



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Escuela de Posgrado

**Registros públicos y su relación con la prestación de servicios de calidad en la provincia de
Barranca**

Tesis

**Para optar el Grado Académico de Maestra en Derecho Constitucional y
Administrativo**

Autora

Indhira Katherine Bernales Cotaquispe

Asesor

Dr. Bartolomé Eduardo Milán Matta

Huacho – Perú

2023

REGISTROS PÚBLICOS Y SU RELACIÓN CON LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CALIDAD EN LA PROVINCIA DE BARRANCA

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	7%
2	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante	2%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
4	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	www.repositorio.upp.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1%

**REGISTROS PÚBLICOS Y SU RELACIÓN CON LA PRESTACIÓN DE
SERVICIOS DE CALIDAD EN LA PROVINCIA DE BARRANCA**

INDHIRA KATHERINE BERNALES COTAQUISPE

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: Dr. Bartolomé Eduardo Milán Matta

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRO EN DERECHO CONSTITUCIONAL Y ADMINISTRATIVO
HUACHO
2023**

DEDICATORIA

El reciente trabajo lo consagro a mis hermanos y mi madrecita quienes me apoyaron a lo largo de mi carrera profesional.

Indhira Katherine Bernales Cotaquispe

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme terminar con el desarrollo de la investigación, a pesar de las dificultades.

Indhira Katherine Bernales Cotaquispe

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	2
1.2.1 Problema general	2
1.2.2 Problemas específicos	2
1.3 Objetivos de la investigación	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos	3
1.4 Justificación de la investigación	3
1.5 Delimitaciones del estudio	4
CAPÍTULO II	5
MARCO TEÓRICO	5
2.1 Antecedentes de la investigación	5
2.1.1 Investigaciones internacionales	5
2.1.2 Investigaciones nacionales	6
2.2 Bases teóricas	8
2.2.1 Registros Públicos	8
2.2.2 El Servicio Público	9
2.3 Bases filosóficas	17
2.4 Definición de términos básicos	18
2.5 Hipótesis de investigación	20
2.5.1 Hipótesis general	20
2.5.2 Hipótesis específicas	20

2.6 Operacionalización de las variables	21
CAPÍTULO III	24
METODOLOGÍA	24
3.1 Diseño metodológico	24
3.1.1 Tipo	24
3.1.2 Nivel de estudio	24
3.1.3 Enfoque	24
3.2 Población y muestra	24
3.2.1 Población	24
3.2.2 Muestra	25
3.3 Técnicas de recolección de datos	26
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	26
CAPÍTULO IV	27
RESULTADOS	27
4.1 Análisis de resultados	27
4.2 Contrastación de hipótesis	43
4.3 Generalización entorno a la hipótesis central	43
4.3.1 Hipótesis general	43
4.3.2 Hipótesis específica 1	45
4.3.3 Hipótesis específica 2	46
4.3.4 Hipótesis específica 3	47
CAPÍTULO V	49
DISCUSIÓN	49
5.1 Discusión de resultados	49
CAPÍTULO VI	50
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	50
6.1 Conclusiones	50
6.2 Recomendaciones	50
REFERENCIAS	52
7.1 Fuentes bibliográficas	52
7.2 Fuentes hemerográficas	52
7.3 Fuentes electrónicas	53
Anexo 1: Instrumento para la toma de datos	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	21
Tabla 2	21
Tabla 3	24
Tabla 4	25
Tabla 5	27
Tabla 6	28
Tabla 7	29
Tabla 8	30
Tabla 9	31
Tabla 10	32
Tabla 11	33
Tabla 12	34
Tabla 13	35
Tabla 14	36
Tabla 15	37
Tabla 16	38
Tabla 17	39
Tabla 18	40
Tabla 19	41
Tabla 20	42
Tabla 21	43
Tabla 22	44
Tabla 23	45
Tabla 24	46

Tabla 25	48
----------------	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	27
Figura 2	28
Figura 3	29
Figura 4	30
Figura 5	31
Figura 6	32
Figura 7	33
Figura 8	34
Figura 9	35
Figura 10	36
Figura 11	37
Figura 12	38
Figura 13	39
Figura 14	40
Figura 15	41
Figura 16	42
Figura 17	44
Figura 18	46
Figura 19	47
Figura 20	48

RESUMEN

La presente investigación se ha desarrollado atendiendo a los problemas que se muestran en la prestación de servicios, específicamente en las instituciones públicas, los cuales generan malestar, zozobra, incertidumbre, preocupación, y muchas veces impiden satisfacer necesidades de los usuarios, incumpliendo con el sentido de ser de las instituciones públicas, que la carta magna establece que la asistencia de los servicios, debe ser de calidad, y Registros Públicos no es ajeno al cumplimiento de esta obligación. **Objetivo:** Establecer de qué manera la atención que brinda los Registros Públicos (SUNARP) se relaciona con la prestación de servicios de calidad en la provincia de Barranca durante el año 2017. **Métodos:** En este caso, la investigación sobre Registros Públicos y la prestación de servicios de calidad es no práctica. El censo estadístico objeto de análisis está integrado por 100 ciudadanos y la muestra la conforman 80 individuos (abogados, especialistas y estudiantes de UNJFSC). **Resultados:** Se muestran los efectos de la prueba de normalidad designada a las extensiones de cada variante, en tal sentido se evidencia al tablero 23 que muestra la reciprocidad de $r=0,610$, con una significancia $< 0,05$, permitiendo la aceptación de la hipótesis alterna y efectuando la refutación de la nula. En tal sentido, se demuestra el vínculo existente en la Oficina de Registros Públicos y los Servicios de calidad en la provincia de Barranca en el periodo 2017. La correlación denota una intensidad buena. **Conclusión:** Los servicios públicos que brindó la Oficina Registral de Barranca en el periodo 2017 no fueron de calidad por consiguiente no satisficieron los requerimientos registrales de los usuarios de Barranca.

Palabras claves: Registros Públicos, SUNARP, prestación de servicios, necesidad, calidad del servicio.

ABSTRACT

The present investigation has been developed in response to the problems that are shown in the provision of services, specifically in public institutions, which generate discomfort, anxiety, uncertainty, concern, and often prevent the satisfaction of user needs, failing to comply with the sense of be of the public institutions, that the magna carta establishes that the assistance of the services, must be of quality, and the Public Registries is not oblivious to the fulfillment of this obligation. **Objective:** Establish how the attention provided by the Public Registries (SUNARP) is related to the provision of quality services in the province of Barranca during the year 2017. **Methods:** In this case, the investigation on Public Records and the provision of quality services is impractical. The statistical census under analysis is made up of 100 citizens and the sample is made up of 80 individuals (lawyers, specialists and UNJFSC students). **Results:** The effects of the normality test designated to the extensions of each variant are shown, in this sense panel 23 is evidenced, which shows the reciprocity of $r=0.610$, with a significance < 0.05 , allowing the acceptance of the alternate hypothesis and carrying out the refutation of the null. In this sense, the existing link in the Office of Public Records and Quality Services in the province of Barranca in the 2017 period is demonstrated. The correlation denotes a good intensity. **Conclusion:** The public services provided by the Barranca Registry Office in the 2017 period were not of quality, therefore they did not satisfy the registry requirements of the users of Barranca.

Keywords: Public Registries, SUNARP, provision of services, need quality of service.

INTRODUCCIÓN

La tesis: REGISTROS PÚBLICOS Y SU RELACIÓN CON LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CALIDAD EN LA PROVINCIA DE BARRANCA, es un análisis que relaciona el derecho registral y el derecho administrativo, el presente trabajo es un tipo de indagación aplicada, se encarga de examinar, valorar y expresar resultados respecto a la prestación de servicios públicos en la Oficina Registral de Barranca, lugar donde desarrollé actividades por un tiempo, desempeñándome en diferentes áreas, por lo que mi conocimiento y experiencia es amplia en la problemática. Asimismo, expreso que el enfoque del presente trabajo es estrictamente académico.

La notabilidad del contenido se basa en situaciones que he podido observar en la Oficina Registral de Barranca, durante el año 2017 las cuales se vinieron presentando de forma regular, pero el tema precitado está estrechamente vinculado con la satisfacción de la necesidad que requieren las personas mediante los servicios, más aún en un Estado de derecho, cuyo reconocimiento se encuentra en nuestra carta magna.

En el primer capítulo del presente trabajo se representa el contenido relativo a la manera de brindar las prestaciones públicas en la Oficina Registral de Barranca, donde se describe y analiza el problema, es decir, la manera en que afecta a la población un servicio mal prestado, el descontento que genera, la pérdida de tiempo y dinero, características propias de un servicio mal prestado. El planteamiento da una especie de base al trabajo de investigación donde se diagnostica la problemática, valora el pronóstico y se propone la vigilancia de aquello, resaltando que el contenido y las variantes son considerados en el avance de la investigación, permitiendo sustentar que la problemática abordada en la reseña, es una variedad de patrón o pauta de toda la indagación. También figura la importancia de abordar este tema y en que se justifica su tratamiento, así como, los objetivos trazados.

La segunda parte desarrolla el perfil teórico, el cual refleja los antecedentes del estudio, la posición de incomparables intelectuales, así como las averiguaciones antepuestas que respaldan y

sustentan la proposición del análisis en materia Registral-Administrativo; los fundamentos teóricos, con los que se sustentan los expertos en la rama legal, las bases filosóficas, los sustentos de las posturas filosóficas que sustentan la presente investigación. Así también se definen términos básicos para un mejor entendimiento de la investigación, se establecen las conjeturas de la indagación y la operación de variantes, para luego abrir nuevos indicadores.

La parte tercera consta el método utilizado, así se observan los esquemas científicos, el poblamiento y el muestrario empleados, estando el muestrario constituido por: letrados, especialistas y estudiantes de UNJFSC; allí mismo; reflejan los medios, técnicas y herramientas usadas en la recolección de datos y el desarrollo de los informes y la exploración que resulta una referencia válida.

Sobre la cuarta acápite se constata los resultados conseguidos después de realizar las entrevistas a 80 ciudadanos y haberlo determinado con 16 preguntas, las respuestas obtenidas conforme el muestrario en análisis, el cual contabiliza el entendimiento e interrogantes de los individuos que forman parte del muestrario interrogado.

Continuando con el desenvolvimiento del estudio está la quinta parte conformada por la discrepancia de la averiguación, mediante el cual se estudia y compara la conjetura con los datos recolectados y las consecuencias recabadas, así se formula las consumaciones, las consecuencias de los contrastes y las opiniones principales arribadas.

Finalmente, las fuentes de información se muestran en un último capítulo, las mismas que están conformadas por los antecedentes de las bibliografías y fuentes electrónicas, en los cuales encontramos libros, artículos, revistas y publicaciones relativos a la calidad y prestación de servicios registrales.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Las entidades de la administración pública prestan servicios a la población, los cuales no siempre son de calidad, eficientes y oportunos, lo que genera descontento e insatisfacción en los usuarios, este es un problema endémico que se viene arrastrando de muchos años atrás en diferentes instituciones públicas.

Es en virtud de lo expuesto, el presente trabajo se orientará al estudio de la excelencia de servicios que presta en la Oficina Registral de Barranca durante el año 2017, así determinar si el problema radica en deficientes recursos tecnológicos, económicos, humanos, potenciales, falta de gestión pública, actualización de índices de registros de propiedad inmueble y vehicular, el hecho que existan títulos archivados que se encuentren en la ciudad de Huacho, mayor contratación de practicantes y falta de capacitación al personal.

Asimismo, es necesario identificar otras amenazas como la lejanía de la Sede Central con la Oficina Registral de Barranca, falta de cultura registral, errores informáticos de internet, mala fe de algunos ciudadanos, falta de acuerdos de cooperación con entidades como colegio de abogados, notarios y concursos externos con mejoras salariales. Todo ello genera descontento, malestar, estrés en la población el cual podría reflejarse en quejas, reclamos, denuncias, etc., puesto que el tiempo de espera para obtener respuesta en la mayoría de casos es mucho mayor al previsto por la norma, produciéndose en gran parte situaciones de pérdida de tiempo y dinero.

Si el problema sigue creciendo como una bola de nieve existe la eventualidad de convertirse en una gran avalancha de pronósticos y consecuencias que podrían ser fatales, como la pérdida del sentido de existencia de Registros Públicos, una institución que por su importancia en las transacciones comerciales y registros de una innumerable cantidad de actos que devendría en una institución ineficaz y no cumpliría con la función para lo cual se instituyó.

Frente a ello se debe señalar que es necesario contribuir a fortalecer el prestigio del cual goza la institución, la tecnología, los diferentes programas que de alguna manera contribuyen a aumentar la cultura registral, motivar al personal, cruce de información con otras entidades y seguir reduciendo el uso del papel y tiempo de atención en los servicios.

Lo que se busca es brindar un servicio eficiente de calidad, ello sólo se logrará si Registros trabaja de forma conjunta con la población, para ello debe capacitar a su personal, brindarle mayor herramientas para realizar un excelente trabajo, brindar oportunidades al personal de tal forma que permita su crecimiento, a través de puestos de trabajo con mayores beneficios salariales, realizar charlas, cursos, seminarios en dicha materia, así educar a la población y a su personal, puesto que en muchos casos realizan trámites y gastos innecesarios, lo cual podría contribuir a aumentar la carga laboral, estrés, además del maltrato al trabajador o dicho de otro modo colaborador y en la mayoría de situaciones que éstos sean pasibles de alguna queja o reclamo.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera la atención que brinda los Registros Públicos (SUNARP) se relaciona con la prestación de servicios de calidad en la provincia de Barranca durante el año 2017?

1.2.2 Problemas específicos

¿En qué medida Registros Públicos contribuyó a aumentar la cultura registral en la provincia de Barranca durante el año 2017?

¿Cuáles son los indicadores del servicio que presta la SUNARP oficina de Barranca para sostener que es de calidad?

¿En qué medida los usuarios se sienten satisfechos con la atención que se brinda en los Registros Públicos Oficina de Barranca?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Establecer de qué manera la atención que brinda los Registros Públicos (SUNARP) se relaciona con la prestación de servicios de calidad en la provincia de Barranca durante el año 2017.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar en qué medida Registros Públicos contribuyó a aumentar la cultura registral en la provincia de Barranca durante el año 2017.

Precisar cuáles son los indicadores del servicio que presta la SUNARP oficina de Barranca para sostener que es de calidad.

Determinar en qué medida los usuarios se sienten satisfechos con la atención que se brinda en los Registros Públicos Oficina de Barranca.

1.4 Justificación de la investigación

Su relevancia se centra en la necesidad de identificar las deficiencias que existen en la Oficina Registral de Barranca, a partir de allí proponer soluciones, con la finalidad de brindar una prestación de excelencia a la población, disminuir la cantidad de reclamos que se presentan ante Indecopi, reducir la carga laboral, así como el estrés; coadyuvar a agilizar el tráfico comercial, puesto que la demora en la evaluación documentaria ostentada genera perjuicio a los usuarios.

El beneficio no sólo estará dirigido a la población barranquina sino también al resto de nacionales y extranjeros que acuden a registros a solicitar algún servicio. Del mismo modo se verá beneficiado el trabajador, puesto que se verá motivado de alguna forma a cumplir su labor con mayor eficiencia y eficacia. De este modo nos beneficiaremos todos.

Su alcance no sólo es a nivel local sino también podrá servir de modelo a las demás oficinas y zonas registrales del resto del país, e incluso a los registros de otros países.

1.5 Delimitaciones del estudio

- a) **Delimitación Territorial:** Se desarrolla en la provincia y distrito de Barranca, sector registral, por consiguiente, su alcance es local.
- b) **Delimitación Temporal:** Se desarrolla el presente tema de investigación durante el año 2017.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Según (Cruz, 2009), nos dice: “La Ley del Notariado se relaciona con la Ley del Registro esencialmente porque las actividades del notario están enfocadas a la fe pública que le corresponde, la cual se realiza por medio de un asiento registral, lo que le da a la empresa la certeza jurídica que rige las actividades de los ciudadanos y los contratos del quehacer diario de los individuos”. (p. 123)

Es en razón de esa seguridad jurídica que la población acude a Registros, y poder obtener la publicidad formal a través de los servicios que ofrecen, los cuales deberán ser de calidad.

Para (Martí, 2006), refiere: “Se debe tener presente que dentro de los servicios públicos quien interpreta es el intercomunicador entre los interlocutores que son apartados por lengua, cultura y poder, configurando un contexto de comunicación caracterizada por una magnitud interpersonal y restringida por elementos no solo complicados sino también variados”. (p. 735)

En ese sentido el profesional involucrado se enfrenta a una gran cantidad de situaciones que varían con la globalización, para ello el profesional (administración) deberá contar con herramientas suficientes para adoptar determinada decisión.

Según (Morales, 2011), indica: “Un buen gobierno emplea sus patrimonios de forma eficaz, promoviendo el acrecentamiento del bienestar social, siendo que la disposición de las instituciones del estado podrá ser valoradas por medio de la validez con la cual se ejecuta los peculios destinados”. (p. 186)

De acuerdo con Morales la institución pública brindará asistencia de calidad en tanto y en cuanto éstos sean eficientes.

Para (Cifuentes, 2007), precisa: “El carácter esencial de la asistencia pública es que estos son continuados, es decir no deben paralizarse ni tampoco ser discontinuos, en tanto a que la ausencia de su función generan la afectación del servicio común”. (p. 100)

Es muy cierto lo expresado por Cifuentes, pero sólo funciona en teoría, puesto que en la práctica no se da de forma completa debido a la falta de recursos, sean humanos, económicos, tecnológicos entre otros.

Según (Pando, 2006), refiere: “La cimentación de facultad de gestión del estado en componente regulador no es una labor simple y rápida, ello se debe a la eminente complicación política en capacidad del número elocuente de representantes, la conducta igualitaria racional y estratégica que les indica, el conflicto de intereses y las irregularidades proporcionales, añadiendo la rigidez entre las deferencias de corto y largo plazo”. (p. 363 – 364)

Es una labor compleja puesto que se tiene que buscar el beneficio de todos los intervinientes.

Para (Guzmán, 2004), indica: “La importancia de las entidades estatales y sus gerencias tienen el deber de satisfacer oportunamente, de forma transparente y honradamente, los legales reclamos de la comunidad”. (p. 206)

En ese contexto deberá de atenderse las necesidades de la población, así mismo deberán de dotarse los recursos e instrumentos necesarios.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Según (Susano, 2015), expresa: “La inversión en inmuebles incrementa el patrimonio..., empero, debido a la dura política fiscal del MEF, los proyectos se retrasan generando incrementos en los costos de alquiler”. (p. 123)

La compra de inmuebles permitiría que el dinero que se gasta en alquiler pueda ser usado en superar las deficiencias de las entidades y así lograr cubrir otro tipo de necesidades de los usuarios.

Según (Ramos, 2011), denomina: “*La transferencia de propiedad de predios, afecta el desarrollo económico y social del departamento de lima: período 2005-2009*”. (p. 165)

De acuerdo con Ramos se deberían simplificar los procedimientos de inscripción puesto que ello afecta en nuestro desarrollo tanto económico, como social.

Para (Campos, 2013), indica: *“La implementación de tecnologías informáticas en una institución pública que ofrece asistencia pública, necesariamente debe implicar un cambio en la forma organizacional, porque cambia la visión de la planificación y gestión de los servicios...”*. (p. 183)

Lo manifestado por Campos implica cambios en la organización que presta los servicios públicos, puesto que la entidad pública tiene que adaptarse a los cambios, en búsqueda del bienestar general.

Según (Soria, 2017), citando a Lino L., refieren: *“La protección jurídica en materia inmobiliaria proporciona convicción o deserción de dudas respecto a las normas aplicables, convicción de los orígenes, transcurso consecutivo, especialidad, pericia y confianza, demostrada en el registro y falta de recelo en el derecho inmobiliario”*. (p. 128)

Registros Públicos tiene como fin otorgar seguridad jurídica, es por ello que debe de implementar las medidas necesarias a fin de resguardar los derechos de la población.

Según (Gildemeister, 2013), expresa: *“Los motivos de la insatisfacción de los usuarios de la SUNARP de la Región La Libertad es el tiempo que dura el proceso, esto es las inmensas colas, la manera como son tratados, el plazo para responder a sus peticiones y las horas extras para atenderlos, en situaciones simultáneas, provocan molestias en el usuario”*. (p. 86)

Aquí se pueden observar algunas situaciones que permitirían identificar a un servicio deficiente.

Según (Aliaga, 2012), sintetiza: *“La existencia de una creciente desnaturalización del fin del Registro de Predios, se debe a problemáticas, componentes, precios y requerimientos que han suscitado para privar de incentivos en la elaboración de diligencias registrales”*. (p. 255)

A ello se suma el hecho que exista desconocimiento de la población sobre materia registral lo que conlleva a realizar trámites innecesarios.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Registros Públicos

En este inicio, (Soria, 2017), señala: En el año 1968 se efectuó la aprobación del RGRP, con el Dec. N° 23095 de año 1980, se creó la ONRP, en la cual la Asamblea de Defensa es reemplazada por el TR y la DGJ. Asimismo, con el Decreto Legislativo N°177 se estableció que la ONRP es una entidad pública descentralizada, cuya función era la suscripción y difusión de las acciones legales que la norma establece, a fin de otorgar garantías a terceros. (p. 242)

(Soria, 2017), expresa: citando a Tarazona, después de inicios del año 1888 fue promulgada la norma que creó el RPI (registraba gravámenes y titularidades), a cargo de la Corte Suprema, quien inicialmente ejerció funciones respecto a Registros. Posteriormente la Junta de Vigilancia, asumió dichas actividades, la misma que en el año 1905 creó el RORPI.

El Comité Reformador del CC, deliberó sobre la aceptación del Sistema Registral, el cual no fue admitido por que la mayoría de los inmuebles no estaban inscritos y el poco desarrollo existente en temas registrales. Frente a ello se eligió por el solo deber de proporcionar para la operación para consecuencia de transmisión, sistema adoptado con la ley promulgada el 02/01/1888. (p. 51 – 53)

Agrega (Soria, 2017), tiempo después, con el Decreto Ley N° 25993, LOSJ del año 1992, se creó la DNRPC, como órgano de línea del Ministerio de Justicia. (p. 243)

Posteriormente, en el año 1994 con la Ley N° 26366 se instauró el SINARP y la SUNARP, cuyo propósito fue integrar los diversos registros, cada uno con sus particularidades, una mejor organización, centralizar la información, establecer normas generales y procedimientos comunes. Así también posibilitar la interrelación de los Registros, permitiendo la composición territorial de la nación. (p. 243 – 244)

Dentro de este contexto, (Soria, 2017), refiere: en el año 1996 se creó la OR de Barranca, la cual depende la ZR N° IX – Sede Lima, y está ubicada a 4 horas de la ciudad capital Lima, cuyo fin fue contribuir a la descentralización facilitar el acceso a los servicios registrales de poblaciones que se encontraban en zonas muy alejadas, lo cual implicaba invertir en tiempo y dinero extra.

Por otro lado, citando a Tarazona, la instauración del SINARP y de la SUNARP buscó garantizar la uniformidad del procedimiento registral los Registros que forman parte del Sistema, en los requisitos, plazos, recursos de impugnación, así como en los criterios utilizados por los registradores en la valoración de las acciones respectivas, con el fin de generar mayor predictibilidad a los usuarios del servicio registral, según Tarazona. (p. 57)

La protección legal de los derechos de aquellos que se acogen en la fe del Registro es una de las obligaciones del SINARP de conformidad con lo establecido en el inc. c) del art. 3 de la Ley N° 26366, Ley que instaura el SINARP y SUNARP.

Actualmente las asistencias registrales que ofrece la OR de Barranca es de publicidad e inscripción registral, para ello cuenta con un Archivo Registral, un Área de Orientación, Mesa de Partes, un Área de Caja Única y Calificación.

2.2.2 El Servicio Público

2.2.2.1 Definición

El servicio público, (Huapaya, 2015), indica: nace en la constitución, es idea-fuerza con gran carga política, puesto con ésta última la producción y preservación de las asistencias públicas el Estado se legaliza, cumpliendo así el Estado con su fin elemental de resguardar la tranquilidad de la ciudadanía, de acuerdo con lo establecido por el art. 44 de la Carta Constitucional Política del Perú

En este aspecto, el servicio público en el Perú se sustenta en su constitución política, el Estado mediante esos servicios procura el bienestar de su pueblo, con lo cual logra legitimarse, pues permite satisfacer las necesidades de su pueblo.

El concepto de servicio público es usado recién en la Constitución de 1979 para justificar la actividad empresarial del Estado, así reservarse actividades consideradas como “estratégicas”, como telecomunicaciones, industria eléctrica, servicio de correos, servicios de transporte. (p. 370 – 380)

El servicio público es prestado al público de forma regular y constante a través de una organización denominada Administración Pública.

Los servicios públicos (Matias, 2014) define: son las actividades que satisfacen necesidades de la población, es decir son de interés general y se prestan de forma regular, constante y obligatoria; los cuales se encuentran regidos por un conjunto de normas, es decir reguladas y controladas por la Administración Pública. (p. 318)

En ese sentido, los servicios públicos son actividades de interés general, las cuales son necesarias para lograr satisfacer las necesidades, carencias de una población; realizadas por la administración pública o entidad autorizada por el Estado, las mismas que se prestan de forma continua y regular; orientadas en mejorar la calidad de los mismos, debido a su relevancia.

(Huapaya, 2015), indica: después de la crisis económica que atravesaba el país, conocida como hiperinflación (cerca 1991-1992), se sustituye la necesidad de sustituir el modelo jurídico adoptado por el gobierno por nuevas muestras de asistencia sustentados principalmente en la exigencia de privatización de la realización de las asistencias y fomentar la independización de las áreas catalogados como asistencias públicas cuya oferta se reserva a la iniciativa del gobierno estatal. (p. 380)

Es así como se puede observar que debido a los cambios que ha sufrido la sociedad ha resultado necesario implementar nuevas formas de prestar los servicios públicos, puesto que los mismos no han logrado cubrir los menesteres del pueblo.

En razón de ello, es que se presenta esta tesis que tiene un enfoque cualitativo como cuantitativo, esto es mixto, está en función al tema de trabajo, prestación de servicios como una necesidad, obligación y derecho reconocido por nuestra carta magna, la calidad en los servicios, los mismos que desarrolla Registros Públicos. De otro lado es cuantitativo, debido

a que se propuso las hipótesis antes de captar, procesar y medir los datos obtenidos en la ciudad de Barranca.

2.2.2.2 Criterios para determinar que un servicio es público

Entre ellos están el orgánico, funcional, el jurídico y el legal, (Fernández, 2016), refiere: pudiendo tomarse uno o varios criterios en su definición.

- a) **Criterio Orgánico:** La determinación de servicio es público está dada por el sujeto que presta dicha actividad.
- b) **Criterio Funcional:** La determinación del servicio público estará dado por el fin que cumpla. Si la actividad satisface necesidades públicas, cuenta con fines de interés social, en consecuencia, el servicio es público.
- c) **Criterio Jurídico:** Determinado por un régimen jurídico que permita proteger el interés general. La satisfacción de una necesidad implica un régimen jurídico especial, diferente del aplicable a los servicios privados.
- d) **Criterio Legal:** Lo determina la ley. La voluntad del legislador crea el servicio público. (p. 223 – 226)

2.2.2.3 División del Servicio Público

- a) **Servicio Público Propio:** (María, 1979), refiere, citando a Bielsa,: Es prestado directamente por el Estado, pudiendo realizar por sus instituciones de la administración pública o por los privados conforme a ley.
- b) **Servicio Público Impropio:** (Hidalgo, 2008), precisa: Conocido como virtual, no es atribución del Estado, está a cargo de la actividad privada que satisface necesidades de carácter general, pero sujeto a la normativa de derecho privado. Para realizar esta actividad no requiere concesión, pero si necesita licencia para funcionar.

El Estado se reserva del otorgamiento de tales facultades, sobre el cual es necesario la organización, prestación y un control administrativo, a fin de evitar el aprovechamiento indebido de quienes prestarían tales servicios. (p. 62)

2.2.2.4 Caracteres Esenciales del Servicio Público

En este punto (Fernández, 2016), concretiza:

- i) **Generalidad:** Existe posibilidad que cualquier persona pueda usarlo, cumpliendo los requisitos establecidos por ley.

- ii) **Igualdad:** El acceso al servicio es igual para todos los usuarios sin distinción alguna, pudiendo establecer ciertas categorías en la prestación, en tanto y en cuanto se dé el mismo trato a todos los usuarios de esa clase.
- iii) **Regularidad:** Sometida a normativa especial.
- iv) **Continuidad:** Tiene que ser constante, lo que no implica que no pueda interrumpirse, el servicio debe brindarse de forma permanente y con la posibilidad constante de acceso al servicio público dentro del horario de atención establecido en las normas determinadas.
- v) **Obligatoriedad:** El Estado debe garantizar el acceso a la prestación en tanto subsista la necesidad de interés general.
- vi) **Adaptabilidad:** La adecuación del servicio respecto al servidor y al usuario, a fin de aprovechar los beneficios de la tecnología para corregir las deficiencias. (p. 228 – 231)

La administración, (Amaya, 2016), indica: cambia constantemente y debe adecuarse a la sociedad, para ello la administración debe ser similar a una institución pública, activa, centralizada, independiente y responsable, ésta última tiene que ser perpetua, general, pronta y enérgica.

La administración pública como parte principal del Estado tiene el deber de brindar los recursos que permitan el desarrollo y felicidad de la sociedad (Martínez, 2016, p. 6).

La sociedad actual exige la satisfacción de sus necesidades, en conjunto con la eficacia, eficiencia y calidad. Todo ello con la pérdida de legitimidad a conllevado a los Estados a mejorar las decisiones y la distribución de sus recursos. (p. 6 – 14)

La Constitución Política del Perú en su artículo 44 refiere que uno de los deberes del Estado es promover el bienestar general que se fundamenta en la justicia y en el desarrollo integral y equilibrado de la Nación, lo cual se logra con la prestación de los servicios de tal forma que logren satisfacer necesidades de la población.

2.2.2.5 Atención de calidad

A) Definición

(Gutiérrez, Vázquez, & Cuesta, 2010), La disposición es un conocimiento general del que usa una prestación, en tanto que la compensación además se basa en todas las experiencias. (p. 145)

En ese sentido, la determinación de la calidad va estar en función de la percepción y la satisfacción en la experiencia.

Este servicio implica un nivel adecuado y apropiado en el servicio, el cual satisface las necesidades y expectativas del que lo solicita (Gobierno de la Provincia de Salta (s.f)).

B) Importancia de la Calidad

Se busca que los servicios logren satisfacer necesidades, e incluso en determinadas situaciones impulsar la igualdad de oportunidades de los solicitantes, a fin de alcanzar el pleno goce de derechos y libertades reconocidos (Gobierno de la Provincia de Salta (s.f)).

La eficacia del servicio (Gutiérrez, Vázquez, & Cuesta, 2010), señala: es tan importante que debe ser estricta y sistemáticamente controlado a fin de reconocer alguna ineficiencia en la prestación de los servicios que brinda.

La calidad del servicio puede ser medida, lo que permite detectar los agentes que generen problemas. La calidad a través de la satisfacción influye en la credibilidad de la entidad que presta los servicios, determinar sus factores permite modernizar los servicios, permite mejorar. A mayor calidad del servicio menor será la oposición de la ciudadanía a su financiación. (p. 140 – 154)

Los estándares (Presidencia del Consejo de Ministros - Secretaría de Gestión Pública, 2015), indica: son pautas de gestión, los cuales han sido definidos previamente, estableciendo aspectos básicos en términos de consideración ciudadana, éstos conforman parte de las asistencias públicas que se brinda a la población. (p. 20)

En ese contexto, la medición de la eficacia de un servicio va permitir determinar si un servicio está prestándose de forma eficiente, si la entidad está cumpliendo con sus objetivos, asimismo buscar adoptar medidas que puedan corregir las posibles deficiencias.

C) Atención de calidad

(Presidencia del Consejo de Ministros - Secretaría de Gestión Pública, 2015), refiere: Buena atención implica prestar servicios de calidad y tener en cuenta que los actos y omisiones de la gestión, tiene que ver con la asistencia final, como:

- El régimen público actual y transparente.
- Consentir de forma fácil a la comunicación que posea la entidad.
- Obtener informes, claros, completos, pertinentes y concretas respecto a la asistencia brindada.

- Señalar los tiempos de cuidado al público, los que deben ser visible en las entidades.
 - Tener acceso al estado del trámite.
- El personal de la entidad pública debe actuar con respeto y diligencia, sin discriminación alguna.
- La atención al usuario que suponga las praxis educativas y el idioma de cada individuo.
 - Plazo moderado en la atención.
 - Asesoramiento de los trámites y requisitos a seguir en los procedimientos.
- Presentar documentos en los procesos, teniendo en cuenta la posición de demandante (interés legítimo), asimismo admitir de forma clara y sencilla las comunicaciones enviadas por la Administración Pública.
- Exigencia del cumplimiento de los derechos que le asisten al solicitante del servicio.
- Exigir responsabilidades por los perjuicios causados, por la defectuosa función de las prestaciones públicas.
- El acceso a la Administración Pública de forma sencilla, sin barreras arquitectónicas que lo obstaculicen.
 - Una Administración Pública responsable en general.

De acuerdo con los análisis efectuados por (Corporación Latinobarómetro, 2005), en Latinoamérica, el Perú fue el gobierno que obtuvo el índice de confiabilidad de menor grado en el servicio público. De los resultados recabados en el informe, uno de diez individuos tiene plena confianza de que el peculio de los impuestos era adecuadamente gastado por el gobierno estatal. Además, los individuos registran varias razones de molestias ante la prestación pública.

Con este resultado, se puede observar cómo venían funcionando las instituciones de la gerencia pública al brindar las prestaciones públicas y la percepción que tenía la sociedad respecto a las entidades públicas.

2.2.2.6 Registros Públicos y su relación con los Servicios que presta el Estado

El tema en cuestión es controversial, por lo que (Gonzales, 2015) precisa: Para contratar y tener certeza que un acto es eficaz en su realización, lo que implica ser reconocido por todos

es necesario que exista un mecanismo de protección. Es el Estado quien satisface esa necesidad por medio de la publicidad de información relevante.

El servicio que brinda (Sunarp, 2016) a la sociedad es un servicio público, el cual debe brindarse bajo la concepción de Estado al servicio del ciudadano, por una administración que debe perdurar en el tiempo y mantener estabilidad, no sujeta a transformación política. Los servicios que presta Registros Públicos son servicios del Estado para el pueblo, por lo que las decisiones de sus servidores son acciones, operaciones de la administración pública, por lo que no deben confundirse con acciones de dirección política, esto es, relacionado con el dirigente o gobernante de turno.

Todos los trabajadores de Registros Públicos prestan un importante servicio al país, contribuyen al cumplimiento de sus objetivos, con su aporte Registros brindará un servicio oportuno, eficiente y eficaz. (p. 19)

El Registro público (Jiménez, 2008), dice: tiene razón de ser en la seguridad jurídica registral, por lo que cualquier cambio de derechos reales se llevará a través de él generando efectos en los terceros, por ende, la información que brinda Registros es fidedigna y tiene fe pública. (p. 79)

El desarrollo progresivo de los Estados ha conseguido suponer que las Administraciones Públicas deban prestar ciertos servicios, pasando de una etapa cuantitativa a la cualitativa, que busca aumentar la calidad en los servicios prestados, es decir servicios operativos, efectivos y responsables socialmente. El logro de ese fin implica una evaluación, ya que a través de ello se conoce la situación actual, con ello se ofrece la posibilidad de participar y contribuir a mejorar con propuestas, planes de mejoramiento que permitirán realizar innovaciones en la gestión (Gobierno de la Provincia de Salta (s.f)).

El procedimiento registral (Soria, 2017), refiere: es especial, realiza actividad netamente jurídica del Estado, puesta al servicio de los particulares y en determinadas situaciones sirve al propio Estado.

En Registros Públicos se inscriben actos con el objeto de otorgar publicidad jurídica registral y producir sus esenciales efectos, además de la seguridad jurídica. Ello implica la presunción de conocimiento por todos del contenido registral, es decir cognoscibilidad legal; genera legitimación deseada por el interesado, ofrece la posibilidad de conocer de forma efectiva

del contenido registral, también genera inoponibilidad de un derecho ya registrado. (p. 34 – 35)

En el Plan Estratégico Institucional de la (Presidencia del Consejo de Ministros, 2016), de la Sunarp, decretado con la Res. N° 346-2015-SUNARP/SN, se precisa que los Registros Públicos ostenta la tarea de registrar y publicar acciones, acuerdos, facultades y títulos de los individuos por medio de una asistencia de eficacia asequible, pertinente y predecible.

Las prestaciones de difusión que brinda la Sunarp se encuentran precisados en la Resolución N°281-2015-SUNARP/SN, que aprobó su Reglamento, la cual norma los requerimientos, procesos y formulismos para la facilidad publicitaria registral formal. Asimismo, este Reglamento refiere que las peticiones publicitarias suelen presentarse de manera presencial o no presencial, este último a través de la prestación publicitaria registral en línea, el cual permitirá a los consumidores requerir desde cualquier lugar, web, la publicidad simple y certificada con firma electrónica, lo que facilita la forma de conseguir publicidad registral, sin tener que apersonarse a las dependencias registrales o cancelar los aranceles extras por emisión de la solicitud.

Con la Resolución N°260-2018-SUNARP/SN del 15 de octubre del 2018 se ha implementado mejoras tecnológicas en la aplicación móvil denominada “App Sunarp”, mediante el cual se puede solicitar y obtener servicios de publicidad registral simple y certificada, reguladas por la misma normativa de trámite y envío establecidas en su Reglamento y en la Directiva N° 05-2017-SUNARP/SN, la misma que fuere aprobada por la Resolución N° 236-2017-SUNARP/SN, la cual norma el consentimiento publicitario refrendado con rubrica electrónica emitida por medio del SPRL.

En la Oficina Registral de Barranca se prestan la mayoría de los servicios registrales, sin embargo, hay servicios que no son posible prestarlos de forma oportuna, ya sea por razones geográficas, falta de especialización, falta de recursos humanos, materiales, entre otros; como ejemplo de lo manifestado es la inscripción de cambios de características, cambio de uso, actos relacionados con los vehículos, los cuales se realizan necesariamente en la ciudad de Lima, por lo que se debe enviar la documentación a dicha ciudad, la cual se encuentra a una distancia de 4 horas aproximadamente, otro ejemplo es que hay servicios relacionados con el Registro de derechos mineros que únicamente se realizan en la ciudad de Lima.

Asimismo, hay títulos archivados que se encuentran en la ciudad de Huacho, en consecuencia si un usuario solicitase copia del título o el registrador, asistente o abogado lo pudiera requerir para evaluar, hay ocasiones que son mayoría en que se deberá acudir a la

Oficina Registral de Huacho, la cual está ubicada a 1 hora aproximadamente de Barranca, para recabar la información; dicha situación generaría demora en la expedición de la publicidad formal, considérese que los defectos en los recursos materiales, como impresoras, fotocopadoras también retardarían la labor.

Sumado a ello, la falta de trabajadores permanentes y especializados en determinada materia lo que permitiría prestar un servicio eficiente. Así también las devoluciones de derechos registrales, respecto a ciertos montos necesariamente se realizan en la ciudad de Lima, lo que implica inversión de tiempo y gasto de dinero. Esto es sólo algunas de las restricciones observadas en la Oficina Registral de Barranca en la época en que se realizó la investigación. La presente descripción tiene como fin buscar mejoras en la asistencia de los servicios que se ofrece a la población, a efectos de que las necesidades de la población sean satisfechas, considérese que las necesidades conforme pasan el tiempo cambian, por lo que la entidad pública debe adaptarse a ello.

2.3 Bases filosóficas

En relación a este acápite, y que hoy se debe incluir en el formato de las investigaciones de nuestra casa de estudios, es imprescindible precisar de forma global que los razonamientos filosóficos respecto a la especialidad del Derecho lo ubican en el tiempo en diferentes panoramas, entre ellas resaltando el pensamiento del Antiguo Oriente, Grecia, Roma y el pensamiento moderno del contractualismo; así la realidad actual del sistema registral del Perú, admite un cúmulo de ideas filosóficas y que han sufrido diferentes cambios para adaptarse o adecuarse al modelo de nuestras normas positivas registrales y civiles; a través de ello se ha establecido posturas ius-filosóficas lo que nos permite saber lo que es justo y lo que está por venir, como verbigracias el derecho natural, el positivismo, el marxismo y el derecho integral.

En tal sentido, considerando la presente indagación está aludida a la calidad del servicio que presta el Estado a través de sus instituciones públicas, la calidad del servicio por parte de SUNARP, el acatamiento a las potestades de los interesados, el reconocimiento de la garantía del debido procedimiento administrativo cuando se presenta un título o se

requiere la atención de un servicio presencial o en este tiempo virtual, corresponde a la base filosófica *IUSNATURALISTA - RACIONALISTA*, el mismo que se demuestra debido a su contenido exigiendo que el Estado apoye y proteja los derechos. A la luz de lo anterior, cabe señalar que el máximo representante del mundo filosófico, quien especulaba al Estado como la manera de sociedad necesaria, obligatoria y más perfecta fue Samuel Puffendorf.

Bajo ese contexto, logrando el pensamiento que la naturaleza objetiva del individuo es la dignidad a todos sus derechos, la atención a sus necesidades y las obligaciones de los organismos del estado a prestar un servicio de calidad; se procede a exponer a sus supremos expositores como su razonamiento:

<i>EXPONENTES</i>	<i>PENSAMIENTO</i>
<i>HUGO GROCIO</i>	El individuo es comunicativo y razonable Del Iusnaturalismo, surge la obligación de honrar el patrimonio de los demás.
<i>SAMUEL PUFFENDORF</i>	La dignidad del individuo, se fundamenta en su libertad. Instauro la división del derecho, moral y credo.
<i>THOMAS HOBBS</i>	El individuo es un ser materialista, pero se asocia por necesidad, por lo tanto, entre los individuos debe haber reglas que deben respetar todos.

Con base en lo anterior, creemos que la citada fundamentación filosófica no sólo sustenta la protección de derechos de los usuarios y que deben ser atendidos dentro de los plazos y con la calidad que amerita, toda vez que el gobierno otorga a la persona protección y lo cual se vincula con este análisis, pero agrega aquí que pasó por varias fases, como el análisis de la mente, el estado y el consentimiento de las personas, por supuesto siempre bajo el concepto de la protección de los derechos inalienables. como la igualdad, la vida, propiedad y servicio de calidad.

2.4 Definición de términos básicos

- **Servicio Público:** Para (Duguit, 1927-1930): Es la acción con observancia siendo sostenido, reglamentado y vigilado por los representantes de gobierno. (p. 70 – 71)
- **Usuario:** Para (Estrada, 2007): Es un individuo movido por un beneficio propio y el cual ostenta la potestad de acudir a la entidad estatal en búsqueda de asistencia o prestación. (p. 15)
- **Funcionario:** La (Real Academia Española, 2019): Es el sujeto que ejerce de manera experta un cargo público.
- **Reclamación:** La (Real Academia Española, 2019) : Impedimento o contrariedad a lo que se considera indebido, ilegal o no acordado.
- **Calidad:** Para (Osorio, 2013): Nación, carácter, edad y demás información personal necesarios para el desempeño de deberes, potestades y dignidad humana. (p. 132)
 - **Deficiencia:** La (Real Academia Española, 2019): Defecto.
- **Eficiencia:** La (Real Academia Española, 2019): La capacidad de destruir a alguien o algo para lograr un cierto efecto.
 - **Eficacia:** La (Real Academia Española, 2019): La potestad de conseguir el consecuencia deseada o esperada.
- **Ambiente Laboral:** La (Real Academia Española, 2019): El conglomerado de situaciones o contextos físicos, social, económico, sitio, comunidad o grupo laboral.
- **Retardo:** La (Real Academia Española, 2019): Demora, tardanza, detención.
- **Gestión:** Para (Osorio, 2013): El acto y consecuencia de la gestión, administración y medidas convenientes a lograr de un objetivo público o privado. (p. 437)
 - **Capacitar:** La (Real Academia Española, 2019): Formar al individuo adecuadamente, calificado para algo.
- **Equipo:** La (Real Academia Española, 2019): Conglomerado de sujetos organizados para un estudio o servicio específico.
- **Motivar:** La (Real Academia Española, 2019): Intervenir en el estado anímico de algún sujeto para proceder de cierta manera.
- **Cultura:** La (Real Academia Española, 2019): Colección de estilos de vida y hábitos, discernimientos y nivel de desenvolvimiento del arte, ciencia, industria, tiempo comunidad, etc.

- **Registro:** La (Real Academia Española, 2019): Diferentes instituciones de la entidad pública, institución donde se transmite, conservan y registran los documentos que les conciernen.
- **Burocracia:** La (Real Academia Española, 2019): Gestión ineficaz en razón de compilación de papeles, rigor y trámites innecesarios.
- **Estrés:** La (Real Academia Española, 2019): Rigidez causada por situaciones abrumadoras que provocan repercusiones psicosomáticas o en ocasiones perturbaciones psicológicas graves.
- **Colaborar:** La (Real Academia Española, 2019): Laborar con otro individuo para ejecutar un trabajo.
- **Vocación:** Para (Osorio, 2013): Es la voz interna que lleva a suplir una necesidad, es un llamado a gritos que cada uno escucha y siente a su modo.
- **Liderazgo:** La (Real Academia Española, 2019): Posición de supremacía en la que se encuentra una entidad, provecho, o área económica en su espacio.

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

La atención que brinda los Registros Públicos (SUNARP) se relaciona significativamente con la prestación de servicios de calidad en la provincia de Barranca durante el año 2017.

2.5.2 Hipótesis específicas

La Oficina Registral de Barranca no contribuyó a aumentar la cultura registral en la provincia de Barranca, debido a que la atención al usuario no cubre las expectativas de los usuarios.

El incumplimiento de los plazos, el trato vertical y la calificación deficiente de los títulos presentados son los indicadores que advierten que el servicio que presta la SUNARP, Oficina de Barranca, no es de buena calidad.

Los usuarios de la provincia de Barranca se sienten insatisfechos con la atención que se brinda en los Registros Públicos, Oficina de Barranca, porque es de mala calidad.

2.6 Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable X

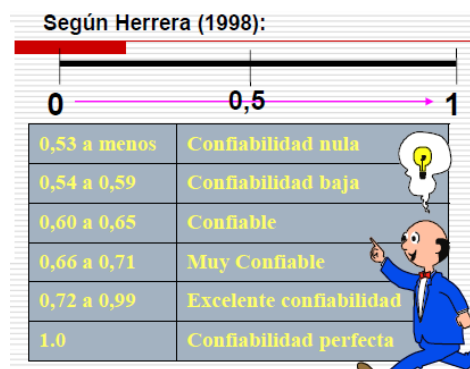
Dimensiones	Indicadores	Ítems
Prestación de servicios		2
Tráfico comercial		2
Gestión pública		2
Clima laboral		2
Registros públicos		8

Tabla 2

Operacionalización de la variable Y

Dimensiones	Indicadores	ítems
Personal		2
Estándares		2
Reclamos		2
Usuarios		2
Servicios de calidad		8

CONFIABILIDAD



Valorando la variable Registros Públicos

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,874	8

Excelente Confiabilidad

Valorando la variable Servicios de calidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,789	8

Excelente Confiabilidad

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Vi=V1 Registros Públicos	Prestación de servicios	Igualdad	
		Continuos	
		Eficientes	
		Personal adecuado	
	Tráfico Comercial	Rapidez	
	Burocrático		
	Dependencia		
	Usuarios		
Vd= V2 Servicios de calidad	Gestión Pública	Jefe	
		Administración	
		Organización Personal	
	Clima Laboral	Estrés	
		Actividades recreativas	
Problemas psicológicos			
	Trabajo en equipo		
Vd= V2 Servicios de calidad	Personal	Motivación	
		Capacitación	
		Eficiencia	
		Recursos	
	Estándares	Satisfacción de necesidades	
		Aceptación Social	
		Adecuado Reforma	
		Carga laboral	
Reclamos	Personal deficiente		
	Tecnología		
	Diligencia		
Usuarios	Conoce materia registral		
	Atención		
	Conocen sus derechos		
	Tiempo invierten		

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Tipo

El análisis es aplicado, atendiendo a que se estudia de forma sesuda las variantes y desagregando en sus extensiones como en los indicadores y reactivos. Diseño que de acuerdo a sus características es no experimental.

3.1.2 Nivel de estudio

Su estudio es de correspondencia, en tanto que las variantes están ubicadas asimétricamente y se correlacionan entre sí.

3.1.3 Enfoque

La indagación es compuesta, puesto que se empleó referencia de la gramática y la teoría, los enfoques y posturas sobre la calidad del servicio, la norma sustantiva y normas adjetivas de la SUNARP; asimismo corresponde al enfoque cuantitativo, por cuanto se recolectó datos a través de encuestas y se analizó los resultados provenientes del procesamiento de información estadística.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Esta se constituye con 100 ciudadanos de la provincia de Barranca (abogados, especialistas y estudiantes UNJFSC).

Tabla 3

Población del estudio

N°	Especialidad	Subpoblación
1	Abogados	30
2	Especialistas	20
3	Estudiantes de derecho UNJFSC	50
Total		100

Fuente: Propia del autor

3.2.2 Muestra

El estrato del muestrario ha sido formado por 80 ciudadanos a los cuales se impondrá las herramientas de recopilación de informes.

Se asignó el enunciado consecutivo:

En el que:

$$n = \frac{Z^2 pq \cdot N}{E^2 (N-1) + Z^2 pq}$$

n = ? muestra

Z = 1,96 nivel de confianza, 95%:

p = 0,5 probabilidad de éxito: 50%: 100= 0,5

q = 0,5 probabilidad de fracaso: 50%: 100= 0,5

E = 0,05 nivel de error, 05%: 100= 0,05

N = 100 población

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)(100)}{(0.05)^2(100 - 1) + (1.96)^2(0.5) (0.5)}$$

$$n = 80$$

Al calcular los estratos se aplicó la fórmula:

$$Fh = \frac{n}{N} (Nh)$$

En el cual:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población.

Nh= subpoblación o grupo

Tabla 4

Distribución de la muestra

N°	Especialidad	Subpoblación	Fh	Muestra Estratificada
1	Abogados	30	0,8	24
2	Especialistas	20	0,8	16
3	Estudiantes de derecho UNJFSC	50	0,8	40
Total		100		80

3.3 Técnicas de recolección de datos

- Interpretación libre de lo observado
- Sacar conclusiones cerradas del estudio anterior
- Fidelidad
- Confiabilidad
- La validez
- Precisión
- Rigidez

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

a) **Encuesta:** Permite conseguir datos reales de determinada situación, y con el cuestionario permitirá resolver un conjunto de preguntas y así conocer la opinión de las personas. Aplicada a la población estudiada entre ellos: abogados, especialistas y estudiantes UNJFSC.

b) **Análisis Documental:** Es indispensable para el estudio de la doctrina nacional e internacional, comparando diversos ordenamientos jurídicos. Se realizó la consulta de textos, libros, revistas jurídicas. La doctrina, se convierte en una consulta obligada, para sustentar la presente investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

Tabla 5

¿Consideras buena la prestación de la atención por parte de los Registros Públicos?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Si	35	43,8%
No	45	56,3%
Total	80	100,0%

Fuente. Interrogatorio designado a abogados, especialistas y estudiantes UNJFSC - 2017.

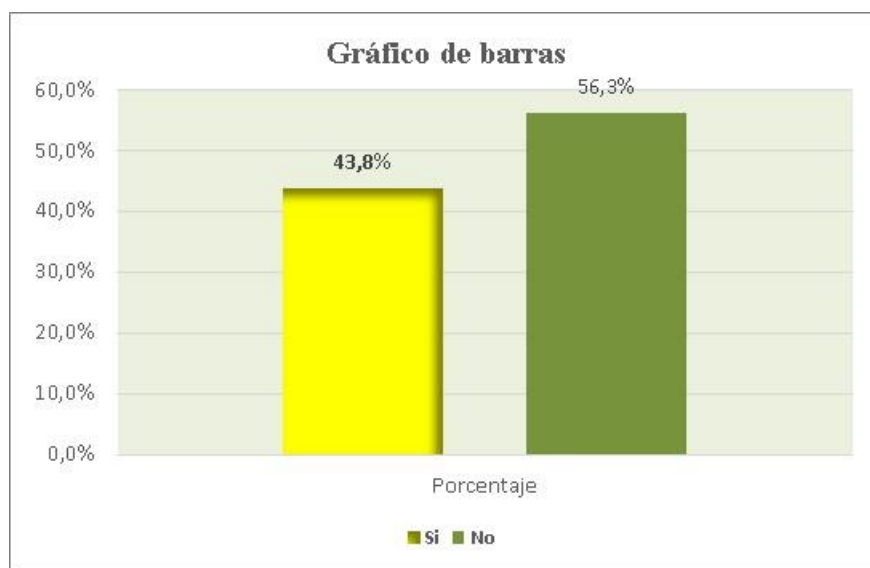


Figura 1

El 56,3% de ciudadanos, entre ellos abogados, especialistas y estudiantes UNJFSC- 2017 que fueron encuestados sostienen que No consideran buena la prestación de la atención por parte de los Registros Públicos y un 43,8% si la consideran.

Tabla 6

¿Consideras necesaria la realización de capacitaciones, cursos u otros dirigidos por parte de los Registros Públicos a la población a fin de informar sobre sus funciones, beneficios u otros que generen las actividades que realizan?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Si	70	87,5%
No	10	12,5%
Total	80	100,0%

Fuente. Ídem.



Figura 2

El 87,5% de ciudadanos, entre ellos abogados, especialistas y estudiantes UNJFSC- 2017 que fueron encuestados Si consideran necesaria la realización de capacitaciones, cursos u otros dirigidos por parte de los Registros Públicos a la población a fin de informar sobre sus funciones, beneficios u otros que generen las actividades que realizan y un 12,5%% no la consideran.

Tabla 7

De acuerdo a tu apreciación ¿Los servicios prestados por la SUNARP, son oportunos lo que le ha permitido concretar las actividades comerciales?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Si	55	68,8%
No	25	31,3%
Total	80	100,0%

Fuente. Ídem.

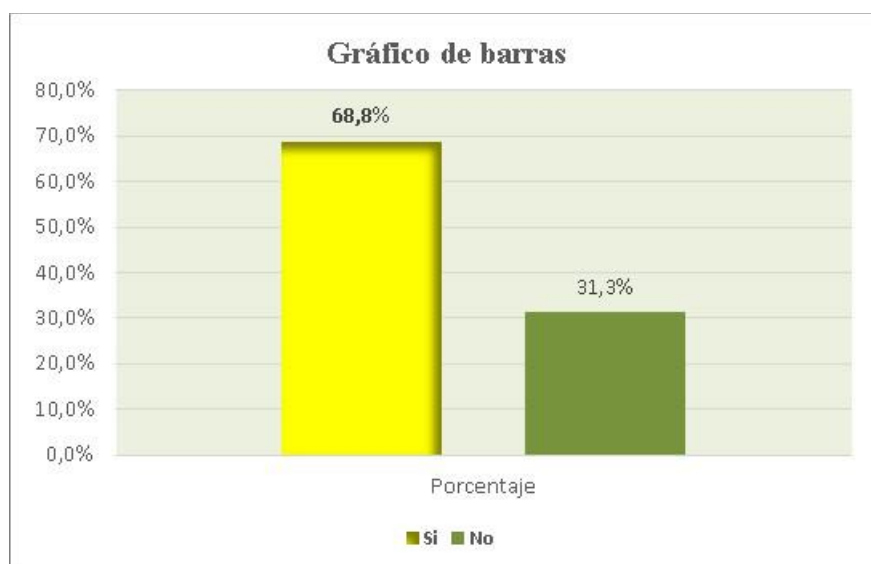


Figura 3

El 68,8% de ciudadanos, entre ellos, abogados, especialistas y estudiantes UNJFSC – 2017 que fueron encuestados Si aprecian que los servicios prestados por la SUNARP, son oportunos lo que le ha permitido concretar las actividades comerciales mientras que un 31,3% no lo aprecian.

Tabla 8

Según tu experiencia ¿El tiempo que invierte el usuario en esperar ser atendido es mayor al que dura la atención?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Si	72	90,0%
No	8	10,0%
Total	80	100,0%

Fuente. Ídem.



Figura 4

El 90,0% de ciudadanos, entre ellos, abogados, especialistas y estudiantes UNJFSC – 2017 que fueron encuestados Si sostienen que el tiempo que invierte el usuario en esperar ser atendido es mayor al que dura la atención y un 10,0% no.

Tabla 9

Según tu apreciación ¿La Oficina Registral de Barranca resuelve las solicitudes dentro del plazo establecido por la normativa procesal especial?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Si	60	75,0%
No	20	25,0%
Total	80	100,0%

Fuente. Ídem.



Figura 5

El 75,0% de ciudadanos, entre ellos, abogados, especialistas y estudiantes UNJFSC – 2017 que fueron encuestados Si aprecian que la Oficina Registral de Barranca resuelve las solicitudes dentro del plazo establecido por la normativa procesal especial y un 25,0% no lo aprecian.

Tabla 10

Según tu experiencia ¿Las quejas por las demoras reciben atención adecuada y eficaz del personal de Registros Públicos?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Si	50	62,5%
No	30	37,5%
Total	80	100,0%

Fuente. Ídem.

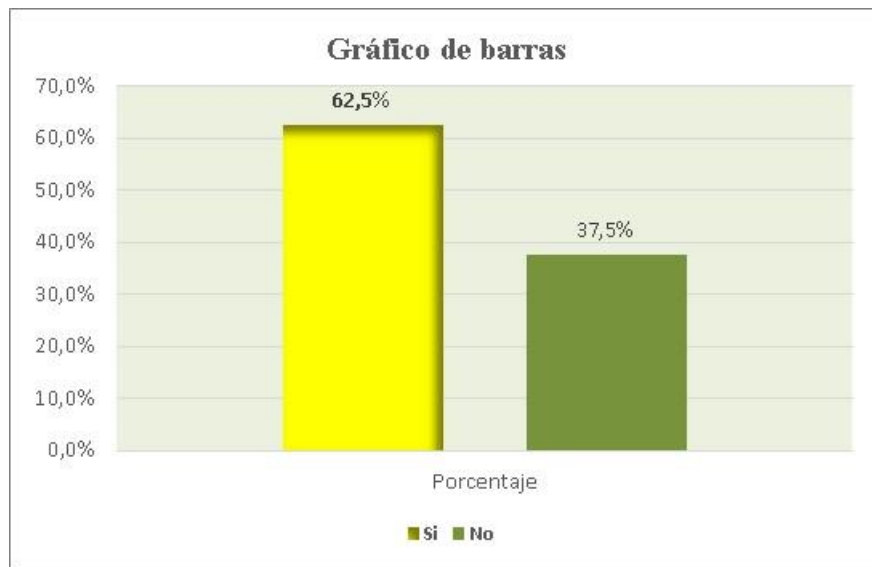


Figura 6

El 62,5% de ciudadanos, entre ellos, abogados, especialistas y estudiantes UNJFSC – 2017 que fueron encuestados sostiene que las quejas por las demoras Si reciben atención adecuada y eficaz del personal de Registros Públicos y un 37,5% que no reciben atención.

Tabla 11

Según tu apreciación ¿Consideras que Registros Públicos es una Oficina que puede servir de modelo de buenas prácticas organizacionales para otras instituciones públicas?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Si	38	47,5%
No	32	40,0%
Total	70	87,5%

Fuente. Ídem.



Figura 7

El 47,5% de ciudadanos, entre ellos, abogados, especialistas y estudiantes UNJFSC – 2017 que fueron encuestados Si consideran que Registros Públicos es una Oficina que puede servir de modelo de buenas prácticas organizacionales para otras instituciones públicas y un 40,0% que no.

Tabla 12

¿Considera que existe excesiva carga laboral en Registros Públicos?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Si	60	75,0%
No	20	25,0%
Total	80	100,0%

Fuente. Ídem.

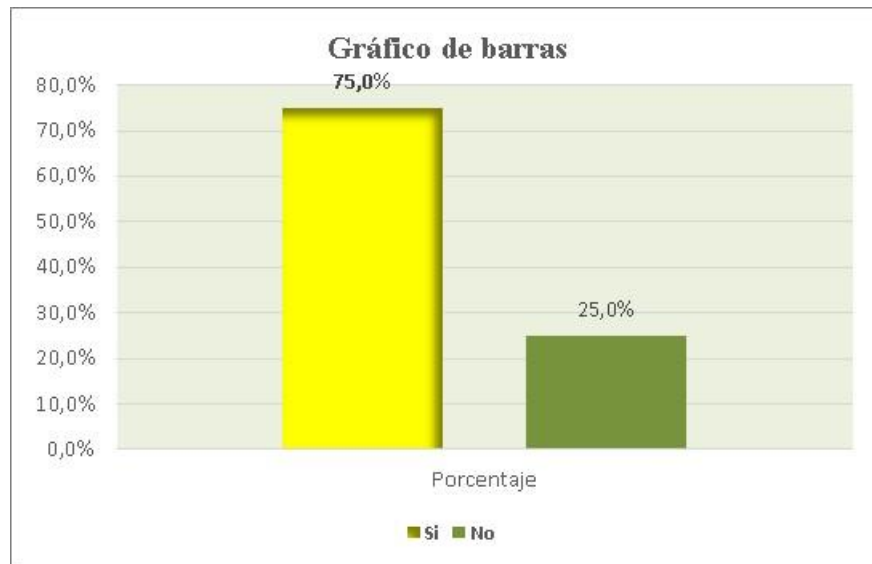


Figura 8

El 75,0% de ciudadanos, entre ellos, abogados, especialistas y estudiantes UNJFSC – 2017 que fueron encuestados Si consideran que existe excesiva carga laboral en Registros Públicos y un 25,0% que no.

Tabla 13

¿Considera que el personal que labora en Registros Públicos está preparado adecuadamente en materia registral?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Si	75	93,8%
No	5	6,3%
Total	80	100,0%

Fuente. Ídem.



Figura 9

El 93,8% de ciudadanos, entre ellos, abogados, especialistas y estudiantes UNJFSC – 2017 que fueron encuestados Si consideran que el personal que labora en Registros Públicos está preparado adecuadamente en materia registral mientras que un 6,3% no lo consideran.

Tabla 14

¿Considera que los trabajadores de Registros Públicos cuentan con suficientes recursos para prestar servicios de calidad?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Si	60	75,0%
No	20	25,0%
Total	80	100,0%

Fuente. Ídem.



Figura 10

El 75,0% de ciudadanos, entre ellos, abogados, especialistas y estudiantes UNJFSC – 2017 que fueron encuestados Si consideran que los trabajadores de Registros Públicos cuentan con suficientes recursos para prestar servicios de calidad y un 25,0% que no.

Tabla 15

Desde tu perspectiva y observación ¿Los servicios prestados por la Oficina Registral de Barranca ha logrado satisfacer las necesidades de los usuarios?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Si	50	62,5%
No	30	37,5%
Total	80	100,0%

Fuente. Ídem.

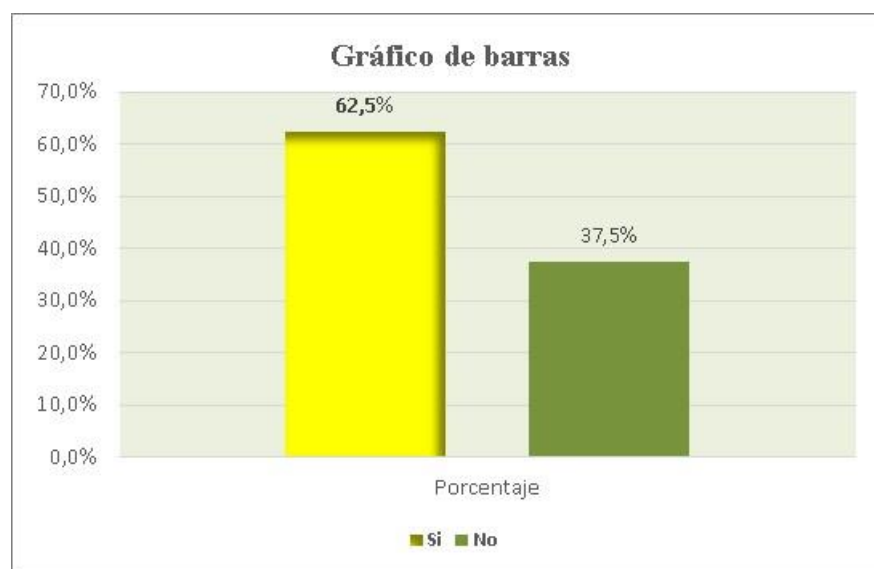


Figura 11

El 62,5% de ciudadanos, entre ellos, abogados, especialistas y estudiantes UNJFSC – 2017 que fueron encuestados los servicios prestados por la Oficina Registral de Barranca Si ha logrado satisfacer las necesidades de los usuarios y un 37,5% no lo han logrado.

Tabla 16

¿Considera que la forma de prestación de los servicios públicos por parte de Registros Públicos se adecuan a las necesidades de la población?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Si	38	47,5%
No	42	52,5%
Total	80	100,0%

Fuente. Ídem.

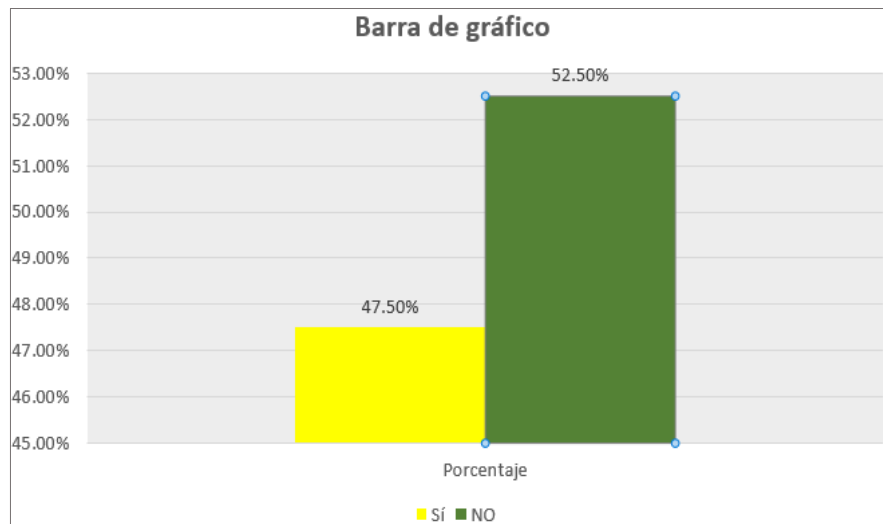


Figura 12

El 47,5% de ciudadanos, entre ellos, abogados, especialistas y estudiantes UNJFSC – 2017 que fueron encuestados Si consideran que la forma de prestación de los servicios públicos por parte de Registros Públicos se adecúa a las necesidades de la población y un 52,5% que no la consideran.

Tabla 17

¿Considera que el aumento de la carga laboral genera reclamos justificados de parte de los usuarios?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Si	49	61,3%
No	31	38,8%
Total	80	100,0%

Fuente. Ídem.

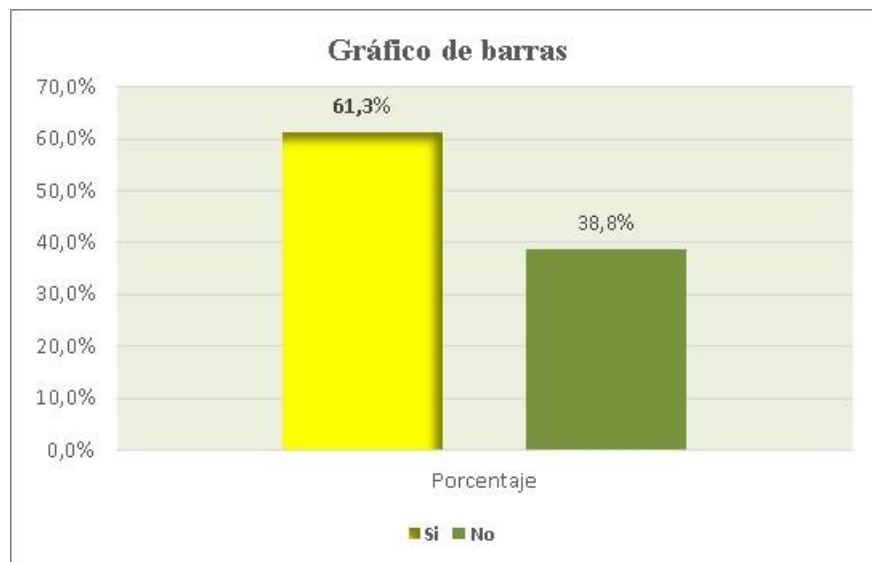


Figura 13

El 61,3% de ciudadanos, entre ellos, abogados, especialistas y estudiantes UNJFSC – 2017 que fueron encuestados Si consideran que el aumento de la carga laboral genera reclamos justificados de parte de los usuarios y un 38,8% que no.

Tabla 18

¿Considera que el personal de Registros Públicos logra atender con efectividad los reclamos de los usuarios?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Si	37	46,3%
No	43	53,8%
Total	80	100,0%

Fuente. Ídem.



Figura 14

El 53,8% de ciudadanos, entre ellos, abogados, especialistas y estudiantes UNJFSC – 2017 que fueron encuestados No consideran que el personal de Registros Públicos logra atender con efectividad los reclamos de los usuarios y un 46,3% que Si la consideran.

Tabla 19

¿Alguna vez ha realizado algún trámite o solicitado un servicio en Registros Públicos?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Si	48	60,0%
No	32	40,0%
Total	80	100,0%

Fuente. Ídem.

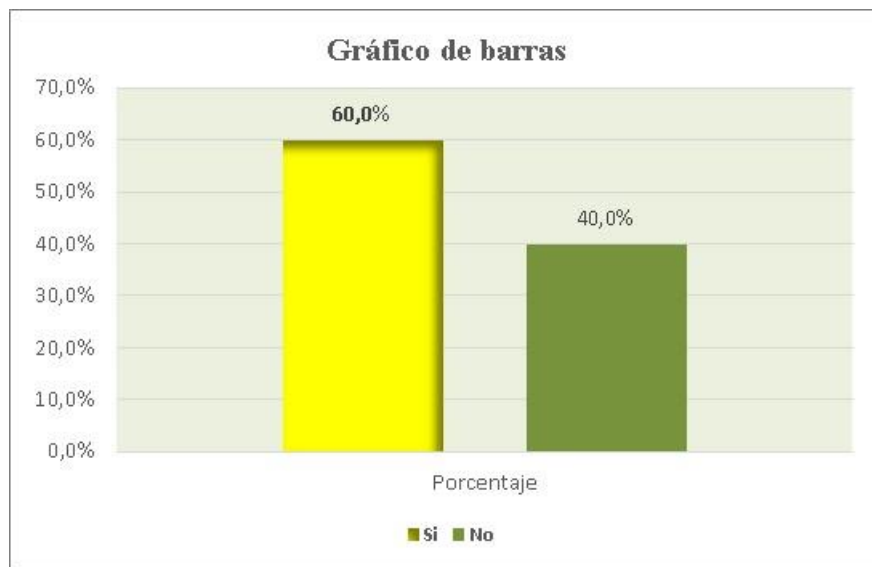


Figura 15

El 60,0% de ciudadanos, entre ellos, abogados, especialistas y estudiantes UNJFSC – 2017 que fueron encuestados Si en alguna vez ha realizado algún trámite o solicitado un servicio en Registros Públicos y un 40,0% que no.

Tabla 20

¿Conoce sobre los derechos que le asiste como usuario, frente a un servicio deficiente?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Si	51	63,8%
No	29	36,3%
Total	80	100,0%

Fuente. Ídem.

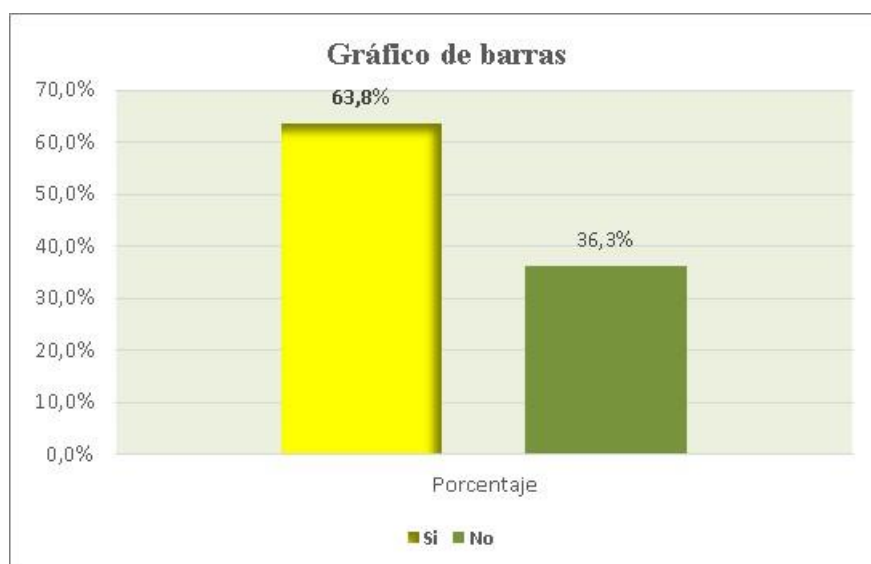


Figura 16

El 63,8% de ciudadanos, entre ellos, abogados, especialistas y estudiantes UNJFSC – 2017 que fueron encuestados Si conoce sobre los derechos que le asiste como usuario, frente a un servicio deficiente y un 36,3% no la conoce.

4.2 Contratación de hipótesis

Tabla 21

Prueba de bondad de ajuste

Variables y dimensiones	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Prestación de servicios	0,344	80	0,00
Tráfico comercial	0,245	80	0,00
Gestión pública	0,356	80	0,00
Registros públicos	0,200	80	0,00
Personal	0,445	80	0,00
Estándares	0,543	80	0,00
Reclamos	0,299	80	0,00
Servicios de calidad	0,225	80	0,00

La tabla 21 evidencia que la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov Smirnov. Se visualiza que las variantes no se acercan a una participación normal ($p < 0.05$). En este estudio, se debe a que se establecerán correspondencias entre las variables y sus extensiones, el examen estadístico a llevarse a cabo será no paramétrica: Prueba de Correlación de Spearman.

4.3 Generalización entorno a la hipótesis central

4.3.1 Hipótesis general

H_a: La Oficina de Registros Públicos se relaciona con los Servicios de calidad en la provincia de Barranca durante el año 2017.

H₀: La Oficina de Registros Públicos no se relaciona con los Servicios de calidad en la provincia de Barranca durante el año 2017.

Tabla 22

La oficina de registros públicos y los servicios de calidad

		Correlaciones	
		Registros Públicos	Servicios de calidad
Rho de	Registros Públicos	Coef. Correlación	1
		Sig. (bilateral)	0,00
Spearman		N	80
	Servicios de calidad	Coef. Correlación	0,610
		Sig. (bilateral)	0,00
		N	80

La tabla 22 presenta la correspondencia de $r = 0,610$, con una significancia (bilateral) $< 0,05$ permitiéndose la aceptación de la hipótesis alternativa y la refutación de la nula. De lo expuesto se visualiza la existencia de un vínculo entre la Oficina de Registros Públicos y los Servicios de calidad en la provincia de Barranca durante el año 2017. La correlación denota una intensidad buena.

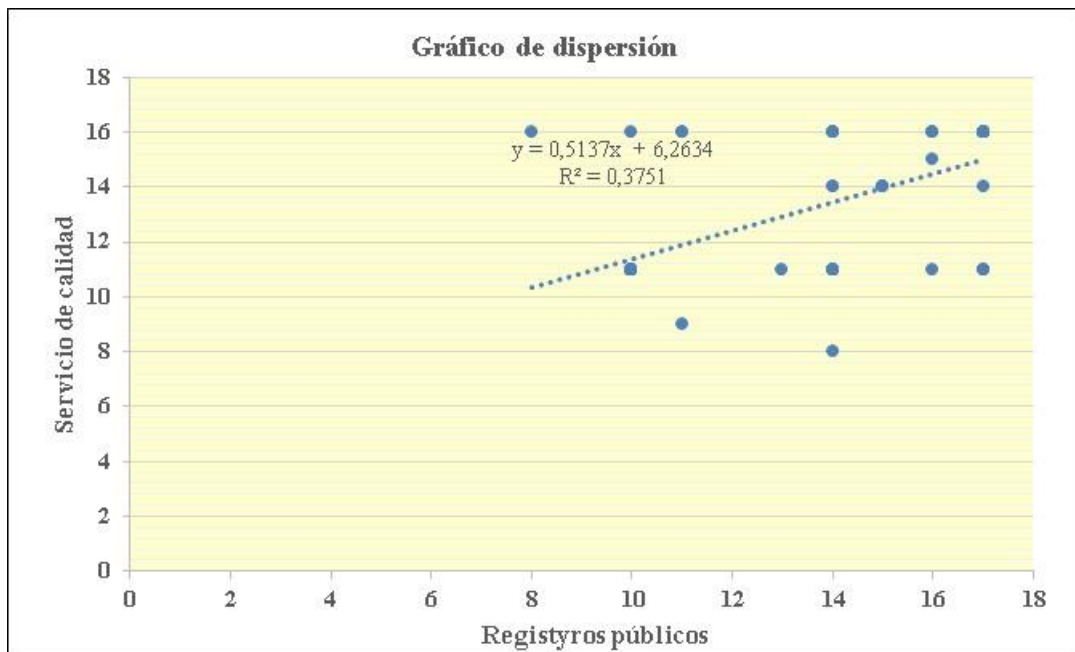


Figura 17

La oficina de registros públicos y los servicios de calidad.

4.3.2 Hipótesis específica 1

H_a: La prestación de servicios dentro de la Oficina de Registros Públicos se relaciona con los Servicios de calidad en la provincia de Barranca durante el año 2017.

H₀: La prestación de servicios dentro de la Oficina de Registros Públicos no se relaciona con los Servicios de calidad en la provincia de Barranca durante el año 2017.

Tabla 23

La prestación de servicios y los servicios de calidad

			Correlaciones	
			Prestación de servicios	Servicios de calidad
Rho de	Prestación de servicios	Coef. Correlación	1	0,430
		Sig. (bilateral)	.	0,00
		N	80	80
Spearman	Servicios de calidad	Coef. Correlación	0,430	1
		Sig. (bilateral)	0,00	.
		N	80	80

La tabla 23 presenta la correspondencia de $r = 0,430$, con una significancia (bilateral) $< 0,05$ permitiéndose la aceptación de la hipótesis alternativa y la refutación de la nula. De lo expuesto se visualiza la existencia de un vínculo entre la prestación de servicios y los Servicios de calidad en la provincia de Barranca durante el año 2017. La correlación denota una intensidad moderada.

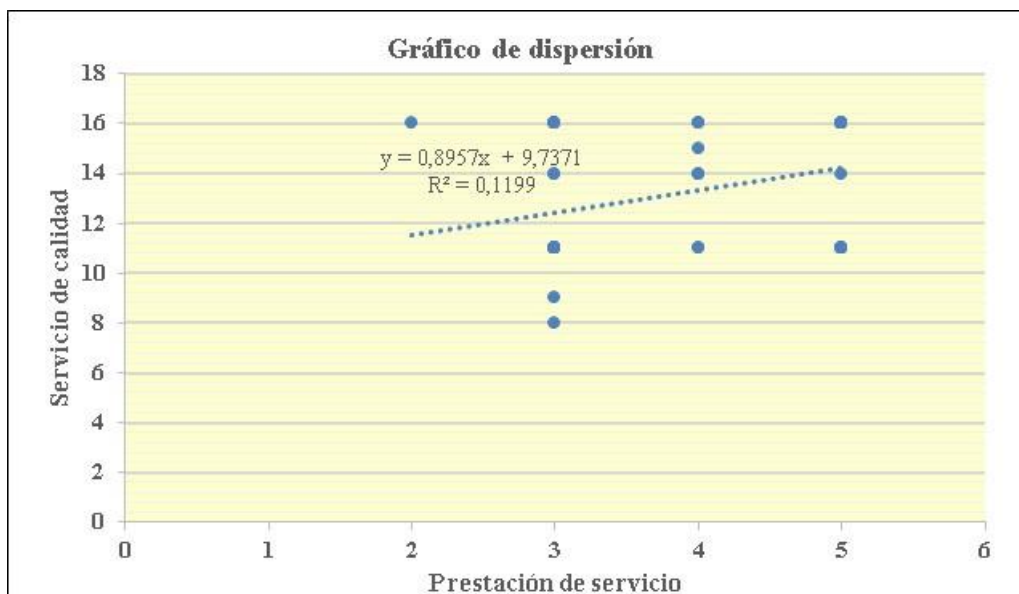


Figura 18

La prestación de servicios y los servicios de calidad.

4.3.3 Hipótesis específica 2

Ha: El tráfico comercial dentro de la Oficina de Registros Públicos se relaciona con los Servicios de calidad en la provincia de Barranca durante el año 2017.

H₀: El tráfico comercial dentro de la Oficina de Registros Públicos no se relaciona con los Servicios de calidad en la provincia de Barranca durante el año 2017.

Tabla 24

El tráfico comercial y los servicios de calidad

			Correlaciones	
			Tráfico comercial	Servicios de calidad
Rho de	Tráfico comercial	Coef. Correlación	1	0,410
		Sig. (bilateral)	.	0,00
		N	80	80
Spearman	Servicios de calidad	Coef. Correlación	0,410	1
		Sig. (bilateral)	0,00	.
		N	80	80

La tabla 24 presenta la correspondencia de $r = 0,410$, con una significancia (bilateral) $< 0,05$ permitiéndose la aceptación de la hipótesis alternativa y la refutación de la nula. De lo expuesto se visualiza la existencia de un vínculo entre el tráfico comercial y los servicios de calidad en la provincia de Barranca durante el año 2017. La correlación denota una intensidad moderada.

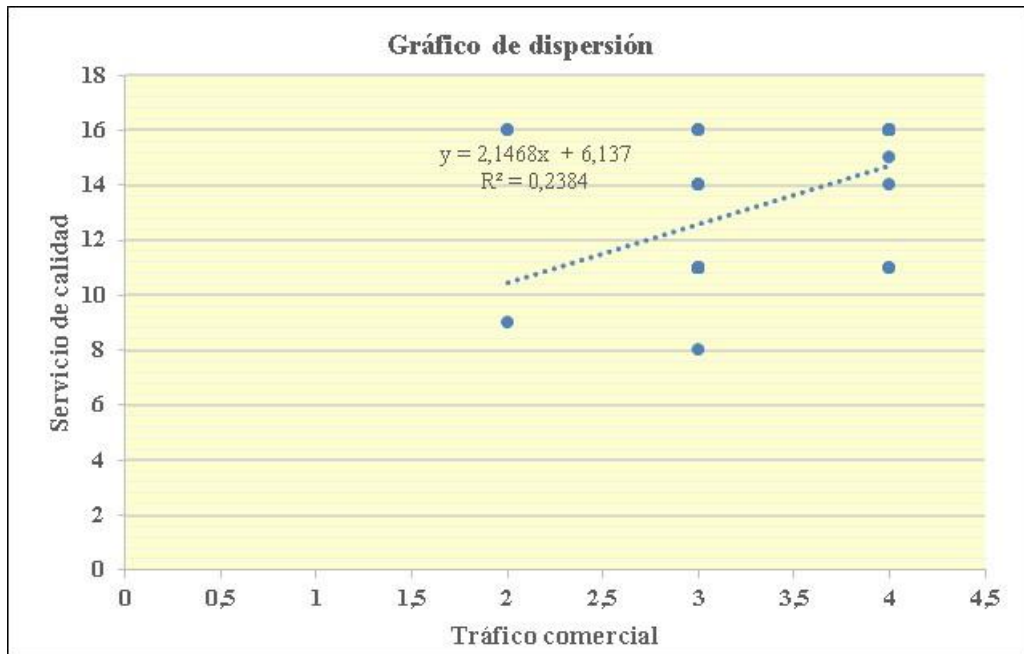


Figura 19
El tráfico comercial y los servicios de calidad

4.3.4 Hipótesis específica 3

Ha: La gestión pública dentro de la Oficina de Registros Públicos se relaciona con los Servicios de calidad en la provincia de Barranca durante el año 2017.

H₀: La gestión pública dentro de la Oficina de Registros Públicos no se relaciona con los Servicios de calidad en la provincia de Barranca durante el año 2017.

Tabla 25

La gestión pública y los servicios de calidad

		Correlaciones	
		Gestión pública	Servicios de calidad
Rho de Spearman	Gestión pública	Coef. Correlación	1
		Sig. (bilateral)	0,530
		N	80
Servicios de calidad		Coef. Correlación	0,530
		Sig. (bilateral)	1
		N	80

La tabla 25 presenta la correspondencia de $r = 0,530$, con una significancia (bilateral) $< 0,05$ permitiéndose la aceptación de la hipótesis alternativa y la refutación de la nula. De lo expuesto se visualiza la existencia de un vínculo entre la gestión pública y los servicios de calidad en la provincia de Barranca durante el año 2017. La correlación denota una intensidad moderada.

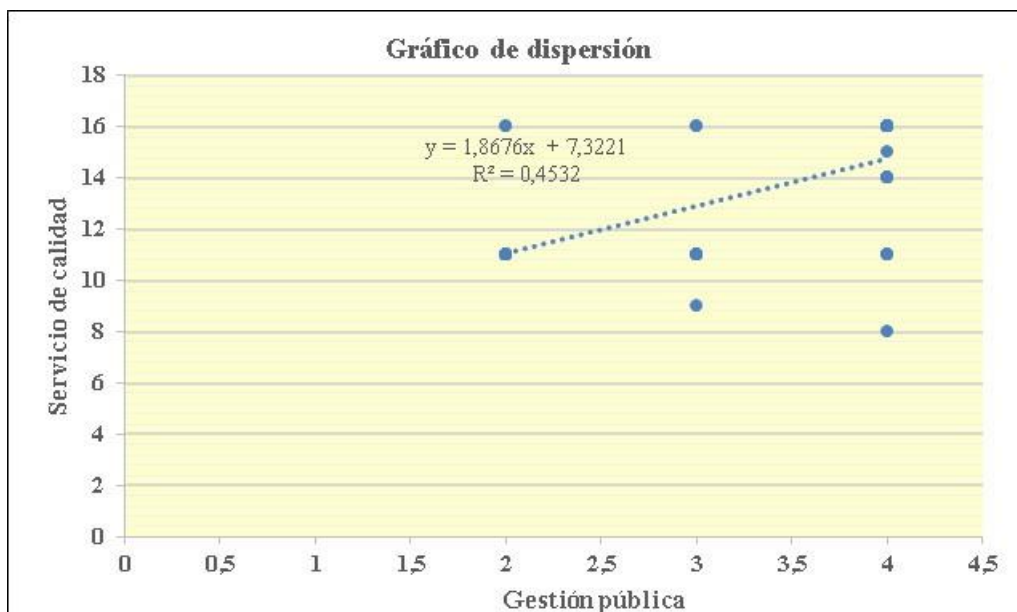


Figura 20

La gestión pública y los servicios de calidad

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

La discusión en la investigación consiste en contrastar los resultados obtenidos según las interrogantes que se han formulado, así según la figura 1, *¿Consideras buena la prestación de la atención por parte de los Registros Públicos?* La respuesta es que: El 56,3% de ciudadanos, entre ellos, abogados, especialistas y estudiantes UNJFSC – 2017 que fueron encuestados sostienen que No consideran buena la prestación de la atención por parte de los Registros Públicos y un 43,8% si la consideran, con esta pregunta, queda probada nuestra investigación que no hay un servicio de calidad, tampoco bueno en la Oficina de SUNARP de Huacho.

De otro lado, Según tu apreciación *¿La Oficina Registral de Barranca resuelve las solicitudes dentro del plazo establecido por la normativa procesal especial?* Según la tabla 9, El 75,0% de ciudadanos, entre ellos, abogados, especialistas y estudiantes UNJFSC – 2017 que fueron encuestados Si aprecian que la Oficina Registral de Barranca resuelve las solicitudes dentro del plazo establecido por la normativa procesal especial y un 25,0% no lo aprecian.

Finalmente, frente a la interrogante *¿Considera que existe excesiva carga laboral en Registros Públicos?* Según la tabla 12, El 75,0% de ciudadanos, entre ellos, abogados, especialistas y estudiantes UNJFSC – 2017 que fueron encuestados Si consideran que existe excesiva carga laboral en Registros Públicos y un 25,0% que no. Con las glosas precedentes, advertimos que la Oficina SUNARP de Barranca, no brinda una atención de calidad, que esto se debe al exceso de carga procesal administrativa en dicha oficina y del mismo modo a que no hay capacidad de gestión y capacitación de los funcionarios de dicha oficina.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Primero: Se visualiza la existencia de un vínculo entre la Oficina de Registros Públicos y los Servicios de calidad en la provincia de Barranca durante el año 2017. La correlación denota una intensidad buena.

Segundo: Se visualiza la existencia de un vínculo entre la prestación de servicios y los Servicios de calidad en la provincia de Barranca durante el año 2017. La correlación denota una intensidad moderada.

Tercero: Se visualiza la existencia de un vínculo entre el tráfico comercial y los servicios de calidad en la provincia de Barranca durante el año 2017. La correlación denota una intensidad moderada.

Cuarto: Se visualiza la existencia de un vínculo entre la gestión pública y los servicios de calidad en la provincia de Barranca durante el año 2017. La correlación denota una intensidad moderada.

6.2 Recomendaciones

- Se recomienda que se incremente las capacitaciones a los trabajadores de la Oficina Registral de Barranca sobre los procedimientos y servicios que presta Sunarp con el fin de que se aumente la calidad de prestación de los mismos, se reduzcan las posibilidades de reclamos, quejas, y/o malestar que pueda causar en la población.
- Es importante que se brinde los recursos (materiales, humanos, entre otros) necesarios a los trabajadores para que su desempeño en la prestación de servicios y procedimientos pueda mejorar, considérese que estos recursos van a ir aumentando conforme a las necesidades de la población.

- Mayor difusión de los procedimientos y servicios que se realizan en la Sunarp, pues el Perú es un país multicultural, con una geografía accidentada por lo que todavía hay población que desconoce sobre las actividades que realiza Sunarp, lo cual muchas veces genera descontento sobre la calidad de los servicios que se ofrecen.
- Se recomienda a los futuros investigadores solicitar los servicios que ofrezca la Oficina Registral de Barranca para obtener una mayor visión sobre su operatividad, mayor información y propuestas que permitan mejorar el desarrollo de la investigación.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes bibliográficas

- Corporación Latinobarómetro. (2005). *Una década de opinión pública*. Santiago de Chile.
- Duguit, L. (1927-1930). *Traite de droit Constitutionnel*. Paris: Ancient Librairie Fonte Moing.
- Estrada, W. (julio de 2007). *Servicio y Atención al Cliente*. Lima, Lima, Perú: Editorial del Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú.
- Fernández, J. (2016). *Grandes Temas Constitucionales - Derecho Administrativo*. Mexico, México: Instituto de Investigaciones Jurídicas.
- Gonzales, G. H. (2015). *Derecho Registral y Notarial*. Lima, Perú: Editora y Distribuidora Ediciones Legales E.I.R.L.
- María, M. (1979). *Derecho Administrativo III*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Plus Ultra.
- Presidencia del Consejo de Ministros - Secretaría de Gestión Pública. (2015). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública*. Cercado de Lima, Lima, Perú: Editoria Neva Studios S.A.C.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2016). *Plan Estratégico Institucional para el periodo 2016-2018*. Lima - Perú.
- Soria, A. M. (2017). *Estudios de Derecho Registral*. Lima, Perú: Palestra Editores S.A

7.2 Fuentes hemerográficas

- Gutiérrez, P., Vázquez, J. L., & Cuesta, P. (2010). Valoración de los factores determinantes de la calidad del servicio público local: un análisis de la percepción de los ciudadanos y sus repercusiones sobre la satisfacción y credibilidad. *Innovar: revista de ciencias administrativas y sociales*, 139 - 156.

Matias, S. R. (2014). Los Servicios Públicos como Derechos Fundamentales. *Derecho y Realidad N° 24 - UPTC*, 315 - 329.

7.3 Fuentes electrónicas

Aliaga, L. E. (07 de 2012). *La desnaturalización de la finalidad del registro de propiedad inmueble en el Perú*. Obtenido de Tesis de la PUCP – Lima - Perú:

https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/1666/ALIAGA_BLANCO_LUIS_DESNATURALIZACION_REGISTRO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Amaya, M. I. (2016). *El cuarto pleno casatorio y el vencimiento del contrato de arrendamiento como supuesto de ocupación precaria*. Obtenido de Tesis para optar el título profesional de abogado - Universidad Privada Antenor Orrego - Trujillo - Perú:

<https://hdl.handle.net/20.500.12759/1839>

Campos, Y. d. (23 de 10 de 2013). *Estudio de caso: modernización del Sistema Nacional de los Registros Públicos: factores que permitieron la incorporacion de una politica publica de utilizacion de tecnologias de informacion y comunicacion en el servicio publico registral*.

Obtenido de Tesis para optar el grado de Magíster en Ciencias Políticas y Gobierno con mención en Polítticas Públicas y Gestión Pública:

<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/4871>

Cifuentes, B. E. (11 de 2007). *Análisis Jurídico y Doctrinario de los Servicios Públicos en el Derecho Administrativo Guatemalteco*. Obtenido de Tesis previo a conferírsele el grado académico de licenciada en Ciencias Jurídicas y Sociales Universidad de San Carlos de Guatemala: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/04/04_7147.pdf.

Cruz, S. L. (06 de 2009). *Los criterios registrales del Registro General de la Propiedad y sus repercusiones en la función notarial*. Obtenido de Previo a conferírsele el grado académico de Licenciada en Ciencias Jurídicas y Sociales - Universidad de San Carlos de Guatemala:

http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/04/04_7885.pdf

Gildemeister, R. A. (2013). *Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción de los usuarios de la "Superintendencia Nacional de los Registros Públicos" - Región La Libertad 2012.*

Obtenido de Tesis para optar el título de Licenciado en Administración - UNT - Perú:

https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2522/gildemeister_ronald.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gobierno de la Provincia de Salta (s.f). Oficina de Calidad de los Servicios. Secretaría de la Función Pública. Obtenido de:

http://WWW.Salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs_la_calidad_en_los_servicios_publicos.pdf

Guzmán, J. L. (09 de 2004). *Profesionalización de servidor público en México: un estudio de caso el municipio de las Margaritas 1999-2003.* Obtenido de Tesis para obtener el grado académico de maestro en ciencias con especialidad en administración pública:

https://tesis.ipn.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/2053/496_2004_ESCA-ST_MAESTRIA_Guzman_Gordillo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Martí, M. I. (09 de 2006). *la interpretacion en los servicios publicos: caracterizacion como genero, contextualizacion y modelos de formacion. Hacia unas bases para el diseño curricular.* Obtenido de Tesis de la Universidad de Granada - España:

<https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/1075/16235320.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Morales, M. L. (08 de 2011). *La calidad de los Servicios Públicos: Reformas de Gestión Pública en Chile (1990-2009).* Obtenido de Doctorado en Investigación en Ciencias

sociales con mención en Ciencia Política VII Promoción 2008 - 2011 - Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales:

<https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/3329/1/TFLACSO-2011MLMC.pdf>

Osorio, M. (2013). *Diccionario de Ciencias Jurídicas Políticas y Sociales.* Recuperado el 7 de julio de 2017, de

https://conf.unog.ch/tradfrweb/Traduction/Traduction_docs%20generaux/Diccionario%20de%20Ciencias%20Juridicas%20Politicasy%20Sociales%20-%20Manuel%20Ossorio.pdf

Pando, D. P. (2006). *Capacidad de gestión estatal en la regulación de servicios públicos privatizados telecomunicaciones, agua, gas natural y electricidad en Argentina*. Obtenido de Memoria para optar al grado de doctor - Universidad Complutense de Madrid - España: <https://eprints.ucm.es/id/eprint/7473/1/T29309.pdf>

Ramos, A. M. (2011). *La inscripción de los predios en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – SUNARP y el desarrollo económico y social: departamento de Lima, período 2005 – 2009*. Obtenido de Tesis de Maestría - Universidad Nacional de Ingeniería:
https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_3501c1d342e3a9124261fb1f185aee6f/OpenAIRE

Real Academia Española. (2019). Recuperado el 20 de 07 de 2020, de <https://www.rae.es/>
Sunarp. (09 de 2016). *Servicio Público y la Sunarp*. Recuperado el 14 de 06 de 2020, de Sunarp: <https://www.sunarp.gob.pe/PDFs/2016/REVISTAS/ENFOQUE-REGISTRAL-N15/ER-15.pdf>

Susano, Y. M. (2015). *La inversión en inmuebles y la reducción de gastos en la zona registral N° IX de Jesús María de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos*. Obtenido de Tesis para obtener el título profesional de contadora pública - Universidad San Martín de Porres - Lima - Perú:
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/1573/susano_aym.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexo 1: Instrumento para la toma de datos

Encuesta Aplicada

UNIVERSIDAD NACIONAL "JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN" UNIDAD DE POSGRADO

Maestría en Derecho Constitucional y Administrativo

Cuestionario para establecer un modelo de gestión de calidad en los servicios que presta Registros Públicos en la provincia de Barranca.

Estimado, agradecemos tu cooperación, al responder con objetividad e integridad el interrogatorio en cuestión. Evite dejar alguna interrogante sin responder. La finalidad es objetivo es recoger informes, datos que permitan diseñar un sistema de gestión de calidad.

Instrucciones: Lee detenidamente las interrogantes y marque con "x" la respuesta que considere conveniente.

Registros Públicos:

I. Prestación de servicios

1. ¿Consideras buena la prestación de la atención por parte de los Registros Públicos?

SI

NO

2. ¿Consideras necesaria la realización de capacitaciones, cursos u otros dirigidos por parte de los Registros Públicos a la población a fin de informar sobre sus funciones, beneficios u otros que generen las actividades que realizan?

SI

NO

II. Tráfico comercial

3. De acuerdo a tu apreciación ¿Los servicios prestados por la SUNARP, son oportunos lo que le ha permitido concretar las actividades comerciales?

SI

NO

4. Según tu experiencia ¿El tiempo que invierte el usuario en esperar ser atendido es mayor al que dura la atención?

SI

NO

III. Gestión Pública

5. Según tu apreciación ¿La Oficina Registral de Barranca resuelve las solicitudes dentro del plazo establecido por la normativa procesal especial?

SI

NO

6. Según tu experiencia ¿Las quejas por las demoras reciben atención adecuada y eficaz del personal de Registros Públicos?

SI

NO

Servicios Públicos de calidad

IV. Clima laboral

7. Según tu apreciación ¿Consideras que Registros Públicos es una Oficina que puede servir de modelo de buenas prácticas organizacionales para otras instituciones públicas?

SI

NO

8. ¿Considera que existe excesiva carga laboral en Registros Públicos?

SI

NO

NO SABE/ NO OPINA

Servicios de Calidad

V. Personal

9. ¿Considera que el personal que labora en Registros Públicos está preparado adecuadamente en materia registral?

SI

NO

10. ¿Considera que los trabajadores de Registros Públicos cuentan con suficientes recursos para prestar servicios de calidad?

SI

NO

VI. Estándares

11. Desde tu perspectiva y observación ¿Los servicios prestados por la Oficina Registral de Barranca ha logrado satisfacer las necesidades de los usuarios?

SI

NO

12. ¿Considera que la forma de prestación de los servicios públicos por parte de Registros Públicos se adecua a las necesidades de la población?

SI

NO

VII. Reclamos

13. ¿Considera que el aumento de la carga laboral genera reclamos justificados de parte de los usuarios?

SI

NO

14. ¿Considera que el personal de Registros Públicos logra atender con efectividad los reclamos de los usuarios?

SI

NO

VIII. Usuarios

15. ¿Alguna vez ha realizado algún trámite o solicitado un servicio en Registros Públicos?

SI

NO

16. ¿Conoce sobre los derechos que le asiste como usuario, frente a un servicio deficiente?

SI

NO

**REGISTROS PÚBLICOS Y SU RELACIÓN CON LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CALIDAD EN LA
PROVINCIA DE BARRANCA**

[M (o). Bartolomé Eduardo Milan Matta]
ASESOR

[M (o). Wilmer Magno Jiménez Fernández]
PRESIDENTE

[M (o). Nicanor Dario Aranda Bazalar]
SECRETARIO

[M (o) Jovian Valentín Sanjinez Salazar]
VOCAL