Lima.
- Artículo 7°. (2012). *Reglamento General de los Registros Públicos*. Lima.
- Chipana, E. (2019). La calidad de servicio y la satisfacción en la atención brindada en el área de recaudación de tributos de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2015. Perú.
- Fortuny. (2017). La percepción del cliente y un buen posicionamiento de mercado, clave para la venta.
- Gronroos, C. (1994). Marketing y gestión de servicios: La gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios. Madrid.
- Gronroos, C. (1994). Marketing y gestión de servicios: La gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios. Madrid.
- Karl, M. (1859). Contribución a la crítica de la economía política. *Prólogo*.
- Mejía, G. (2013). Análisis de la eficiencia del procedimiento registral de los documentos de compraventa de inmuebles en el Registro Público. Venezuela.
- Morales, M. (2011). La calidad de los servicios públicos: Regormas de Gestión Pública en Chile (1990-2009). Mexico.
- Navarro, F. (2019). Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida. España: Universidad de Valencia.

Nieto, A. (1989). *Difusión informativa*. Madrid.

Parasuraman, B. y. (1988). *Modelo de calidad de servicio*. Miami.

Pino, J. (2015). *Definición de un modelo de calidad de servicios soportado por Tecnologías de la Información*. Colombia.

Prieto. (2008). *Atención al cliente*. Madrid, España.

Públicos, S. S. (2012). *Artículo 165° del T.U.O. del Reglamento General de los Registros Públicos*. Lima.

Ramos, A. (2018). *Procedimientos Registrales y calidad de servicios de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos - Oficina Descentralizada Registral de Sánchez Carrión, 2017*. Perú.

Rico. (1998). *Total Customer Satisfaction*. Estados Unidos.

SUNARP, S. N. (2012). *del T.U.O. del Reglamento General de los Registros Públicos*. Lima.

**APÉNDICE**

• Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema Principal	Objetivo General	Hipótesis General	Variable Independiente X: Procesos Registrales	Inscripciones de títulos	Inscripciones de títulos	Tipo de investigación: Investigación pura o básica.  Nivel de la investigación: Descriptivo. Causal o explicativo.  Diseño de investigación: No experimental, transversal.  Fuente de los datos: Primaria  Recolección de datos: Encuesta/ Cuestionario  Test estadístico: No Paramétricos de causalidad.
¿De qué manera influye los procesos registrales en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII – Oficina Tacna, periodo 2020?	Determinar de qué manera influye los Procesos Registrales en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII – Oficina Tacna, periodo 2020.	Los procesos registrales influyen significativamente en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII – Oficina Tacna, periodo 2020.		Publicidad Registral	Publicidad Registral	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas		- Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas Equipos Apariencia de empleados	
– ¿De qué manera se relacionan los elementos tangibles en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII - Oficina Tacna, periodo 2020? – ¿De qué manera se relaciona la fiabilidad en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII – Oficina Tacna, periodo 2020? – ¿De qué manera se relaciona la capacidad de respuesta en la calidad de servicios de	– Determinar de qué manera se relacionan los elementos tangibles en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII – Oficina Tacna, periodo 2020. – Determinar de qué manera se relaciona la fiabilidad en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII – Oficina Tacna, periodo 2020. – Determinar de qué manera se relaciona la capacidad de respuesta en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII –	– Los elementos tangibles se relacionan significativamente en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII – Oficina Tacna, periodo 2020. – La fiabilidad se relaciona significativamente en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII – Oficina Tacna, periodo 2020. – La capacidad de respuesta se relaciona significativamente en la calidad de servicio		Variable Dependiente Y: Calidad de Servicio	Habilidad de prestación del servicio	
				Fiabilidad		
				Seguridad	Conocimiento de servicio Cortesía Confianza al cliente	



<p>la Zona Registral XIII – Oficina Tacna, periodo 2020?</p> <p>– ¿De qué manera se relaciona la seguridad en la calidad de servicios de la Zona Registral XIII – Oficina Tacna, periodo 2020?</p> <p>– ¿De qué manera se relaciona la empatía con la calidad de servicios de la Zona Registral XIII – Oficina Tacna, periodo 2020?</p>	<p>Oficina Tacna, periodo 2020.</p> <p>– Determinar de qué manera se relaciona la seguridad en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII – Oficina Tacna, periodo 2020.</p> <p>– Determinar de qué manera se relaciona la empatía con la calidad de servicio de la Zona Registral XIII – Oficina Tacna, periodo 2020.</p>	<p>de la Zona Registral – Oficina Tacna 2020.</p> <p>– La seguridad se relaciona significativamente en la calidad de servicio de la Zona Registral – Oficina Tacna 2020.</p> <p>– La empatía se relaciona significativamente en la calidad de servicio de la Zona Registral – Oficina Tacna 2020.</p>		<p>Empatía</p>	<p>Atención individualizada</p>	
---	--	---	--	----------------	---------------------------------	--

## Instrumentos de investigación

### CUESTIONARIO

A continuación, se presenta una serie de preguntas con el fin de evaluar la calidad de los servicios que le brinda la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – SUNARP. Por favor marcar con una “X” según corresponda:

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: Masculino ( ) Femenino( )

Ítems:

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

#### VIII. DIMENSIÓN DE ELEMENTOS TANGIBLES

5. La instituciones de SUNARP tiene equipos de apariencia moderna.	1	2	3	4	5
6. Las instalaciones físicas de SUNARP son visualmente atractivas.	1	2	3	4	5
7. Los empleados de SUNARP tienen apariencia pulcra.	1	2	3	4	5
8. En la SUNARP, los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, estados de cuenta, etcétera) son visualmente atractivos.	1	2	3	4	5

#### IX. DIMENSIÓN DE FIABILIDAD

6. Cuando la SUNARP prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.	1	2	3	4	5
7. Cuando el cliente tiene un problema, la SUNARP muestra un sincero interés en solucionarlo.	1	2	3	4	5
8. La SUNARP realiza bien el servicio a la primera vez.	1	2	3	4	5
9. La SUNARP concluye el servicio en el tiempo prometido.	1	2	3	4	5
10. La SUNARP insiste en mantener registros exentos de errores.	1	2	3	4	5

#### X. DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA

5. En la SUNARP, los empleados comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio.	1	2	3	4	5
6. En la SUNARP, los empleados ofrecen un servicio rápido a sus clientes.	1	2	3	4	5
7. En la SUNARP, los empleados siempre están dispuestos a responder las preguntas de los usuarios.	1	2	3	4	5
8. El comportamiento de los empleados de la SUNARP tramiten confianza a los usuarios.	1	2	3	4	5

#### XI. DIMENSIÓN DE SEGURIDAD

4. En la SUNARP, los empleados son siempre amables con los clientes.	1	2	3	4	5
5. En la SUNARP, los empleados tienen suficientes conocimientos para responder a sus preguntas.	1	2	3	4	5
6. UD. como usuario de la SUNARP se siente seguro en sus trámites con la Institución.	1	2	3	4	5

#### XII. DIMENSIÓN DE EMPATÍA

5. La SUNARP da a sus usuarios atención individualizada.	1	2	3	4	5
6. La SUNARP tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.	1	2	3	4	5
7. Los empleados de la SUNARP comprenden las necesidades específicas de sus usuarios.	1	2	3	4	5
8. La SUNARP se preocupa por los mejores intereses de sus clientes.	1	2	3	4	5

#### XIII. VARIABLE INSCRIPCIÓN DE TÍTULOS

5. Considera Ud. Que la inscripción de títulos demora mucho tiempo.	1	2	3	4	5
6. La SUNARP se preocupa por darle a conocer la situación actual de su trámite, por ejemplo, si se encuentra en observación o tachado.	1	2	3	4	5
7. Es un riesgo que la información sobre índices de propiedad se encuentre en medios digitales de SUNARP.	1	2	3	4	5
8. Se siente usted satisfecho con la calificación de la inscripción de su título.	1	2	3	4	5

XIV. VARIABLE DE PUBLICIDAD REGISTRAL

5. Los procedimientos con respecto a Publicidad Registral se encuentran bien definidos.	1	2	3	4	5
6. Considera Ud. Que Sunarp debe implementar en oficina una plataforma digital para darle información sobre el seguimiento de su trámite de publicidad registral.	1	2	3	4	5
7. Considera Ud. Que el servicio de publicidad registral debería ser al momento. (certificados positivos y negativos)	1	2	3	4	5
8. Se siente usted satisfecho con el servicio de Publicidad Registral.	1	2	3	4	5

## Validación de juicio por expertos

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Mba. Rubén Huancapaza Cora

1.2. Grado Académico: Mba.

1.3. Profesión: Ingeniero Comercial

1.4. Institución donde labora: Universidad Privada de Tacna

1.5. Cargo que desempeña: Docente de la Universidad Privada de Tacna

1.6. Denominación del Instrumento: Cuestionario para medir los procesos registrales y su influencia en la calidad de servicio de la zona registral XIII – Oficina Tacna, periodo 2020.

1.7. Autor del instrumento: Gabriela Stefanny Merino Alvino

#### II. VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS	Muy	Malo	Regular	Bueno	Muy
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					<b>24</b>	
<b>SUMATORIA TOTAL</b>						

**2) RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**

b) Valoración Cualitativa:

Deficiente ( )

Regular ( )

Bueno ( x )

Lugar y fecha. Tacna, 10/11/2020

Firma: \_\_\_\_\_

Nombre: Rubén Huancapaza CoraDNI N°: 00443454Teléfono: 923285505

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Mag. Wilfredo Velásquez Yupanqui

1.2. Grado Académico: Magíster.

1.3. Profesión: Licenciado en Administración de Empresas

1.4. Institución donde labora: Universidad Privada de Tacna

1.5. Cargo que desempeña: Docente de la Universidad Privada de Tacna

1.6. Denominación del Instrumento: Cuestionario para medir los procesos registrales y su influencia en la calidad de servicio de la zona registral XIII – Oficina Tacna, periodo 2020.

1.7. Autor del instrumento: Gabriela Stefanny Merino Alvino

### II. VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS	Muy	Malo	Regular	Bueno	Muy
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>						
<b>SUMATORIA TOTAL</b>						

**III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**3.1. Valoración total cuantitativa: 243.2. Opinión: FAVORABLE  DEBE MEJORAR NO FAVORABLE 

3.3. Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2

Tacna, 17 de Noviembre del 2020

\_\_\_\_\_  
Firma



## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Mag. Samuel Márquez Tirado
- 1.2. Grado Académico: Magíster.
- 1.3. Profesión: Ingeniero Comercial
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Privada de Tacna
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente de la Universidad Privada de Tacna
- 1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario para medir los procesos registrales y su influencia en la calidad de servicio de la zona registral XIII – Oficina Tacna, período 2020.
- 1.7. Autor del instrumento: Gabriela Stefanny Merino Alvino

### II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Mal	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>						95%
<b>SUMATORIA TOTAL</b>		95%				

1

1

**III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**

3.1. Valoración total cuantitativa: \_\_\_\_\_

3.2. Opinión: FAVORABLE  DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_  
NO FAVORABLE \_\_\_\_\_3.3. Observaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2

Tacna, 16 de noviembre del 2020

2

Firma

40219367