

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POST GRADO**



=====

**SEGURIDAD JURÍDICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN
LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS
REGISTROS PÚBLICOS (SUNARP) PUCALLPA, 2016.**

=====

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE
MAESTRO EN DERECHO
MENCION: CIVIL Y COMERCIAL**

**TESISTA: SISSY KAREN ROBALINO CARDENAS
ASESOR: HUMBERTO FLORES FLORES**

**UCAYALI – PERÚ
2 017**

DEDICATORIA:

A: Mi esposo por su amor, comprensión, apoyo y sacrificio para el logro de mis metas.

A: Mis hijas e hijos, quienes son la razón de mí existir y los que me motivan cada día a lograr mis metas en mi carrera profesional.

AGRADECIMIENTO:

A: Mis maestros de la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán”, por haberme brindado sus conocimientos durante los años de formación académica profesional para contribuir al desarrollo de nuestro país.

RESUMEN

Esta tesis investiga los aspectos más significativos de la seguridad jurídica y la calidad de servicio que brinda la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, siendo un aporte al conocimiento científico de las ciencias del derecho y la administración. Tiene como objetivo: Determinar el grado de relación de la seguridad jurídica mediante encuestas para conocer la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2016. El método desarrollado tiene la finalidad de profundizar el análisis e interpretación de los resultados en donde el diseño utilizado es el pre experimental, explicativo, descriptivo - correlacional, se trabajó con una muestra de 219 usuarios de la SUNARP Zona Registral N° VI sede Pucallpa, quienes registraron su propiedad inmueble de enero a diciembre del 2016, en el distrito de Callería, seleccionados mediante el tipo de muestreo probabilístico de forma aleatoria simple a quienes se les ha practicado un cuestionario. Para estimar los estadígrafos se hizo uso de la estadística descriptiva y para la contrastación de la hipótesis se aplicó la prueba de correlaciones. Con un resultado de 0,683 en la prueba Rho de Sperman se concluye, que la correlación entre las variables es ALTA; es decir, “La seguridad jurídica se relaciona positivamente con la percepción de la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2016”.

Palabras claves: Servicios Registrales, Seguridad jurídica, usuario.

SUMMARY

This thesis investigates the most significant aspects of legal security and the quality of service offered by the National Superintendence of Public Registries (SUNARP) Pucallpa, being a contribution to the scientific knowledge of law and administration sciences. The objective of this study is to determine the degree of relationship between legal certainty and quality of service in the National Superintendency of Public Registries (SUNARP) Pucallpa, 2016. The method developed has the purpose of deepening the analysis and interpretation of the results. The results were used in a pre - experimental, explanatory, descriptive - correlational study, with a sample of 219 users of the SUNARP Registration Zone N ° VI, Pucallpa, who registered their real estate from January to December, 2016, district of Callería, selected by random sampling probabilistic type to those who have been questioned. In order to estimate the statisticians, descriptive statistics were used and the hypothesis was used to test the correlations. With a result of 0.683 in the Rho de Sperman test we conclude that the correlation between the variables is HIGH; "Legal security is positively related to the perception of quality of service in the National Superintendence of Public Registries (SUNARP) Pucallpa, 2016".

Key words: Registration services, Legal security, user.

INTRODUCCIÓN

La Constitución Política del Perú en su artículo “58” señala que, “La iniciativa privada es libre. Se ejerce en una economía social de mercado. Bajo este régimen, el Estado orienta el desarrollo del país, y actúa principalmente en las áreas de promoción de empleo, salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura.

Las sociedades para satisfacer algunas necesidades de los ciudadanos, lo hacen mediante prestaciones del Estado, llamado servicios públicos. Entre estos servicios que brinda el Estado, se encuentra el servicio registral cuyo objetivo es brindar seguridad jurídica, la cual es entendida como la certeza de la aplicación de las normas legales o del ordenamiento jurídico, a las situaciones jurídicas o contratos celebrados e inscritas conforme lo establece la ley.

La seguridad jurídica que brinda el Registro, se encuentra entre una de las garantías constitucionales que brinda el Estado Peruano, esto se materializa en la publicidad de las inscripciones que se realizan en el Sistema Nacional de los Registros Públicos – SUNARP.

El Sistema Nacional de los Registros Públicos – SUNARP, es aquella organización del Estado Peruano, que vincula en lo jurídico registral a los Registros de todos los Sectores Públicos y que se encuentra conformado por el Registro de Predios, Registro de Personas Jurídicas, Registro Mercantil, Registro de Personas Naturales y Registro de Bienes Muebles.

Los servicios públicos que brinda el SUNARP en su facultad de brindar seguridad jurídica, son de dos tipos: la inscripción y la publicidad registral, sobre los diversos actos que son inscritos en los Registros Públicos. Así tenemos: compra venta de bienes inmuebles, hipoteca de bienes inmuebles,

VII

declaratoria de fábrica, habilitaciones urbanas, compra venta de vehículos, constitución de empresas, otorgamiento de poderes de personas jurídicas y naturales, inscripción de sucesiones intestadas y testamentarias, entre otros.

El servicio registral, tiene como elemento esencial del Registro, a la publicidad, entendida como aquella que confiere seguridad jurídica, condición indispensable para la estabilidad y seguridad de las operaciones económicas y el derecho de los particulares, ya que el carácter privado o secreto haría perder al Registro buena parte de su función y de sus perspectivas útiles, pues de poco o nada serviría entonces lo inscrito. En este sentido, es importante destacar que la falta de acceso o la dificultad que pueda existir en acceder al Registro, le confiere –en la práctica, un carácter semi-secreto, lo cual no se condice con su naturaleza (PAPI 1994: 11).

Este servicio público brindado por el Estado Peruano, ha utilizado hasta la actualidad diversas técnicas de inscripción y publicidad de los actos que acceden al Registro. Así tenemos que en un primer momento se utilizó la inscripción en tomos luego fichas de cartón especialmente elaboradas para ser escritas en máquinas de escribir, hasta llegar actualmente a las partidas electrónicas. En este proceso de generación de los productos de inscripción y publicidad, es que surge el problema público, es decir, se verifica la existencia de un servicio poco eficiente en el servicio registral a nivel nacional.

Es necesario que el Estado cree las garantías que permitan institucionalizar el derecho. Es la inscripción del derecho de propiedad en un registro público el medio a través del cual el derecho trasciende su condición de tal y se convierte en una garantía institucional para la creación de riqueza y por ende, para el desarrollo económico de las sociedades, tanto a nivel individual como a nivel colectivo”.

VIII

Nuestro país habiendo adoptado una economía de mercado, es exigencia del sistema una fluidez en el tráfico patrimonial, particularmente de bienes inmuebles, el cual no debe llevarse a cabo de manera desordenada o caótica, sino dentro de un marco normativo que haga efectiva una plena seguridad jurídica a todos los ciudadanos y que a su vez facilite el acceso a la formalización de la propiedad lo cual redundará en un aumento de las inversiones nacionales y extranjeras en nuestra recesada economía.

EL presente estudio está estructurado en cinco capítulos que se presentan a continuación:

El Capítulo I: Problema de investigación, detallándose aspectos sobre la seguridad jurídica y la calidad del servicio en la SUNARP de la Zona Registral N° VI sede Pucallpa, donde planteamos los objetivos, las hipótesis, las variables, así como la justificación e importancia de la investigación.

El Capítulo II: Marco teórico, donde se presenta los antecedentes, fundamentos teóricos, concepciones y enfoques de conocimientos interdisciplinarios de investigadores, que sustentan la investigación.

El Capítulo III: Marco metodológico, donde se especifica el tipo y diseño, la población y muestra utilizadas, así como las técnicas y procedimientos del desarrollo de la investigación.

El Capítulo IV: Resultados, mostramos los resultados más relevantes de la investigación, con aplicación de la estadística como instrumento de medida.

El Capítulo V: Discusión de resultados, mostramos la contrastación del trabajo de campo con el problema planteado, los antecedentes, las bases teóricas, la prueba de hipótesis y el aporte científico de esta investigación.

Finaliza el presente trabajo de investigación con las conclusiones, sugerencias, bibliografía y anexos.

INDICE

DEDICATORIA	II
AGRDECIMIENTO	III
RESUMEN	IV
SUMMARY	V
INTRODUCCIÓN	VI
INDICE	IX

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA.....	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	3
1.2.2. PROBLEMAS ESPECIFICOS.....	3
1.3. OBJETIVOS.....	4
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	4
1.3.2. OBJETIVO ESPECIFICO.....	4
1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS.....	5
1.4.1. HIPOTESIS GENERAL.....	5
1.4.2. HIPOTESIS ESPEIFICOS.....	5
1.5. VARIABLES.....	6
1.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE.....	6
1.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE.....	6
1.5.3. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....	6
1.6. JUSTIFICACION E IMPORTANCIA	7
1.6.1. JUSTIFICACION.....	7
1.6.2. IMPORTANCIA.....	8
1.7. VIABILIDAD.....	9
1.8. LIMITACIONES.....	9

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES.....	11
2.1.1. A nivel internacional.....	11
2.1.2. A nivel nacional.....	13

2.2. BASES TEÓRICAS	15
2.2.1. TEORIA DE LA SEGURIDAD EN LA DOCTRINA JURÍDICA.....	15
2.2.2. LOS REGISTROS PÚBLICOS.....	19
2.2.3. PUBLICIDAD REGISTRAL.....	21
2.2.4. CREACIÓN DEL REGISTRO DE PREDIOS: LEY 27755.....	22
2.2.5. LA SEGURIDAD JURÍDICALA A TRAVÉS DE UN ARCHIVO DIGITAL REGISTRAL.....	23
2.2.6. LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS: SUNARP.....	23
2.2.7. LA GESTIÓN JURÍDICA.....	24
2.2.8. EL CONTROL INTERNO.....	25
2.2.9. TEORIA DE LOS VALORES JURÍDICOS.....	27
2.2.10. CALIDAD DE SERVICIO.....	28
2.2.11. EL SERVICIO PUBLICIDAD REGISTRAL.....	29
2.2.12. TEORIA DE EXPECTATIVAS Y SATISFACCIÓN EN LA CALIDAD DE SERVICIO.....	30
2.2.13. TEORÍA DEL SERVICIO.....	33
2.2.14. LA NUEVA GESTIÓN PÚBLICA.....	34
2.2.15. LEY DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO.....	34
2.2.16. LEY N° 30065.- LEY DE FORTALECIMIENTO DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS (13/07/2013).....	35
2.2.17. LOS SERVICIOS Y TRÁMITES EN LÍNEA.....	36
2.2.18. EL PROYECTO DE ARCHIVOS DIGITALES.....	37
2.2.19. LAS TICS Y EL DERECHO.....	37
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES	38
2.3.1. LA SEGURIDAD JURÍDICA.....	38
A. SUNARP.....	39
B. PRINCIPIOS REGISTRALES.....	39
C. TÉCNICAS REGISTRALES.....	39
D. INFORMÁTICA REGISTRAL.....	40
E. PROBIDAD PÚBLICA.....	40
F. DOCTRINA JURÍDICA.....	40
G. NORMATIVIDAD.....	40

H. PRINCIPIO DE LA FE PÚBLICA REGISTRAL.....	40
2.3.2. CALIDAD DE SERVICIO.....	41
A. GESTIÓN JURÍDICA.....	41
B. SERVICIO.....	41
C. EL REGISTRADOR PÚBLICO.....	42
D. PERCEPCIÓN.....	42
E. EFICACIA.....	42
F. EFICIENCIA.....	42
G. DESEMPEÑO PROFESIONAL.....	42
H. SERVICIO REGISTRAL.....	43
I. RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS.....	43
J. PAQUETES DE SERVICIOS.....	43
K. CONFIABILIDAD.....	43
L. SEGURIDAD.....	43
LL. EMPATÍA.....	44
M. TANGIBLES.....	44
N. LOS EMPLEADOS.....	44
O. QUEJAS Y SUGERENCIAS.....	45
P. IDONEIDAD.....	45
Q. CONDUCTA.....	45
R. CAPACITACIÓN.....	45
2.4. BASES EPISTÉMICOS.....	46
2.4.1. LA SEGURIDAD JURÍDICA Y LA CONFIANZA LEGÍTIMA.....	46
2.4.2. DOCTRINA Y FILOSOFÍA JURÍDICA.....	47
2.4.3. NATURALEZA DE LA CALIDAD.....	48
 CAPITULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	50
3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	50
3.3. POBLACION Y MUESTRA.....	51
3.3.1. Población.....	51
3.3.2. Muestra.....	52
3.4. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	52
A. El cuestionario.....	52
B. Validez y Confiabilidad del Instrumento.....	53

3.5. TECNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS.....	54
3.5.1. Técnicas para la recolección de datos.....	54
3.5.2. Técnicas para el procesamiento de datos.....	55
3.5.3. Análisis e interpretación de datos.....	55

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	57
4.1.1. Resultado de Trabajo de Campo con Aplicación Estadística y Mediante Distribución de Frecuencia y Gráficos.....	57
4.1.2. VARIABLE: SEGURIDAD JURÍDICA.....	57
4.1.3. VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO.....	75
4.1.4. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL.....	84
4.1.5. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS SECUNDARIAS.....	86
a). Contrastación de la hipótesis Gestión Jurídica y Desempeño profesional.....	87
b). Contrastación de la hipótesis Control Interno y Desempeño profesional.....	89
c). Contrastación de la hipótesis Valores Jurídicos y Desempeño profesional.....	90

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Contrastación con los referentes bibliográficos.....	93
5.2. En Base a la Prueba de Hipótesis General.....	96
5.3. Con el aporte científico de la investigación.....	97
CONCLUSIONES.....	98
SUGERENCIAS.....	100
BIBLIOGRAFÍA.....	101
ANEXOS.....	106
• ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA	
• ANEXO N° 02: CUESTIONARIO	
• ANEXO N° 03: TABLA DE RESULTADOS DEL CUESTIONARIO	
• ANEXO N°04: TABLA DE DATOS DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA.

En abril del 2016 el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) publicó su Encuesta Nacional de Programas Estratégicos (Enapres 2016), en la que se revela que, en todo el país, un 63.3% de viviendas particulares propias cuentan con título de propiedad inscrito en los Registros Públicos. De este total de viviendas censadas, el 75.6% se ubica en el ámbito urbano; mientras que un 31.1% está en el rural. Ucayali presenta un 70% de predios con títulos de propiedad registrados, de los cuales un 73.1% se ubican en el ámbito urbano y un 52.9 en el rural (Revista Institucional – Sunarp Junio 2016).

El auge de la construcción produce una serie de beneficios a la economía nacional de nuestro país, tales como la inversión de actividades productivas, la creación de puestos de trabajo, el desarrollo del crédito a favor de todas las capas sociales, la sensación de bienestar que se produce necesariamente con la adquisición de una vivienda, las nuevas oportunidades de creación de riquezas, a través de mecanismos

financieros como los mercados secundarios de hipotecas y la utilización de activos, etc. En el ámbito jurídico esta situación se manifiesta en un aumento considerable de las inscripciones registrales que se refieren a edificaciones y complejos inmobiliarios, lo que sin embargo, y por lógica natural da como resultado la existencia de crecientes conflictos interpretativos entre los usuarios y el sistema registral.

Además de la interpretación de la norma en su sentido dogmático Jurídico, en los diversos problemas de índole administrativos, tecnológicos y la calidad del servicio en la protección documentaria de los títulos de propiedad ante un tercero en la SUNARP sede Pucallpa, como son los casos de la suplantación de la condición e identidad civil en los casos de fraude a terceros y delitos contra el Patrimonio, casos de constitución de diferentes regímenes de patrimonio familiar, imposibilidad en la delimitación de los herederos forzosos con derecho al patrimonio objeto de una posible Sucesión testamentaria o incluso Intestada, etc. Perjuicio que afecta a toda la sociedad en general en temas vinculados al derecho de personas, familia, sucesiones, reales, etc. e igualmente a los agentes económicos y financieros en el ejercicio regular de su actividad económica. En el campo económico, al generar un clima de incertidumbre e inseguridad en los operadores económicos, tanto particulares como corporativos ya que limitan el tráfico comercial y desincentiva o encarece los costos en el ejercicio regular de sus actividades como el sistema crediticio, hipotecario y de garantías. También en el campo social, ya que en la actualidad nuestra población no cuenta con una educación mínima que le permita entender la real dimensión del problema que deriva en consecuencias jurídicas negativas

que se vienen presentando en los ámbitos del derecho civil y patrimonial con eminente vinculación con otras ramas del derecho como es el derecho de sucesiones o el de filiación, para ello es necesario establecer mecanismos progresivos que logren reducir y algún momento eliminar estos supuestos que distorsionan el libre desarrollo de las personas y su patrimonio sea en su propia relación conyugal y familiar, como con los terceros que se vinculan contractualmente a ellos.

Dicha realidad problemática es la que motiva el presente trabajo de investigación; además, el tratar de comprender las prácticas gerenciales de la seguridad jurídica y la función de la calidad del servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos en su labor de cumplimiento de las normas que regulan los actos registrales.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

- ✓ ¿En qué medida la seguridad jurídica se relaciona con la calidad de servicio que brinda la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2016?

1.2.2. PROBLEMA ESPECIFICOS

- ✓ ¿En qué medida la gestión jurídica como sistema influye en el desempeño profesional de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2016?
- ✓ ¿De qué manera la acción del control interno influye en el desempeño profesional de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2016?

- ✓ ¿En qué medida los valores jurídicos influye en el desempeño profesional de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2016?

1.3. OBJETIVOS.

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

- ✓ Determinar en qué medida se relaciona la seguridad jurídica con la calidad del servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2016.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Establecer en qué medida la gestión jurídica como sistema influye en el desempeño profesional de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2016.
- ✓ Analizar de qué manera la acción del control interno influye en el desempeño profesional de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2016.
- ✓ Evaluar en qué medida el cumplimiento de los valores jurídicos influye en el desempeño profesional de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2016.

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.4.1. HIPÓTESIS GENERAL:

Hi: La seguridad jurídica se relaciona de manera positiva alta con la percepción de la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2016.

H0: La seguridad jurídica no se relaciona de manera positiva alta con la percepción de la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2016.

1.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:

✓ **H1:** La gestión jurídica como sistema influye positivamente en el desempeño profesional de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2016.

✓ **H0:** La gestión jurídica como sistema no influye positivamente en el desempeño profesional de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2016.

✓ **H2:** La acción del control interno influye de manera positiva en el desempeño profesional de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2016.

✓ **H0:** La acción del control interno no influye de manera positiva en el desempeño profesional de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2016.

- ✓ **H3:** El cumplimiento de los valores jurídicos influye de manera positiva alta en el desempeño profesional de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2016.
- ✓ **H0:** El cumplimiento de los valores jurídicos no influye de manera positiva alta en el desempeño profesional de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2016.

1.5. VARIABLES

1.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Seguridad jurídica

1.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Calidad de servicio

1.5.3. OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
V.I SEGURIDAD JURÍDICA	GESTION JURIDICA CONTROL INTERNO VALORES JURÍDICOS	-Sistema informático -Cumplimiento de normas - Servicio de inscripción registral. -Formalización - Control de Registros, -Confianza ciudadana -La Justicia -La Seguridad -El Bien Común
V.D CALIDAD DE SERVICIO	DESEMPEÑO PROFESIONAL	- Idoneidad y Conducta -Valores -Capacitación

1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

1.6.1. JUSTIFICACION

En lo Teórico, se justifica la presente investigación porque se precisa conceptos sobre la seguridad jurídica y la calidad del servicio en la SUNARP Pucallpa, sustentado en paradigmas y doctrinas del conocimiento científico aplicable al derecho registral, ya que “El Registro es una institución que sirve básicamente al ejercicio de una función única, un fin mínimo y común como es la publicidad jurídica, es decir, asegurar la verdad real o formal por el Estado”, también agilizar los procesos de inscripción e información, la disminución en los tiempos de calificación de diversos actos registrales, y a su vez en la disminución de los errores materiales en los asientos de inscripción en materia de inscripción y publicidad registral.

En lo Práctico, se ha considerado necesario llevar a cabo el presente estudio, por la implicancia trascendental que tiene la modernización de la función y de los procedimientos en el Sistema Nacional de los Registros, hace necesaria la constante implementación de políticas de calidad para la mejor prestación del servicio público a cargo de la SUNARP ya que tiene como objetivos principales: i) Lograr la inscripción de los derechos y actos jurídicos en los registros públicos y, ii) otorgar publicidad a los actos jurídicos y derechos inscritos en los registros.

En lo social, la presente investigación se justifica porque, el Registro de Propiedad Inmueble y en especial el Registro de Predios de la SUNARP, cumple un rol trascendental en nuestro ordenamiento jurídico: El de la protección de los derechos transferidos en el

intercambio, especialmente el derecho de propiedad. Lo que se pretende en la presente tesis es investigar la realidad Jurídica de la aplicación del sistema de inscripción y publicidad registral y los procedimientos relacionados para determinar si el Registro de Propiedad Inmueble protege realmente los derechos de propiedad de todos los ciudadanos del país contribuyendo a la formalización de los derechos de propiedad sobre inmuebles (enfocándonos sobre predios urbanos), y conseguir que más ciudadanos logren inscribir sus actos o derechos en los registros públicos, sobre todo los que viven en pobreza y pobreza extrema, se reafirma no solo la protección legal que el Estado debe brindarles, sino también la seguridad de las personas en la adquisición y consolidación de sus derechos.

1.6.2. IMPORTANCIA

La presente investigación es significativamente importante porque permite plasmar los conocimientos sobre investigación científica en el desarrollo de soluciones de problemas que se dan en la actividad de inscripción y publicidad registral de los diversos actos y contratos inscribibles, conocer la calidad del servicio institucional a través de sus operadores de la inscripción y publicidad de los actos y contratos de los Registros de Propiedad en beneficio de la sociedad, lo cual permitirá modernizar y dar mayor eficiencia a la labor y los servicios brindados por la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos en la Zona Registral N° VI Sede Pucallpa.

Los resultados de la presente investigación resulta de importancia, para documentar y conocer el desarrollo de una de las

organizaciones del Estado Peruano, en su evolución y cambio en la forma, modo y concepción del servicio público brindado: inscripción y publicidad de actos y derechos con seguridad jurídica. Esta constatación, permitirá conocer, cómo se concibe la política pública al interior de la organización y la forma en que se gestiona.

Asimismo, permitirá poner en evidencia, los cambios y mutaciones que el Estado realiza, por los avances tecnológicos y el crecimiento de la sociedad de la información.

Por ello se realizó un trabajo de campo empleando técnicas y metodologías cuantitativas y cualitativas que aportaran datos interesantes para quienes estudian esta problemática en las distintas ciudades del país.

1.7. VIABILIDAD

El desarrollo del presente tema de investigación resultó viable por las siguientes condiciones: Se contó con apoyo de los recursos humanos, disposición de materiales y financieros para ejecutar la investigación. También por la accesibilidad del área de estudio, ya que trabajo en la misma institución, lo cual me permitió cumplir con el desarrollo del presente estudio acorde al problema seleccionado, metodología, objetivos e hipótesis planteada la misma que fue desarrollada en cumplimiento al proyecto aprobado, con los controles y evaluaciones previstas de modo oportuno.

1.8. LIMITACIONES.

Dentro de las limitaciones se encontró una serie de dificultades a lo largo del desarrollo de la presente investigación. Sin embargo podemos señalar las siguientes limitantes:

- Limitación del estudio, la muestra estuvo limitado a los usuarios de la SUNARP Pucallpa, quienes registraron su propiedad inmueble de enero a diciembre del 2016, en el distrito de Callería.
- Recursos Humanos, la dispersión domiciliaria de los usuarios de la SUNARP Pucallpa, quienes registraron su propiedad inmueble de enero a diciembre del 2016, en el distrito de Callería y el poco tiempo de los mismos por sus trabajos ubicados fuera del distrito para contribuir con la recolección de datos.
- Antecedentes, a nivel local no se ha encontrado trabajos de investigación anteriores que hayan sido desarrollados en relación directa con el tema de nuestra investigación.
- Información Institucional, en la búsqueda de información por razones funcionales existió restricción para proporcionar datos estadísticos en razón de que existe niveles de jerarquización orgánica.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES.

Los antecedentes de investigación están constituidos por trabajos similares o relacionados con el tema objeto de estudio, que aportan información valiosa para definir y delimitar la investigación que se presenta a nivel internacional, nacional y local.

2.1.1. A Nivel Internacional

A continuación se presenta los antecedentes encontrados que han tenido repercusión en relación al presente trabajo de investigación que se fue abordando:

A1. Rivera, R. (2009). En su Tesis: *“FUNDAMENTOS JURÍDICOS PARA LA MODIFICACIÓN DEL FOLIO REAL, SOBRE EL REGISTRO DE BIENES INMUEBLES”*. Concluye:

- El Derecho Registral tiene una trascendental importancia, influencia y vigencia en el que hacer social por tanto tiene un alcance importante en las relaciones sociales y su aplicación conforme la visión de Derechos Reales no se

ajusta a la realidad social, por tanto no satisface su finalidad de servicio a la sociedad.

- El Derecho Registral, que se ha originado en los tiempos de derecho romano conforme a la evolución del tiempo ha desarrollado dos técnicas las cuales se aplican en muchos países del mundo entre los cuales esta Bolivia, y son: la técnica del Folio Personal y la técnica del Folio Real.
- Los caracteres fundamentales del Registro, son la Publicidad Registral que otorga dos derechos muy importantes como son el de persecución y preferencia sobre los registros, que se materializan en el derecho de preferencia y oponibilidad del Registro frente a terceros y en el tracto sucesivo que permite evidenciar la inmediata relación del registro vigente con su Registro anterior.

A2. Lemus, M.A. (2006). *“EL PROCEDIMIENTO Y LA SEGURIDAD JURÍDICA NOTARIAL EN LA REPRODUCCIÓN DE LOS INSTRUMENTOS PÚBLICOS PROTOCOLARES”*. Concluye en lo siguiente:

- La seguridad jurídica notarial se reviste de vital importancia en virtud que la fe pública que le es inherente al notario hace plena prueba y, con ello, satisface las exigencias de la sociedad que espera se cumplan y respeten sus expresiones de voluntad.
- La inseguridad jurídica que representa la forma de reproducirse los instrumentos públicos protocolares,

mediante copias impresas en papel bond que pueden completarse con escritura a máquina o manuscrita, se le agrega la falta de ética por parte de algunos notarios o la falta de medidas preventivas que eviten el uso de transcripciones de los instrumentos, como forma irregular de obtener inscripciones registrales, en los diferentes registros públicos, sobre declaraciones de voluntad que no se generan de los legítimos titulares del derecho que se pretende hacer.

2.1.2. A Nivel Nacional

De las investigaciones realizadas no se ha reportado algún antecedente, al no existir investigaciones sobre el tema de estudio en nuestra ciudad, sin embargo en otros ámbitos de nuestro territorio sí se ha profundizado el tema en relación a uno de nuestras variables.

A1. Martínez, J.A. (2014) en su Tesis: *“INFLUENCIA DEL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS REGISTRALES DE PUBLICIDAD DE LA ZONA REGISTRAL N° IX - SEDE LIMA DE LASUNARP, 2014”*, Concluye:

- Existe una muy alta relación positiva entre el Sistema de Gestión de Calidad y los servicios registrales de publicidad en la Zona Registral N° IX – Sede Lima, 2014; de acuerdo a los resultados obtenidos por correlación de Spearman: $\rho = 0.925$ $p=0.00$

- Existe relación positiva entre Sistema de Gestión de Calidad y precisión de la información que se expide por el servicio solicitado en la Zona Registral N° IX– Sede Lima, 2014; de acuerdo a los resultados obtenidos: $\rho = 0.788$ $p = 0.00$.

A2. Campos, Y. (2013) En su Tesis *“ESTUDIO DE CASO: MODERNIZACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS: FACTORES QUE PERMITIERON LA INCORPORACIÓN DE UNA POLÍTICA PÚBLICA DE UTILIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN EL SERVICIO PÚBLICO REGISTRAL”*.

Concluye en lo siguiente:

- Los factores que permitieron el ingreso de tecnología de la información al Registro, son: primero: un contexto de Modernización del Estado; segundo: mejora del servicio público; tercero: necesidad creciente de buscar mecanismos de aseguramiento de la información; cuarto: búsqueda de ampliación de cobertura del servicio.
- Al haberse estandarizado los sistemas de inscripción a nivel nacional, trajeron consigo reformas internas a nivel organizacional, que posibilitaron que la SUNARP vaya cambiando su estructura organizacional y establezca lineamientos de organización a nivel nacional. En este sentido se tiene que para la interconexión nacional se ha estandarizado el uso de partidas y asientos electrónicos en todas las zonas registrales, manteniendo un mismo nivel tecnológico (equipos y software). Además en el año 2001, se aprobaron formatos de

modelos de solicitud de inscripción de título a nivel nacional, esto ha permitido que los ciudadanos, puedan tener los mismos formatos en todas las oficinas registrales a nivel nacional.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. TEORIA DE LA SEGURIDAD EN LA DOCTRINA JURIDICA

La seguridad constituye uno de los fines generales del Derecho. La relación existente entre seguridad, justicia y Derecho no ha nacido en la vida humana por virtud del deseo de rendir culto u homenaje a la idea de justicia, sino para colmar la ineludible necesidad de seguridad y de certeza en la vida social". En este contexto, surge la seguridad jurídica. Para Valdez (1987), constituye sentido de estabilidad que ofrece al individuo la sociedad al apreciar su conducta". Por su parte, Picazo, (1996 p.53) sostiene que la seguridad jurídica como la asequibilidad, conocimiento y certidumbre del sistema normativo aplicable a un caso o a una situación determinada, de tal manera que se puedan predecir o pronosticar, con algún fundamento, los resultados o las consecuencias que de la situación puedan derivar. Por nuestra parte, definimos la seguridad jurídica como la certeza que deben tener los miembros de una sociedad de que el sistema jurídico que regula sus relaciones va a proteger eficazmente sus derechos, o que su conflicto de intereses o incertidumbre jurídica pueden resolverse con cierto grado de predictibilidad.

A. ELEMENTOS DE LA SEGURIDAD JURÍDICA.

La seguridad jurídica no surge mágicamente o de modo espontáneo a partir de que se ha expedido oficialmente por el órgano legislativo

una declaración escrita (por más que ésta, al igual que el Estado, sea una precondition); su existencia real emana de la conjugación de diversos elementos que se traducen objetivamente en una situación o circunstancia concreta (Forttini, 1998 p.47). La seguridad jurídica, es básicamente producto de la existencia e interrelación de tres factores:

- a) Una norma sustantiva, compuesta por disposiciones vigentes que reconozcan derechos o establezcan obligaciones;
- b) Una norma adjetiva, representada por procedimientos y reglas que hacen posible la instrumentación y aplicación de la norma sustantiva, y
- c) Órganos estatales encargados de la aplicación de las mismas en lo que se conoce como el proceso de impartición de justicia.

B. CLASES DE SEGURIDAD JURÍDICA

La seguridad jurídica presenta dos aspectos complementarios entre sí, uno objetivo y otro subjetivo

1. Seguridad Jurídica Objetiva.

Según Delos, (1975 p.47) es “La garantía dada al individuo de que su persona, sus bienes y sus derechos no serán objeto de ataques violentos o que, si éstos llegan a producirse, le serán asegurados por la sociedad, protección y reparación. En otros términos, está en seguridad aquél que tiene la garantía de que su situación no será modificada sino por procedimientos societarios y por consecuencia regulares”. La seguridad jurídica desde la perspectiva objetiva configura un estado de cosas en un orden social dado, es decir, lleva implícita la existencia de una organización de hecho, la cual

pretende concretar otra situación real: la integridad de las personas y de los bienes de los individuos. Asimismo, para Pina y Larrañaga (1978 p. 347). La concepción objetiva, que es la más generalizada, ha sido denominada por la doctrina como Seguridad por medio de Derecho, habiendo obtenido tal aceptación que algunos diccionarios jurídicos definen la seguridad jurídica bajo tal óptica como “La garantía que representa la organización estatal en orden al mantenimiento del derecho y a la consiguiente protección del individuo.” La definición objetiva parte de la existencia previa de condiciones materiales dadas, es decir, la prevalencia de un determinado orden jurídico y de un aparato público al que se le confía su aplicación.

2. Seguridad Jurídica Subjetiva

Es aquella en que “la seguridad por medio del derecho conduce a la cristalización de un hecho psicológico cierto, impulsor de una sensación colectiva, de un sentimiento de la sociedad, que propicia el mejor desarrollo del hombre. La convicción que tengo de que la situación de que gozo no será modificada por la violencia, por una acción contraria a las reglas y los principios que rigen la vida social” (Delos, 1975 p.47). La seguridad jurídica desde la perspectiva subjetiva debe entenderse como una certidumbre del Derecho; es decir, como la certeza de que cualquier eventual atentado contra el patrimonio o la vida serán efectivamente conjurados por la sociedad y la organización estatal. Esto implica, desde luego, la confrontación del individuo con el entorno social objetivo que lo envuelve. Esto es, se requiere la perceptibilidad cierta del Derecho, de la norma jurídica

y de su aplicación al caso concreto. De otra suerte, tal certidumbre no pasaría de ser un mero dogma o una simple creencia. Briseño Sierra al respecto señala que “La certeza permite, en los sistemas de derecho escrito, constatar o confrontar documentalmente la existencia de la norma. Tener certeza es conocer la existencia de una norma jurídica, pero tener la seguridad es saber probadamente su sentido positivo. En innumerables ocasiones el mismo precepto es aplicado en sentidos diferentes, lo que produce certeza de su ser e inseguridad de su significado.”

Por otra parte Geiger (1983), clasifica la seguridad jurídica en dos dimensiones diferentes: a) Como seguridad de orientación o certeza del ordenamiento, y, b) Como seguridad de realización o confianza en el ordenamiento.

a) Como seguridad de orientación o certeza del ordenamiento.

Se puede decir que ésta existe cuando se conoce cabalmente el significado del contenido y sentido de lo que se establece en una norma, lo que equivale a un “saber a qué atenerse”; según sus palabras: “Yo sé qué tipo de acción esperan o no esperan de mí los otros, y sé también qué conducta he de esperar o no de los demás. Sé con claridad qué tipos de acciones y en qué situaciones por mi parte y por parte de los otros, están libres de riesgo en un sentido absolutamente definido, a saber, libres de riesgo de arrastrar tras de sí los inconvenientes sociales del tipo denominado “reacción pública”.

b) Como seguridad de realización o confianza en el ordenamiento.

Se dice que existe falta de seguridad jurídica cuando la legislación: “Deja al criterio de los órganos de la administración un margen de libertad demasiado grande, de tal manera que nadie sabe de antemano qué clase de decisión prefiere tomar la autoridad en un caso particular. Pero la inseguridad jurídica surge también si se acumulan demasiadas y complicadas disposiciones legales respecto de un hecho, de modo que ‘nadie las conoce ya a fondo’, o si las disposiciones referidas a un hecho son modificadas rápidamente varias veces, de tal forma que los ciudadanos no tienen tiempo de acostumbrarse a una situación jurídica y de ser versados en ella”.

2.2.2. LOS REGISTROS PÚBLICOS.

La Sunarp, “es un organismo descentralizado autónomo de Sector Justicia y ente rector del Sistema Nacional de los Registros Públicos, y tiene entre sus principales funciones y atribuciones el de dictar las políticas y normas técnico - registrales de los registros públicos que integran el Sistema Nacional, planificar y organizar, normar, dirigir, coordinar y supervisar la inscripción y publicidad de actos y contratos en los Registros que conforman el Sistema”. Suele también definirse que, “es una institución establecida para dar seguridad al tráfico jurídico tanto en las relaciones entre particulares, como entre estos y las empresas y estas entre sí”. Esa seguridad es el valor añadido que da a la inscripción o anotación preventiva de todos aquellos actos y contratos, los cuales constituyen asientos de carácter principal, los accesorios son las cancelaciones y las notas

marginales, que pueden afectar tanto a las inscripciones como a las anotaciones preventivas, y además los asientos de presentación. Entonces podemos definir a los Registros Públicos, como una oficina pública en que un funcionario, debidamente autorizado y de acuerdo a ley, da fe de determinados actos en relación con sus atribuciones. En especial, Registros Públicos es una institución Técnico - Jurídico autónoma destinada a contener la publicidad de las inscripciones, de los actos, resoluciones judiciales, administrativas y demás que determina la ley, con el objeto de garantizar el derecho de los usuarios y terceros (Loli, 1998 p.89)

Objeto de los Registros Públicos

El Registro tiene por objeto publicitar la situación jurídica de los inmuebles en general. Es, así, de suma importancia para todos, toda vez que: “Es la institución jurídica creada por el estado, en el cual se inscriben o anotan todos aquellos actos o contratos, que habiendo cumplido con la formalidad (instrumento notarial – Escritura pública) establecida por la ley o la naturaleza del acto o contrato, o instrumento privado (determinado por la ley), buscan garantizar sus derechos frente a terceros”. De lo expuesto se colige que el efecto fundamental de la inscripción consiste en amparar los derechos de quienes adquieren apoyándose en los asientos del Registro, y de sus antecedentes y precedentes registrales acogiéndose a él contra todos erga omnes. Por otro lado, permite conocer haciendo uso de la publicidad registral ya sea mediante las búsquedas o certificaciones que emiten los registradores de quién es el propietario de una propiedad inmobiliaria determinada, así como si ésta se halla o no

libre de cargas (hipotecas, embargos, etc.), lo que constituye una información fundamental si se tiene interés en comprarla o realizar cualquier operación con la misma. Facilita el crédito tanto al propietario del inmueble, que obtendrá sin grandes dificultades, como al que presta, quien tendrá con la hipoteca la plena seguridad de recobrar lo que prestó. Colabora, en definitiva, de forma decisiva en la circulación de la riqueza del país, dotando de seguridad a las transmisiones de propiedades y demás operaciones inmobiliarias en general.

2.2.3. PUBLICIDAD REGISTRAL

La publicidad en sentido amplio y general es el conjunto de medios que se emplean para divulgar y extender el conocimiento o noticia de determinadas situaciones o acontecimientos con el fin de hacerlo llegar a todos, de modo que tales situaciones o acontecimientos, en cuanto objeto de publicidad, adquirirán la calidad o estado de “públicas”, esto es, serán notorias, manifiestas y patentes para todos”. En este contexto, la publicidad se opone a la “clandestinidad”; en tanto que la primera supone la divulgación y conocimiento, y la segunda implica ocultación y desconocimiento (Scheelje, 1998).

Aliaga (1997), define la publicidad registral como “(...) la exteriorización continuada y organizada de situaciones jurídicas de trascendencia real para producir cognoscibilidad general “erga omnes” y con ciertos efectos jurídicos sustantivos sobre la situación publicada”. Asimismo, Balarezo Forttini define a la publicidad registral como “(...) una exteriorización continuada y organizada de

determinadas situaciones jurídicamente relevantes, con el fin de producir cognoscibilidad general y efectos jurídicos sustantivos, usando, en este propósito, un organismos público oficial. Por nuestra parte, definimos la publicidad registral como aquella forma de publicidad jurídica que tiene por objeto divulgar con carácter general (erga omnes) y permanente, determinadas situaciones jurídicas a través de un órgano estatal: Registros Públicos.

2.2.4. CREACIÓN DEL REGISTRO DE PREDIOS: LEY 27755.

Con la promulgación de la Ley N° 27755, Ley de Creación del Registro de Predios, a cargo de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, el gobierno promueve el desarrollo y fortalece la propiedad privada en beneficio de miles de ciudadanos. Nuestra Constitución Política consagra para el país una economía social de mercado en la que la iniciativa privada es libre, siendo deber del Estado estimular la creación de la riqueza y garantizar la libertad de trabajo, de empresa, comercio e industria.

Según Huaripata, (2006) señala que, "El Reglamento de inscripciones del Registro de Predios forma parte del proceso de unificación de los registros inmobiliarios que formalmente se inició en nuestro país con la dación de la Ley Número 27755, mediante la cual se creó el Registro de Predios a cargo de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos. De acuerdo al artículo 2 de la referida Ley, el Registro de Predios es de ámbito nacional y comprende al Registro de Propiedad Inmueble, Registro Predial Urbano y la Sección Especial de Predios Rurales; registros que en su momento fueron creados, administrados y sujetos a

procedimientos registrales distintos, peses a su misma naturaleza inmobiliaria que aconsejaba un tratamiento común”.

En ese marco, el Gobierno ha creado el Registro de Predios, como parte del Registro de la Propiedad Inmueble de cada Oficina Registral de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP), el cual integró en un sólo registro, bajo un solo sistema y técnica registral, el Registro Predial Urbano, el Registro de la Propiedad Inmueble, y la Sección Especial de Predios Rurales.

Sin embargo, para el éxito de la Ley 27755 o Ley que unifica los registros inmobiliarios, debe superarse una serie de obstáculos, materiales y normativos que iremos desarrollando en la presente tesis; pues de no ser así, la solución simplemente será peor que el problema que pretende solucionar.

2.2.5. LA SEGURIDAD JURÍDICALA A TRAVÉS DE UN ARCHIVO DIGITAL REGISTRAL

La búsqueda de la seguridad jurídica abarca el principio fundamental que persigue la institución de Registros Públicos; haciendo un recuento histórico desde un punto de vista orgánico, funcional y normativo podemos señalar que existe una triple periodificación del desarrollo del actual sistema registral peruano: a) de iniciación y formación, b) de normalización y modernización, y c) de consolidación del sistema registral (Rodríguez, 1985).

2.2.6. LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS: SUNARP

Organismo descentralizado autónomo del sector justicia. Ente rector del Sistema Nacional de los Registros Públicos. Formado por

todos los Registros Públicos del Perú. Se crea con la finalidad de mantener y preservar la unidad y coherencia del ejercicio de la función registral en todo el país. Dicta las políticas, planifica, coordina, ordena, norma, controla, dirige y supervisa la inscripción y publicidad de actos y contratos. Son garantías del Sistema Nacional de los Registros Públicos: a) Autonomía de sus funcionarios en el ejercicio de sus funciones registrales. b) Intangibilidad del contenido de los asientos registrales. c) Seguridad jurídica de los derechos de quienes se amparan en la fe del Registro. d) Indemnización por los errores registrales.

2.2.7. LA GESTION JURIDICA

En la Administración Pública es aquella función del Estado que consiste en una actividad concreta, continua, práctica y espontánea de carácter subordinado a los poderes del Estado y que tienen por objeto satisfacer en forma directa e inmediata las necesidades colectivas y el logro de los fines del Estado dentro el orden jurídico establecido y con arreglo a este (Juárez, 2003 p.56).

Lograr la eficacia y la eficiencia de las medidas orientadas al fortalecimiento de la gerencia jurídica pública, es cuando exista conciencia acerca de la importancia del tema y se aborden por los entes oficiales, las siguientes tareas:

- (i) Formulación y ejecución de políticas de prevención del daño antijurídico;
- (ii) Optimización de la defensa de los intereses litigiosos de la entidad, a través del mejoramiento de los recursos humanos, normativos y de infraestructura tecnológica.

2.2.8. EL CONTROL INTERNO

Consiste en establecimiento de un entorno que estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades, es en especial el principal elemento para la realización de los propios objetivos de control (Mantilla, 2005 p. 76).

Es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de la administración y otro personal de la entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad en la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Sin embargo para Yarasca (2006), el sistema de control interno significa, todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la administración de asegurar, hasta donde sea factible la ordenada y eficiente conducción del negocio, incluyendo la adherencia a las políticas de la administración, la salvaguarda de archivos, la prevención y detección de fraudes y errores, la exactitud e integridad de los registros contables y la oportuna preparación de la información financiera confiable. El control previo y simultaneo comprende exclusivamente a las autoridades funcionarios y servidores públicos de las entidades como responsabilidad propia de las funciones que le son inherentes sobre la base de las normas que rigen las actividades de la organización y los procedimientos establecidos en sus planes, reglamentos, manuales y disposiciones

institucionales, los mismos que contienen políticas y métodos de autorización, registro, verificación, seguridad y protección.

Clasificación del Control Interno

1. Control Interno Administrativo o de Gestión

Para Aguirre, J. (2006). Son los procedimientos existentes en la empresa para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definidas por la dirección. Se refieren operaciones que no tienen incidencia concreta en los estados financieros por corresponder a otro marco de la actividad del negocio, si bien pueden tener una repercusión en el área financiera- contable (por ejemplo, contrataciones, planificación y ordenación de la producción, relaciones con el personal, etc).

2. Control interno gerencial

Comprende un sentido amplio el plan de organización, política, procedimiento y prácticas utilizadas para administrar las operaciones en una entidad o programa y asegurar el cumplimiento de las metas establecidas.

3. Control interno al sistema de información computarizada

Para Álvarez (2007), el control interno al sistema de información computarizada está orientado a establecer y promover políticas relacionadas con el plan de organización, los métodos, procedimientos, registros e información confiable y proveer certeza razonable que todo el desarrollo del proceso integral sistematizado (hardware y software) sirven y están adecuados a su propósito. El control de información también está orientado a lograr el uso de la tecnología y la informática como herramienta de control, su objetivo

será mantener controles autorizados efectivos y oportunos sobre las operaciones de la entidad.

2.2.9. TEORIA DE LOS VALORES JURIDICOS

Son aquellos de los que depende un auténtico orden jurídico, encaminado a implantar de manera efectiva la justicia, el respeto al ser humano y a velar por el interés general. Forman parte de éstos: la Justicia, la Seguridad Jurídica y el Bien Común.

Según, Preciado (1960), los encuentra ligados pero con jerarquías diferentes, así señala que la seguridad es el valor inferior, el bien común es el valor más general y la justicia cumple una función vinculatoria.

En cuanto a la justicia social sostiene este autor, que es la armonía en la vida de relación. Coordina las acciones de los hombres entre sí como partes del todo que es la sociedad civil, a la vez que ordena tales acciones al bien común. “Así pues, señala en tanto que la justicia del individuo ordena los actos de los hombres al bien personal, la justicia social ordena sus actos al bien común”. En su análisis de la Justicia legal o general y de la particular (distributiva) va hilándolo al bien común. En cuanto a la aplicación del derecho, señala que la equidad es el criterio racional que permite adaptar las normas generales a los casos particulares, asegurando que sus fines esenciales y principios supremos prevalezcan sobre las exigencias de la técnica jurídica, en este sentido señala se debe aplicar las normas constitucionales por sobre la secundaria que se le opone.

2.2.10. CALIDAD DE SERVICIO

La calidad del servicio se presenta como un juicio global, donde el juicio de ésta es reflejado por el grado y dirección de la diferencia entre percepción y expectativa (Parasuraman et al., 1988). Las percepciones son vistas como la creencia de los consumidores sobre el servicio recibido o experiencias percibidas, mientras que las expectativas son comprendidas como el deseo o creencia que los clientes sienten o tienen acerca de lo que los proveedores de servicio debiesen ofrecer. Así mismo, mientras más se acercan estos dos conceptos, mejor será la calidad (Parasuraman et al., 1988).

A partir de la revisión literaria del concepto de calidad del servicio, queda en evidencia lo complejo que es definirla, pero que solo mejorándola, las compañías podrán fidelizar a sus clientes (Müller de la Lama, 2003). Sumado a la difícil definición del concepto, la medición del mismo resulta aún más problemática. De acuerdo a los distintos tipos de servicios con los cuales convivimos habitualmente, pueden existir diversas metodologías de medición. Algunas de ellas corresponden mediciones realizadas por medio de un Cliente incógnito o a través de encuestas con preguntas específicas o generalizadas para los servicios (Parasuraman et al., 1988).

Es evidente que la bibliografía plantea un factor común en las distintas definiciones del constructo de calidad del servicio, en cuanto a la inclusión de la percepción de los clientes acerca del servicio recibido. Debido a esto, es necesario poner el énfasis en el hecho de que la medición de la prestación es, en esencia, la

medición de la prestación percibida. En otras palabras, es la percepción de los clientes la que cuenta, y no la realidad de la prestación (Jaramillo et al., 2007). Más aún se puede afirmar que, en lo que respecta a la calidad del servicio, “las percepciones son la realidad” (Tse y Wilton, 1988).

La construcción de la escala aditiva usada por Parasuraman et al. (1988) lograron definir la existencia de diez potenciales dimensiones, que agrupaban un total de noventa y siete ítems de medición de calidad del servicio. Tras el refinamiento de esta escala preliminar, obtuvieron un instrumento compuesto por veintidós atributos agrupados en cinco dimensiones, los cuales explican la calidad del servicio en las industrias de este sector. Estas cinco dimensiones se definen a continuación, según los hallazgos de Parasuraman et al. (1988).

1. Tangibles: Facilidades físicas, equipo y apariencia del personal.
2. Fiabilidad: Habilidad del servicio para desempeñarse según lo prometido de forma confiable y precisa.
3. Capacidad de Respuesta: Disposición a ayudar a los clientes y proveerles de un servicio apropiado.
4. Seguridad: Conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar confianza.
5. Empatía: Cuidado y atención personalizada que la empresa de servicios da a sus clientes.

2.2.11. EL SERVICIO PUBLICIDAD REGISTRAL

La publicidad jurídica registral, fue creada por el Estado para reemplazar a la publicidad posesoria, porque dejó de ser

adecuada para satisfacer la necesidad de certidumbre en la contratación y otorgar seguridad jurídica a la misma (Delgado Scheelje, 2000).

Si bien en el Registro se inscriben actos jurídicos, lo que se publicitan son situaciones jurídicas: propiedad del adquirente, monto de capital de la sociedad, afectación jurídica, facultades del Gerente, entre otros; puesto que, lo que interesa a los terceros no es el acto jurídico inscrito; sino los efectos exteriorizados que aquellos actos producen

Por ello, los principios registrales son las formas mediante las cuales, el sistema de publicidad registral cumple sus fines de seguridad jurídica, que se divide en:

Seguridad estática: protege al titular del derecho de los ataques de terceros que traten de desconocer su titularidad. Garantiza la seguridad de la tutela de los derechos.

La seguridad dinámica: el adquirente de un derecho no puede ver ineficaz su adquisición en virtud de una causa que no conoció o que debió conocer al tiempo de llevada su adquisición. Brinda protección a terceros involucrados en la circulación de la riqueza.

2.2.12. TEORIA DE EXPECTATIVAS Y SATISFACCIÓN EN LA CALIDAD DE SERVICIO

La calidad de servicio es la totalidad de los atributos y características de un servicio que afectan su capacidad de satisfacer necesidades declaradas o implícitas, configurándose en el elemento preponderante en la evaluación del cliente. Sin embargo, no siempre es tan fácil comprender las necesidades de

los clientes a causa de que, a veces, ellos no tienen absoluta consciencia de las mismas o no saben expresarlas adecuadamente (KOTLER y KELLER, 2006). Para mi entender, además de las necesidades declaradas o implícitas, los clientes presentan sus propias expectativas y éstas influyen en la calidad de un servicio. Por ende, es necesario comprender cómo se construye la expectativa de un cliente.

Los autores PARASURAMAN, BERRY y ZEITHAML (2003, en KOTLER y KELLER, 2006, p. 411) adicionan a la construcción de las relaciones dos elementos distintos que también pueden favorecer a la satisfacción y a la calidad de servicio: el diseño y la gestión de los servicios. Para esto, los autores indican 10 recomendaciones que son:

- a) comprender lo que de hecho los clientes quieren y esperan;
- b) desarrollar confiabilidad;
- c) ser justo con los clientes y funcionarios;
- d) ofrecer atención rápida a sus clientes e incentivar los reclamos;
- e) cumplir las promesas, agregar valor y cumplir con sus obligaciones;
- f) sorprender a los clientes;
- g) identificar problemas y sugerencias;
- h) desarrollar una visión holística del servicio y administrar sus detalles;
- i) trabajar en equipo y motivar a los funcionarios;
- j) crear una cultura de servicios en la empresa.

LOVELOCK y WRIGHT (2005) señalan que para generar satisfacción y servicios de alta calidad un proveedor debe preocuparse de las brechas de un servicio, buscando evitar y/o disminuir cualquier discrepancia entre el desempeño de un servicio y las expectativas de su cliente. Las brechas pueden ser originadas en distintas etapas del proceso de construcción del servicio e influyen la experiencia del cliente respecto a sus expectativas. Estos diferentes tipos de brechas podrían ser definidos del siguiente modo:

- a) “Brecha del conocimiento”: diferencia entre las expectativas del consumidor y las percepciones de la gerencia;
- b) “Brecha de estándares”: diferencia entre las percepciones de la gerencia y la especificación de la calidad de servicios;
- c) “Brecha de entrega”: diferencia entre la especificación de la calidad de servicios y su entrega;
- d) “Brecha de comunicaciones internas”: diferencia entre la capacidad de entrega del proveedor y la comunicación;
- e) “Brecha de percepciones”: diferencias entre el servicio entregado y la percepción del servicio entregado (muchas veces un cliente es incapaz de evaluar minuciosamente la calidad del servicio);
- f) “Brecha de interpretaciones”: diferencia entre la comunicación externa y lo que el cliente comprendió como promesa del servicio;
- g) “Brecha del servicio”: diferencia entre el servicio esperado y la percepción del servicio entregado.

2.2.13. TEORIA DEL SERVICIO

Para (Larrea, 1991). El término “servicio” es un concepto equivoco, capaz de tener diversos significados. Los más frecuentemente empleados son:

- Servicio = Actividades económicas integradas en el sector terciario de un sistema económico.
- Servicio = Recepción de pedidos de la empresa.
- Servicio = Atención de reclamaciones del cliente.
- Servicio Post-Venta = Propia del sector industrial, se refiere a las prestaciones complementarias de reparaciones, mantenimiento, atención de reclamaciones, etc.
- Servicio = Bien económico, concreción de la respuesta dada por un proveedor al problema o necesidad del cliente.
- Servicio = Determinada especie de bien económico: clase de bien en el que predominan los componentes intangibles; se trata de un paquete de Prestaciones (tangibles e intangibles) en el que predominan las segundas.

No se aprecia, por tanto, unanimidad en el empleo del vocablo “servicio”, pero si una cierta utilización del mismo que va ganando carta de naturaleza: calidad de servicio se opondría a calidad de producto, entendido éste como producto-base en sentido propio (en bienes tangibles) o como servicio-base (bienes intangibles). En este sentido, calidad de servicio se referiría a los elementos secundarios de un producto/servicio principal, mientras que calidad de producto haría referencia al producto/servicio básico, nuclear, central o principal.

2.2.14. LA NUEVA GESTIÓN PÚBLICA

La Atención al Ciudadano es la manera que el Estado tiene para vincularse con la población a través de los diferentes servicios que le ofrece, teniendo en cuenta: calidad, tiempo de respuesta, costo y trato en la atención, entre otros. Por esa razón, es importante conocer cómo han ido cambiando los paradigmas sobre la forma en que se realiza la Administración Pública, comparando el Modelo Tradicional de la misma con la Nueva Administración Pública, prestando particular atención a lo vinculado con la atención al ciudadano (GARCÍA, 2007:8).

La NGP se traduce en reformas en diferentes ámbitos. Las más relevantes, en relación con el tema de estudio, son:

- Factores económicos: Ajuste presupuestal.
- Factores ideológicos: Mayor orientación al ciudadano, prestando mayor interés a sus necesidades y derechos.
- Factores tecnológicos: Nuevas tecnologías de la información e intercambio fluido de información para una rápida toma de decisiones, una mejor relación entre el ciudadano y la Administración y una mayor coordinación de todos los servicios (FERNÁNDEZ, 2008: 6-7).

2.2.15. LEY DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

A inicios del año 2002, se promulgó la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, que estableció¹⁵ que la finalidad fundamental del proceso de modernización es la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía,

priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos. Se apuntaba a un Estado: al servicio de la ciudadanía, con canales efectivos de participación ciudadana; descentralizado y desconcentrado, transparente en su gestión; con servidores públicos calificados y adecuadamente remunerados; y fiscalmente equilibrado.

La ley también señalaba que eran obligaciones de los trabajadores y funcionarios del Estado: i) privilegiar, en el cumplimiento de sus funciones, la satisfacción de las necesidades del ciudadano; ii) brindar al ciudadano un servicio imparcial, oportuno, confiable, predecible y de bajo costo; iii) otorgar la información requerida en forma oportuna a los ciudadanos; y iv) someterse a la fiscalización permanente de los ciudadanos.

2.2.16. LEY Nº 30065.- LEY DE FORTALECIMIENTO DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS (13/07/2013).

El “Artículo 6º.- Los registradores públicos que integran el Sistema son nombrados por el órgano competente de cada registro. Para acceder al cargo se requiere ser peruano, abogado colegiado hábil y haber aprobado el concurso público de méritos supervisado por la Sunarp y de acuerdo con el reglamento respectivo que para tal efecto expedirá esta entidad.”

El Registrador Público, es un funcionario público con características especiales, como la autonomía de su tarea al momento de la calificación registral, consagrada en el inc. a) del art. 3 de la Ley 26366 (concordante con el art. 2011 del Código

Civil y el art. 31 del NRGRP). Como consecuencia de dicha autonomía, las autoridades administrativas superiores, carecen de competencia alguna para dictar disposiciones u órdenes respecto a la calificación concreta de los títulos a cargo del Registrador, rigiendo solamente su ejecución a la legalidad aplicable.

2.2.17. LOS SERVICIOS Y TRÁMITES EN LÍNEA

La expresión más clara del gobierno electrónico es la disposición de trámites en plataformas electrónicas. Desde la perspectiva del gobierno significa incrementar la eficacia en la gestión administrativa. Desde el punto de vista de los ciudadanos y empresas significa la simplificación de trámites. Se fomentan los intercambios y disminuyen los costos de transacción.

Se trata de operaciones en línea que reemplazan una acción presencial desde llamados telefónicos hasta desplazamientos a oficinas públicas. Los servicios se pueden clasificar en tres tipos, de acuerdo a la intensidad en la incorporación de herramientas tecnológicas:

a) Trámite Informativo: Aquellos servicios informativos que facilitan y simplifican la realización de un determinado trámite o que la sola obtención de determinada información implica un grado básico de interacción con una institución. Es el caso de aquellos servicios que ofrecen información básica y atienden consultas.

b) Transacción simple: Trámites en los cuales la intensidad de la interacción va más allá de la obtención de la información, dado que permite un grado básico de transacción. Por ejemplo la obtención de un formulario.

c) Transaccional complejo: Se refiere a la prestación de un servicio completo a través de medios electrónicos (ARAYA/ PORRUA 2004: 33).

2.2.18. EL PROYECTO DE ARCHIVOS DIGITALES

El proyecto de competencia nacional, también prevé la necesidad de transformar los archivos de documentos físicos en archivos digitales (SUNARP 2005: 93). Recordemos que la SUNARP brinda publicidad registral también de los documentos obrantes en el Archivo, pues, constituyen los documentos que han dado origen a las inscripciones realizadas.

Así tenemos que ello solucionaría también el riesgo del traslado físico de la documentación, en el caso de las presentaciones de títulos en oficinas receptoras. Otros proyectos: En el PLAN ESTRATEGICO 2011-2014, se establece que se implementará el ISO 27001, así como que se mejorará la capacidad operativa registral y catastral, para garantizar la seguridad de la información. Y, se implementará un Registro Móvil, para mejorar el servicio y ampliar la cobertura (SUNARP 2010 c: 31).

2.2.19. LAS TICS Y EL DERECHO

Para Faneli (1984), el contenido del Derecho de las Tecnologías de la información, basado en las problemáticas más destacables y desarrolladas en la literatura nacional y extranjera, lo podemos estructurar de la siguiente manera (haciendo presente que tales temas responden más a un orden pedagógico que a uno doctrinal):

1. El valor probatorio de los soportes modernos de información, provocado por la dificultad en la aceptación y apreciación de

elementos de prueba derivados de estos soportes entre los órganos jurisdiccionales.

2. La protección de datos personales, ante el manejo inapropiado de informaciones nominativas que atentan contra derechos fundamentales de las personas.
3. Los delitos informáticos, es decir, la comisión de verdaderos actos ilícitos en los que se tenga a los computadores como instrumentos o fines.
4. El flujo de datos transfronterizos, con el favorecimiento o restricción en la circulación de datos a través de las fronteras nacionales.
5. La protección de los programas computacionales, como respuesta a los problemas provocados por la piratería de software que atenta contra la propiedad intelectual.
6. Los contratos informáticos, en función de esta categoría contractual sui generis con evidentes repercusiones fundamentalmente económicas.
7. La regulación de los bienes informacionales, en función del innegable carácter económico de la información como producto informático.
8. La ergonomía informática, como aquellos problemas laborales suscitados por la informatización de actividades.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

2.3.1. LA SEGURIDAD JURÍDICA

Se define como seguridad jurídica al tráfico inmobiliario, el mismo que en nuestro sistema registral se encuentra garantizado por los

principios registrales de legitimación, fe pública registral y oponibilidad.

A. SUNARP

La Sunarp es un organismo descentralizado autónomo de Sector Justicia y ente rector del Sistema Nacional de los Registros Públicos, y tiene entre sus principales funciones y atribuciones el de dictar las políticas y normas técnico - registrales de los registros públicos que integran el Sistema Nacional, planificar y organizar, normar, dirigir, coordinar y supervisar la inscripción y publicidad de actos y contratos en los Registros que conforman el Sistema.

B. PRINCIPIOS REGISTRALES

Es el conjunto de reglas o normas jurídicas fundamentales, que sirven de guía y base al sistema Registral Nacional y que puede ser especificados o determinados por la misma Ley o por inducción de los diversos preceptos legales de nuestro derecho positivo, por medio de una interpretación sistemática de ellos.

C. TECNICAS REGISTRALES

Es el procedimiento técnico jurídico por el cual se organiza el registro, empleando técnicas de inscripción, denominadas Folio Real, Folio Personal, Folio causal, etc. o se desarrolla la actividad registral en sí, como en los asientos de inscripción pudiendo ser estas técnicas de transcripción o extracto resumen. En nuestro caso es un asiento resumen con los datos más relevantes del acto, derecho o contrato inscrito, y no por el contrario una simple transcripción que vendría a ser la reproducción literal del título en los archivos del registro.

D. INFORMÁTICA REGISTRAL

Es la que la Administración Pública aplica para el tratamiento electrónico de información catalogada a su cargo. Es una clasificación que se posee características de la modalidad documental y la de gestión, ya que implica el almacenamiento de información pero también su actualización.

E. PROBIDAD PÚBLICA:

La probidad pública, como concepto ético se aplica a la conducta de los agentes público, y se refiere a la integridad en el cumplimiento de sus obligaciones y deberes propios inherentes a los cargos y funciones públicas que desempeñan.

F. DOCTRINA JURIDICA

Se entiende por doctrina jurídica sobre una materia concreta el conjunto de las opiniones emitidas por los expertos en ciencia jurídica. No es una fuente formal del Derecho, pero tiene una indudable transcendencia el ámbito jurídico.

G. NORMATIVIDAD

Se traduce en que el Derecho se encuentra inmerso dentro de la realidad social, en el marco cultural. El Derecho pertenece a la familia de las normas y está constituido por normas, más específicamente dentro de las reglas obligatorias de conducta.

H. PRINCIPIO DE LA FE PÚBLICA REGISTRAL

La exposición de motivos define el principio de fe pública registral como el que protege la adquisición efectuada a título oneroso y con buena fe, de quien aparece en el Registro como titular registral,

que se inscribe en el Registro, contra cualquier intento de enervar dicha adquisición que se fundamenta en causas no inscritas antes.

2.3.2. CALIDAD DE SERVICIO

Es el grado en el que el servicio satisface las necesidades o requerimientos del consumidor y en lo posible excederlos, lo que implica hacer las cosas necesarias bien y a la primera, con actitud positiva y espíritu de servicio.

A. GESTIÓN JURÍDICA

Es el desempeño de la función jurídica con eficiencia y eficacia en cualquier ámbito donde el Derecho esté presente, ya sea gestionando asuntos para estudios jurídicos, notariales particulares o empresas, pudiendo desempeñarse en cualquier tipo de organización pública o privada (Bancos, Agencias, Registros, Empresas), llevando a cabo gestiones frente al Registro General de la Propiedad Inmueble, Registros Nacionales del Automotor, Registro de Estado y de Capacidad Civil de las personas, Municipalidades, etc. donde sea necesario contar con profesionales diestros en el quehacer jurídico con capacidades para agilizar los procedimientos que requiere la gestión jurídica.

B. SERVICIO

Es un conjunto de actividades que buscan responder a una o más necesidades de un cliente. Se define un marco en donde las actividades se desarrollarán con la idea de fijar una expectativa en el resultado de éstas. Es el equivalente no material de un bien. La presentación de un servicio no resulta en posesión, y así es como un servicio se diferencia de proveer un bien físico.

C. EL REGISTRADOR PÚBLICO

Es el funcionario encargado de inscribir los títulos presentados para registración, además de otorgar fe pública registral. Los títulos calificables son los provenientes de Sede notarial, judicial y administrativa, -excepcionalmente documentos privados con firmas legalizadas- previa calificación que consiste en el examen exhaustivo que realiza el Registrador Público de los documentos que se le presentan (Ydme, 2000 p.111).

D. PERCEPCIÓN: El Proceso por el cual un individuo da significancia al ambiente. Involucra a la organización e interpretación de varios estímulos en una experiencia psicológica. (Gilson, 2.001, p.542).

E. EFICACIA

Es la capacidad de la organización para cumplir con la misión y abarca desde la satisfacción del cliente y los productores, capacidad para producir con calidad, hasta la adaptabilidad a los cambios y el desarrollo de la organización.

F. EFICIENCIA

Relación óptima entre determinados elementos o componentes, entre insumo y resultado, beneficio y costo, resultado y tiempo. Debe reflejar todo el ciclo recursos- proceso-resultado.

G. DESEMPEÑO PROFESIONAL

El desempeño profesional es la forma en que los empleados realizan su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las

habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual.

H. SERVICIO REGISTRAL

Es considerado como servicio público. Por ello considero necesario establecer la naturaleza de lo que es “un servicio público”, para así entender la prestación que se brinda a nivel registral.

I. RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Un servicio, es una herramienta para resolver problemas. Para cumplir este papel, es clave tener máxima destreza para escuchar la voz del cliente, pues sólo así se podrán determinar las necesidades y deseos del cliente.

J. PAQUETES DE SERVICIOS

Un servicio comprende varias actividades en respuesta a las necesidades y a los deseos del cliente. La esencia del servicio, representa la respuesta a la necesidad y suele ser de naturaleza técnica. A su alrededor gravitan las actividades periféricas que representan las respuestas a los deseos del cliente, y son por lo tanto, de naturaleza ambiental y de relaciones humanas.

K. CONFIABILIDAD

La capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente. La confiabilidad significa realizar bien el servicio desde la primera vez.

L. SEGURIDAD

Los consumidores deben percibir que los servicios que se le prestan carecen de riesgos, que no existen dudas sobre las prestaciones.

LL. EMPATÍA

Quiere decir ponerse en la situación del cliente, en su lugar para saber cómo se siente.

M. TANGIBLES.

Las instalaciones físicas y el equipo de la organización deben ser lo mejor posible y los empleados, estar bien presentados, de acuerdo a las posibilidades de cada organización y de su gente.

Para finalizar es importante identificar las expectativas de los clientes en cuanto a la calidad de servicio, esta es más difícil de definir en comparación a la calidad en los productos. La calidad de servicio siempre variará, dependiendo de las circunstancias del problema y de la interacción entre el empleado y el cliente.

N. LOS EMPLEADOS

Son los trabajadores que cumplen funciones en la institución o empresa y que están sujetos a ser evaluados por el cliente o usuario en los siguientes aspectos:

La apariencia: es la imagen personal que se quiere proyectar, la impresión que queremos que el cliente se lleve con relación a lo que somos.

La actitud: es la base de una buena relación con nuestros clientes, ellos siempre esperan una excelente atención, buena disposición, amabilidad, dinamismo y entusiasmo.

Los valores: son los aspectos que le garantizan al cliente que está es una entidad sólida, honradez, credibilidad y confianza son los factores críticos.

O. QUEJAS Y SUGERENCIAS

Las quejas y sugerencias de los clientes internos y externos deben ser tomadas en cuenta, los clientes internos se encuentran en contacto directo con el cliente y son capaces de proponer interesantes y válidas ideas para ofrecer productos y servicios que superen las expectativas del cliente.

P. IDONEIDAD

La idoneidad es un desafío y es una tarea porque en la misma se compromete la personalidad del servidor público. La idoneidad entendida como el ejercicio del talento y de la sabiduría, convierte al hombre, cualquiera sea su profesión, en un actor social que sobresale en la comunidad por su liderazgo y dotes.

Q. CONDUCTA

La conducta es el conjunto de actos, comportamientos, exteriores de un ser humano y que por esta característica exterior resultan visibles y plausibles de ser observados por otros.

R. CAPACITACIÓN

El concepto de Capacitación Tradicionalmente se entiende por formación profesional a la que se adquiría a partir de un adiestramiento para el desarrollo de ocupaciones manuales y operativas, distintas tanto a la formación humanística de alta exigencia académica como a la brindada para el ejercicio de las denominadas profesiones. Surge cuando se hacen evidentes las necesidades de preparación de las personas para el mejor desempeño de un trabajo.

2.4. BASES EPISTEMICOS

2.4.1. LA SEGURIDAD JURÍDICA Y LA CONFIANZA LEGÍTIMA

La seguridad jurídica busca el origen del Derecho en su expresión a través de leyes y lo sitúa en la Europa del siglo XVIII, refiere como manifestación de este hecho el texto del Art. 4 de la Declaración de Derechos de 1789, en el que se señala que las limitaciones de libertad de los hombres están dadas por el ejercicio de ella en tanto no afecte a otros, y deben estar establecidas únicamente por la Ley, con lo cual –señala- se entierra resueltamente el *quod principi placuit legis habit vigorem* (lo que al príncipe place tiene fuerza de ley). (García de Enterría, 1999)

El siglo XIX, es en tanto el siglo de los códigos, predomina la obra Napoleónica. Se va configurando de esta forma un ordenamiento jurídico que el tratadista dice “habría liberado al ciudadano de todo el complejo de servidumbres, lazos y limitaciones, privilegios y fueros que se habrían acumulado sobre él en el largo Antiguo Régimen - y que de éste - derivó un sentimiento de seguridad y libertad”. No obstante que seguimos estando bajo el imperio de las leyes en los regímenes de ascendencia francesa, según el tratadista en mención dos factores afectan la privilegiada situación de la ley:

- El Constitucionalismo: que otorga a la norma que consagra los grandes valores, el carácter de suprema y la ubica en un plano de jerarquía respecto de la Ley y demás normas imperantes;

pasando al decir del tratadista a ser un acto jurídico ordenado, no solo ordenador.

- La explosión normativa: de la sage lenteur – sabia lentitud- de Hauriou se arriba a la legislación motorizada de Carl Schmitt (1946) o a la legislación incontinente de Ortega (1953), en la que surge un maremágnum de leyes, y reglamentos provenientes de diversos órganos con facultades reguladoras, para García de Enterría un mundo de leyes desbocado, que busca resolver lo concreto.

2.4.2. DOCTRINA Y FILOSOFÍA JURÍDICA

La filosofía jurídica puede construir el mundo jurídico como una totalidad sirviéndose de conceptos tomados a préstamo de diversos sistemas filosóficos, sin preocuparse de la compatibilidad de éstos entre sí, examinando meramente la coherencia interna de sí misma. Tal filosofía jurídica puede llamarse "libre" o "independiente" por no estar vinculada a ninguna filosofía; pero, como los vocablos indicados se prestan a confusiones por sugerir un juicio de valor positivo, tal vez sea más indicado hablar de una filosofía jurídica menor. Tal filosofía jurídica sólo puede ser redactada por una persona que vive dentro del mundo jurídico o sea por un jurista activo; por el otro lado, este jurista debe poseer, por cierto, conocimientos filosóficos. La filosofía jurídica menor analiza la estructura del mundo jurídico. Su lugar en el plan de estudios está al principio del mismo, ya que despliega ante los ojos de quienes ingresan en la carrera, el mundo dentro del cual

estarán llamados a actuar. El nombre tradicional de la filosofía jurídica menor es el de "Introducción al Derecho".

Una vez elaborada la filosofía jurídica menor desarrollada desde dentro del mundo jurídico, puede presentarse el filósofo preocupado de la construcción del mundo en su totalidad y, por ende, precisamente también del lugar que en el cosmos ocupa el mundo jurídico. El logro de la tarea de indicar al mundo jurídico su función dentro del mundo en general, supone ya resuelta la misión de la filosofía jurídica menor. Partiendo de ella se hace posible esbozar la filosofía jurídica mayor. Ella debe aprovecharse de los resultados de aquélla, pero adaptándolos a las exigencias de un sistema filosófico general. He aquí el quehacer de un filósofo que vive dentro de la filosofía y quien, por cierto, dispone de conocimientos jurídicos. Como tal filosofía jurídica es dependiente de una implicar un juicio de valor negativo, es preferible usar la voz "mayor" para caracterizar este tipo de filosofía jurídica. Santo Tomás, Kant, Fichte, Hegel son, representantes de una filosofía jurídica (Goldschmidt, 1958)

2.4.3. NATURALEZA DE LA CALIDAD

La calidad no es la coherencia entre las propiedades de un bien y las exigencias del cliente, sino más bien la correspondencia entre la percepción de las propiedades de dicho bien y lo que de él espera el cliente y, por otra, resulta relativo al ser consecuencia de la correspondencia entre dos variables (expectativas y percepción del desempeño).

Las primeras referencias a la calidad aparecen en la filosofía griega aristotélica, conceptuándola como “aquello en virtud de lo cual se dice de algo que es tal o cual”, de tal forma que ese algo presenta unas cualidades superiores cuando es bueno. Esta identificación de la calidad de un objeto con su bondad se transmitió a las culturas grecolatinas occidentales y desde entonces se mantiene. Posteriormente, el empirista Bacon (1620) distingue entre dos tipos de calidad (calidad objetiva y calidad subjetiva), ambas reales, pero más evidentes las primeras que las segundas. Hobbes (1655), por su parte amplía y enriquece el concepto de calidad subjetiva, como las apreciaciones de los sujetos sobre las cosas y personas. Esta concepción dual de la calidad se ha mantenido en todas las culturas desde los primeros tiempos e implica una connotación ética de identificación de lo bueno con la calidad, a la par que esta incorpora una dimensión subjetiva, variable de una persona a otra pues depende de las apreciaciones de los sujetos (Latzko, 1988, p.7).

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de tipo aplicada de nivel jurídico social-explicativo y descriptivo – correlacional.

Según su objeto científico, a nivel Jurídico social es el estudio de las normas, los hechos y los valores, considerando la dinámica de los cambios sociales, políticos, económicos y culturales que se desarrollan en la sociedad. Álvarez, G. (2003, 319-320).

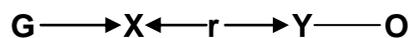
Explicativa, porque se enfoca en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables. (Sampieri, 2010, pág. 85).

Descriptiva, porque se busca especificar las características y perfiles de personas, grupos, o cualquier otro fenómeno que sea sometido al análisis de las variables.

3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN

Por las características y naturaleza del objeto de estudio, la investigación se ubica en el diseño No experimental, descriptivo-correlacional, ya que no se construye ninguna situación, sino que se observa situaciones ya

existentes y a la vez es transeccional porque los datos recolectados son para un solo momento en un tiempo único (Sampieri, 1998:85), cuyo diagrama es el siguiente:



Leyenda:

G= Muestra de usuarios de la SUNARP Zona Registral N° VI sede Pucallpa que registraron su propiedad inmueble de enero a diciembre del 2016 distrito Callería.

X= Seguridad jurídica

Y= Calidad de servicio

r = relación entre variables

O= Observación de las variables

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

Para la aplicación de la encuesta se definió como población todos los usuarios de la SUNARP Zona Registral N° VI sede Pucallpa, quienes registraron su propiedad inmueble de enero a diciembre del 2016, en el distrito de Callería.

TABLA N° 001
POBLACIÓN

REGISTRO DE PROPIEDAD INMUEBLE ZONA REGISTRAL N° VI SEDE PUCALLPA	CANTIDAD	TOTAL
Usuarios que registraron su propiedad inmueble de enero a diciembre del 2016 distrito Callería	512	512
Total servicios de inscripción	512	512

Fuente: Elaboración: Propia

3.3.2 Muestra

La muestra de estudio se ha determinado mediante el tipo de muestreo probabilístico de forma aleatoria simple que es un método de selección “n” unidades sacadas de N, de tal manera que cada una de las muestras tuvo la misma probabilidad de ser elegida según lo siguiente:

Tamaño del Grupo Objetivo:

512 Usuarios.

Parámetros Estadísticos

Muestreo aleatorio simple

Población objetivo : 512 usuarios

Muestra : 219 Usuarios

Intervalo de Confianza : 95%

Error muestral : 5%

$$n_0 = ((1.96)^2(0.5)^2)/(0.05)^2 = 384.16$$

$$n = n_0/(1+n_0/N) = 384.16/(1+384.16/512) = 219.48$$

TABLA N° 002

MUESTRA

REGISTRO DE PROPIEDAD INMUEBLE ZONA REGISTRAL N° VI SEDE PUCALLPA	CANTIDAD	TOTAL
Usuarios que registraron su propiedad inmueble de enero a diciembre del 2016 distrito Callería	512	512
Total muestra	512	512

Fuente: Elaboración: Propia

3.4. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para el desarrollo de la presente investigación se seleccionó y se validó el siguiente instrumento:

A. El Cuestionario. Instrumento seleccionado, con preguntas dirigidas a los usuarios de la SUNARP Zona Registral N° VI sede Pucallpa, quienes registraron su propiedad inmueble de enero a diciembre del

2016, en el distrito de Callería. Cuyo cuestionario responden a 12 items en relación a las variables, dimensiones e indicadores, la cual permitió la aplicabilidad y llegar a obtener los datos más al detalle por cada encuestado, según la muestra tomada.

B. Validez y confiabilidad del instrumento:

El criterio de validez del instrumento tiene que ver con el contenido interno del instrumento, con las variables que pretende medir y la validez de construcción de los ítems del instrumento en relación con las bases teóricas y objetivos de la investigación para que exista consistencia y coherencia técnica.

Aplicamos el alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad:

$$\alpha = \left[\frac{K}{K-1} \right] \cdot \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^K \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Donde:

$\sum_{i=1}^K \sigma_i^2$: Es la suma de varianzas de cada ítem.

σ_t^2 : Es la varianza del total de filas (Varianza de la suma de los ítems).

K: Es el número de preguntas o ítems.

$$\alpha = \left[\frac{12}{12-1} \right] \cdot \left[1 - \frac{10,69195}{92,6954} \right]$$

$$\alpha = 0,9583762$$

El alfa de Cronbach no es un estadístico al uso, por lo que no viene acompañado de ningún p-valor que permita rechazar la hipótesis de fiabilidad en la escala. Sin embargo, cuanto más se aproxime a su valor máximo, 1, mayor es la confiabilidad de la escala. Además, en

determinados contextos y por tácito convenio, se considera que valores del alfa superiores a 0,7 o 0,8 (dependiendo de la fuente) son suficientes para garantizar la fiabilidad de la escala. Cuanto menor sea la variabilidad de respuesta por parte de los jueces, es decir haya homogeneidad en la respuestas dentro de cada ítem, mayor será el alfa de Cronbach.

Dado el siguiente cuadro con los niveles de confiabilidad para el alfa de Cronbach:

TABLA Nº 003

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

CRITERIO DE CONFIABILIDAD	VALORES
Inaceptable	Menor a 0,5
Pobre	Mayor a 0,5 hasta 0,6
Cuestionable	Mayor a 0,6 hasta 0,7
Aceptable	Mayor a 0,7 hasta 0,8
Bueno	Mayor 0,8 hasta 0,9
Excelente	Mayor 0,9

Fuente: George y Mallery (2003, p. 231)

En vista a los resultados obtenidos en la confiabilidad del instrumento, observamos que este reside en la escala de excelente lo que garantiza la confiabilidad de nuestro instrumento.

3.5.TECNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS.

3.5.1. Técnicas para la recolección de datos

- Para la recolección de los datos se utilizó el cuestionario con la técnica de la encuesta: A los usuarios de la SUNARP Zona

Registral N° VI sede Pucallpa, quienes registraron su propiedad inmueble de enero a diciembre del 2016, en el distrito de Callería.

3.5.2. Técnicas para el procesamiento de datos; Se utilizaron:

- a) La revisión y consistenciación de la información: Este paso consistió básicamente en depurar la información revisando los datos contenidos en los instrumentos de trabajo de campo, con el propósito de ajustar los llamados datos primarios (juicio de expertos).
- b) Clasificación de la información: Se llevó a cabo con la finalidad de agrupar datos mediante la distribución de frecuencias de las variables independiente y dependiente.
- c) La codificación y tabulación: La codificación es la etapa en la que se forma un cuerpo o grupo de símbolos o valores de tal manera que los datos fueron tabulados, con números o letras. La tabulación manual se realizó ubicando cada uno de las variables en los grupos establecidos en la clasificación de datos, en la distribución de frecuencias. También se utilizó la tabulación mecánica, aplicando programas o paquetes estadísticos de sistema computarizado.

3.5.3. Análisis e Interpretación de Datos.

• **Análisis descriptivo:**

En cuanto al análisis descriptivo de cada una de las variables se tuvo en cuenta las medidas de tendencia central y de dispersión para las variables y de porcentaje para las variables categóricas.

- **Análisis inferencial:**

En el análisis inferencial de los datos se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman con el fin de medir la relación entre las variables en estudio. Se tuvo en cuenta una significación de 0,05.

Para el procesamiento de los datos se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 20, Minitab, y Excel.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1.1. Resultado de Trabajo de Campo con Aplicación Estadística y Mediante Distribución de Frecuencia y Gráficos.

Al haber determinado la validez de los instrumentos de las variables independiente y dependiente, se aplicó la encuesta con el cuestionario a los usuarios de la SUNARP Zona Registral N° VI sede Pucallpa, quienes registraron su propiedad inmueble de enero a diciembre del 2016, en el distrito de Callería, de acuerdo a la muestra y las categorías para la variable (X) No Sabe, No se cumple, Cumple parcialmente, Cumple, cumple plenamente. Y Para la variable (Y) Bueno, Regular, Pésimo. Cuyo resultado presentamos a continuación sistematizados en cuadros estadísticos, tablas de distribución de frecuencias y gráficos, los mismos que facilitarán el análisis y la interpretación correspondiente.

4.1.2. VARIABLE: SEGURIDAD JURIDICA

DIMENSION: GESTION JURIDICA

INDICADOR: Sistema informático, Cumplimiento de normas, servicio de inscripción registral.

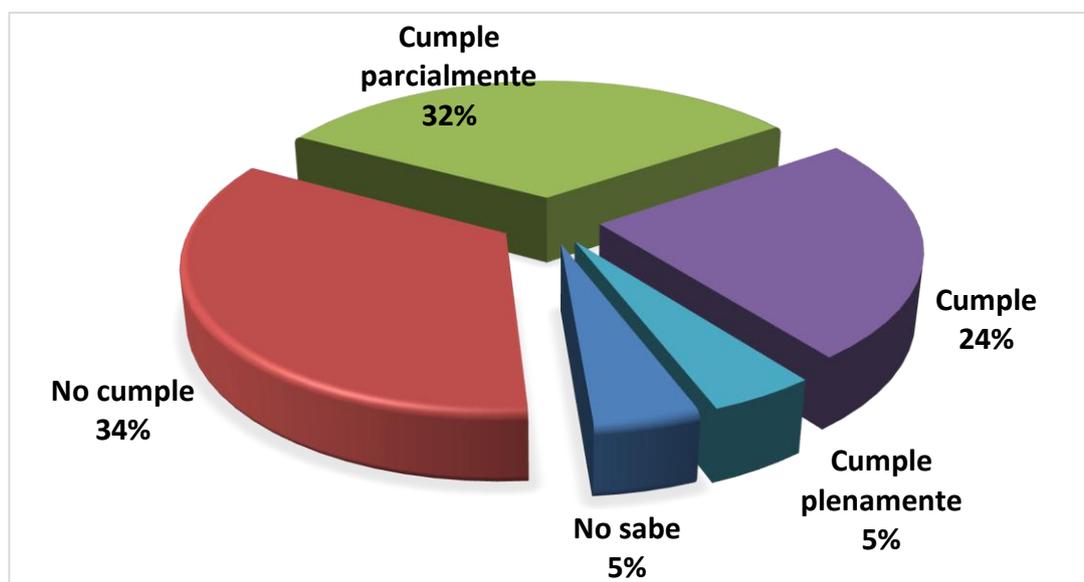
1. Ante la interrogante: ¿En su opinión, el sistema informático de la SUNARP Pucallpa cumple con la seguridad en la inscripción registral que evite la falsificación?

TABLA N° 004

Escala numérica	Nivel o Categoría	fi	hi%
1	No sabe	10	4,57
2	No cumple	75	34,25
3	Cumple parcialmente	71	32,42
4	Cumple	53	24,20
5	Cumple plenamente	10	4,57
	Total	219	100

Fuente: Encuesta a usuarios de la SUNARP Pucallpa
Elaboración: Responsable de investigación

GRAFICO N° 001



Fuente: Encuesta a usuarios de la SUNARP Pucallpa
Elaboración: Responsable de investigación

La tabla N° 004 muestra los resultados de la aplicación de la encuesta a los 100 usuarios de la SUNARP Pucallpa según la interrogante 1; en él

se observa que existe 10 usuarios que responde desconocer si el sistema informático contribuyen eficazmente a evitar la falsificación de la inscripción registral representando al 4,57% del total; mientras que, 71 usuarios responden que de manera parcial se ha mejorado la atención de manera eficiente hacia el control para evitar la falsificación registral, representando al 31,82% del total; en tanto que, para 10 de los encuestados, el empleo de los sistemas informáticos han cumplido plenamente con evitar la mencionada falsificación representando al 4,57% del total; en términos generales, esto quiere decir que para los encuestados, no existió evidencia suficiente que demuestre que la aplicación de los sistemas informáticos actúen contra la falsificación de los registros prediales.

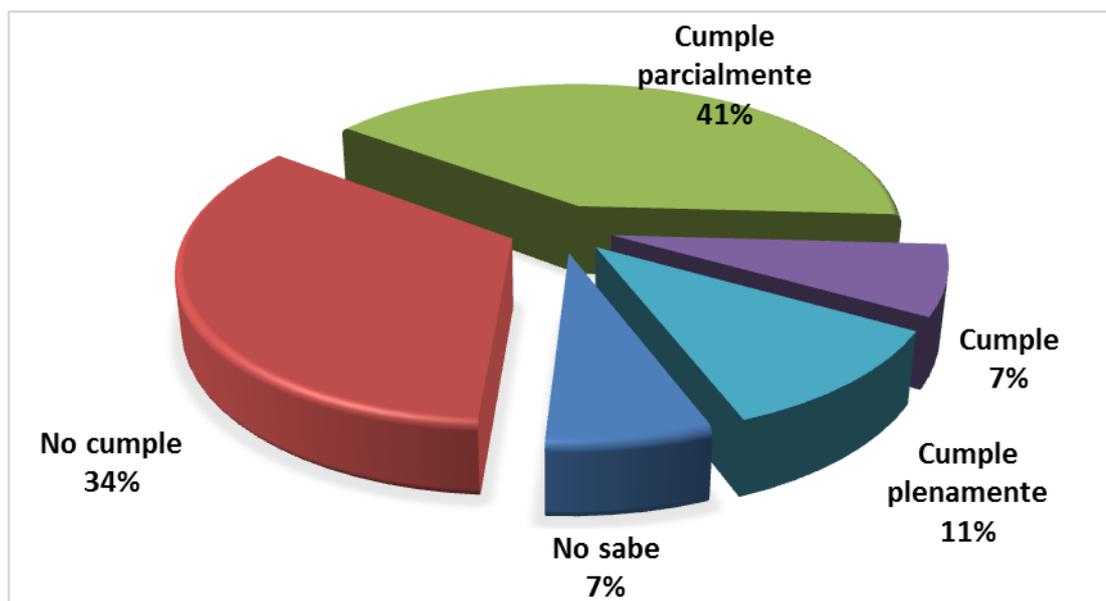
2. Ante la pregunta: ¿En su opinión, la SUNARP Pucallpa como institución cumple eficazmente las normas legales en materia de inscripción registral?

TABLA N° 005

Escala numérica	Nivel o Categoría	fi	hi%
1	No sabe	15	6,85
2	No cumple	75	34,25
3	Cumple parcialmente	89	40,64
4	Cumple	16	7,31
5	Cumple plenamente	24	10,96
	Total	219	100

Fuente: Encuesta a usuarios de la SUNARP Pucallpa

Elaboración: Responsable de investigación

GRAFICO N° 002

Fuente: Encuesta a usuarios de la SUNARP Pucallpa
 Elaboración: Responsable de investigación

La tabla N° 005 muestra los resultados de la aplicación de la encuesta a los 219 usuarios de la SUNARP Pucallpa según la pregunta 2; en él se aprecia que existe 15 trabajadores que responden a la interrogante de no saber si la SUNARP Pucallpa cumple eficazmente las normas legales en cuanto al trámite realizado en materia de inscripción registral, representando al 6,85% del total; en tanto que, 89 encuestados afirman que dicha entidad cumple de manera parcial su función de acuerdo con las normas legales, representando al 40,64% del total; mientras que, para 24 de los encuestados, cumple plenamente los procedimientos de acuerdo a ley, representando al 10,96% del total; según la información del gráfico, se observa que para un buen número de trabajadores, la SUNARP Pucallpa no da garantías de proceder de acuerdo a las normas legales que la regularizan en materia de inscripción registral.

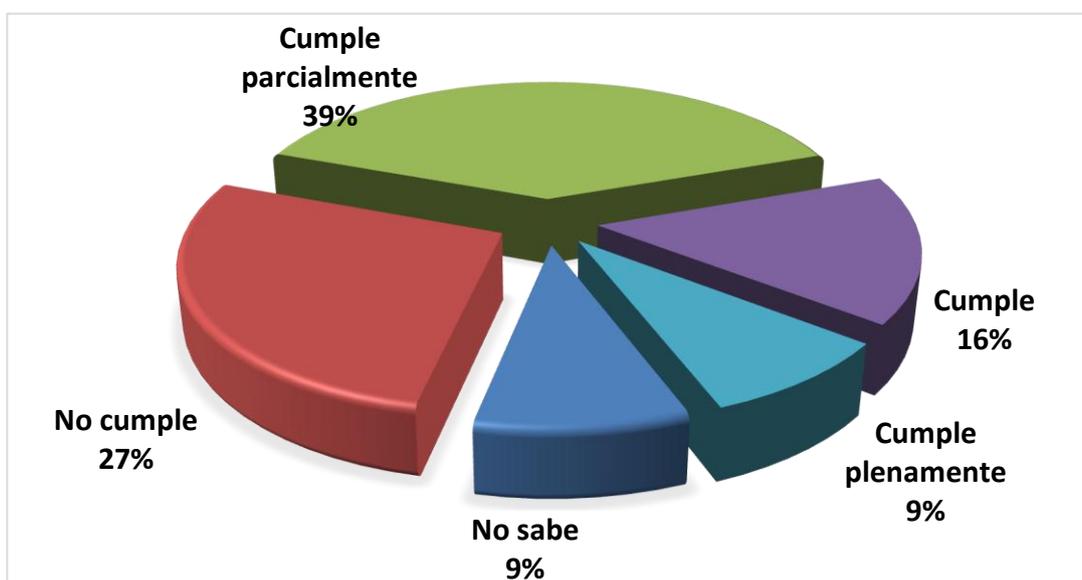
3. Ante la pregunta: ¿En su opinión, como institución la SUNARP Pucallpa cumple eficientemente el servicio de inscripción registral?

TABLA N° 006

Escala numérica	Nivel o Categoría	fi	hi%
1	No sabe	20	9,13
2	No cumple	60	27,40
3	Cumple parcialmente	85	38,81
4	Cumple	35	15,98
5	Cumple plenamente	19	8,68
	Total	219	100

Fuente: Encuesta a usuarios de la SUNARP Pucallpa
Elaboración: Responsable de investigación

GRAFICO N° 003



Fuente: Encuesta a usuarios de la SUNARP Pucallpa
Elaboración: Responsable de investigación

La tabla N° 006 muestra los resultados de la aplicación de la encuesta a los 219 usuarios de la SUNARP Pucallpa según la interrogante 3; en ello se aprecia que 60 usuarios afirman que dicha entidad no cumple eficientemente el servicio de inscripción registral, representando al

27,40% del total; así mismo, en su entender, para 85 usuarios esta situación se cumple de manera parcial, representando al 38,81% del total; mientras que, 19 usuarios responden que la entidad cumple plenamente con el servicio de inscripción registral, representando al 8,68% del total; a la vista, estos resultados indican que para los encuestados la gestión de inscripción y publicidad registral se cumplió no de manera óptima en su servicio con los usuarios.

A. INTERPRETACIÓN DE LA DIMENSIÓN GESTIÓN JURÍDICA

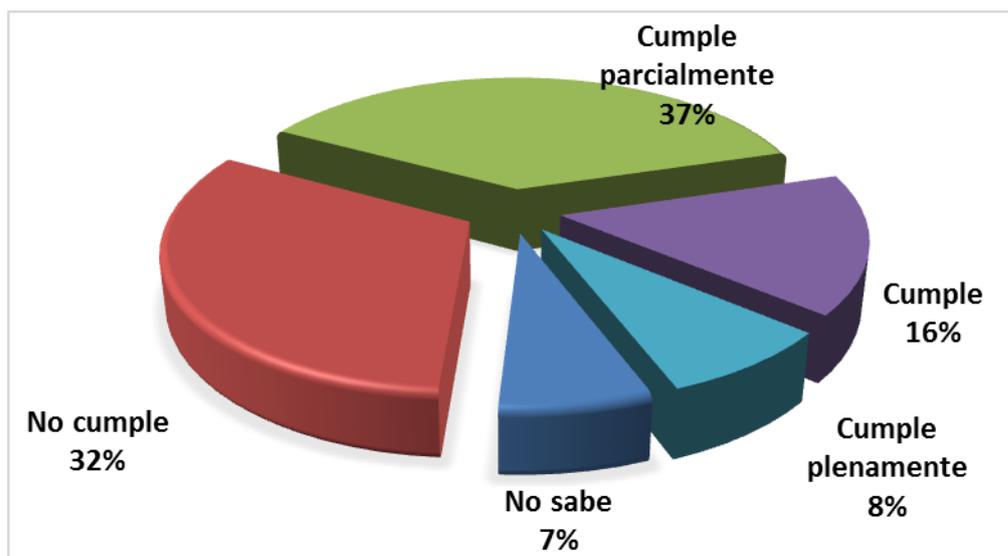
Tomando como referencia los resultados de las preguntas planteadas en la dimensión en cuestión, promediamos los resultados obtenidos en cada categoría y los presentamos en el siguiente cuadro:

TABLA N° 007

Escala numérica	Nivel o Categoría	\bar{x}	hi%
1	No sabe	15,00	6,85
2	No cumple	70,00	31,96
3	Cumple parcialmente	81,67	37,29
4	Cumple	34,67	15,83
5	Cumple plenamente	17,67	8,07
	Total	219	100

Fuente: Encuesta a usuarios de la SUNARP Pucallpa

Elaboración: Responsable de investigación

GRAFICO N° 004

Fuente: Encuesta a usuarios de la SUNARP Pucallpa
 Elaboración: Responsable de investigación

Los resultados obtenidos en la dimensión “Gestión Jurídica” reflejan que el porcentaje, después de promediar las opciones a las respuestas de las preguntas en cuestión aplicados a los usuarios de la SUNARP Pucallpa, reflejan que existe aceptación por parte de los usuarios con dicha gestión en materia de inscripción y publicidad registral; pues como se aprecia, para algo menos de la mitad de los encuestados, la entidad no cumple con los objetivos trazados para la gestión jurídica; en tanto que las categorías superiores o que determinan el grado de cumplimiento califican de aceptable en cierta medida dicha dimensión..

DIMENCION: CONTROL INTERNO

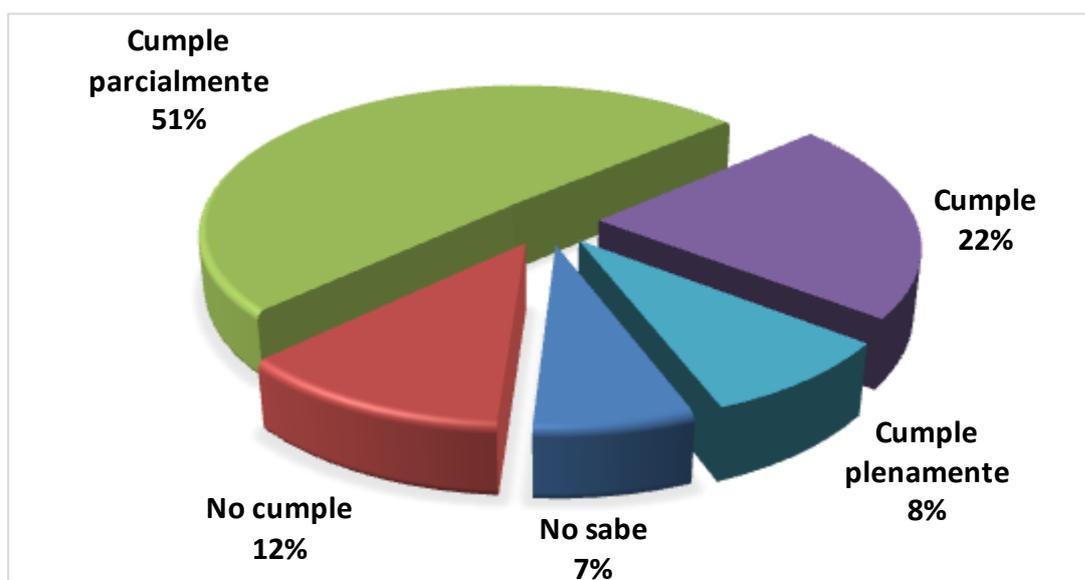
INDICADOR: Formalización, Control de Registros, Confianza ciudadana

4. Ante la interrogante: ¿En su opinión, las formalizaciones de los procesos registrales son cumplidas en los plazos de ley por los trabajadores de la SUNARP Pucallpa?

TABLA N° 008

Escala numérica	Nivel o Categoría	fi	hi%
1	No sabe	15	6,85
2	No cumple	26	11,87
3	Cumple parcialmente	111	50,68
4	Cumple	48	21,92
5	Cumple plenamente	19	8,68
	Total	219	100

Fuente: Encuesta a usuarios de la SUNARP Pucallpa
Elaboración: Responsable de investigación

GRAFICO N° 005

Fuente: Encuesta a usuarios de la SUNARP Pucallpa
Elaboración: Responsable de investigación

La tabla N° 008 muestra los resultados de la aplicación de la encuesta a los 219 usuarios de la SUNARP Pucallpa según la interrogante 4; en este contexto, se aprecia que 15 trabajadores manifiestan desconocer si se cumplió con los procesos registrales en los plazos de ley por parte de los trabajadores según lo establecido, representando estos al 6,85% del total; mientras que, para 111 trabajadores, se cumplió parcialmente

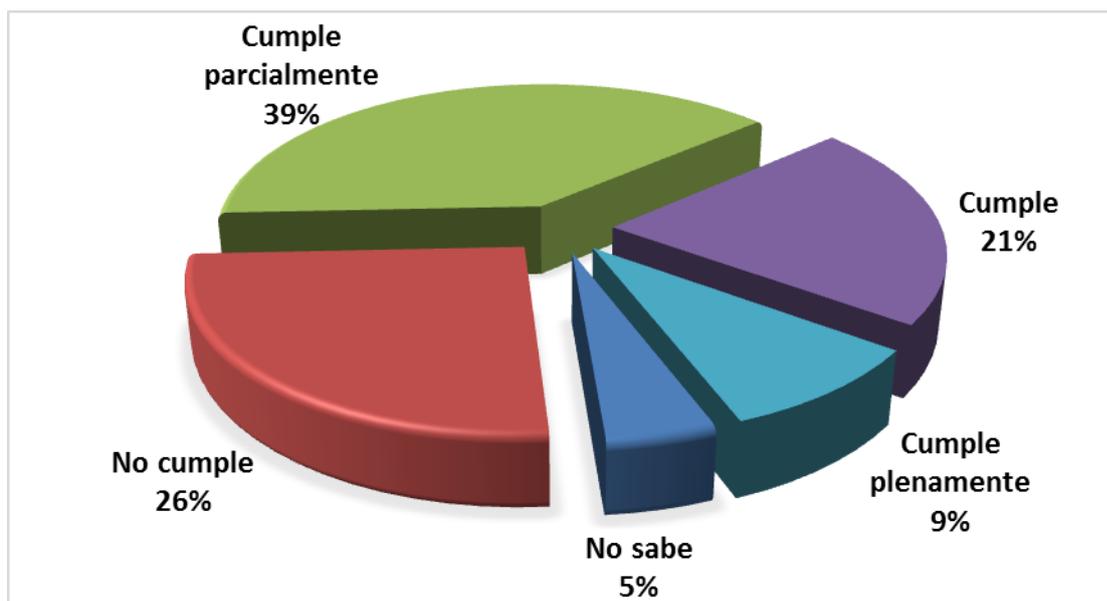
esta situación, representando al 50,68% del total; en tanto que, para 19 de los encuestados, los mencionados procesos se cumplió plenamente, representando al 8,68% del total; ante esta circunstancia, se evidencia que los encuestados tiene claro que las formalizaciones de los procesos registrales se cumplieron mayormente de manera parcial en los plazos de ley por parte de los trabajadores de la SUNARP Pucallpa.

5. Ante la pregunta: ¿En su opinión, la SUNARP Pucallpa cumple con un Control de Registros que garantiza la protección de un conflicto ante un tercero?

TABLA N° 009

Escala numérica	Nivel o Categoría	fi	hi%
1	No sabe	10	4,57
2	No cumple	56	25,57
3	Cumple parcialmente	86	39,27
4	Cumple	47	21,46
5	Cumple plenamente	20	9,13
	Total	219	100

Fuente: Encuesta a usuarios de la SUNARP Pucallpa
Elaboración: Responsable de investigación

GRAFICO N° 006

Fuente: Encuesta a usuarios de la SUNARP Pucallpa
Elaboración: Responsable de investigación

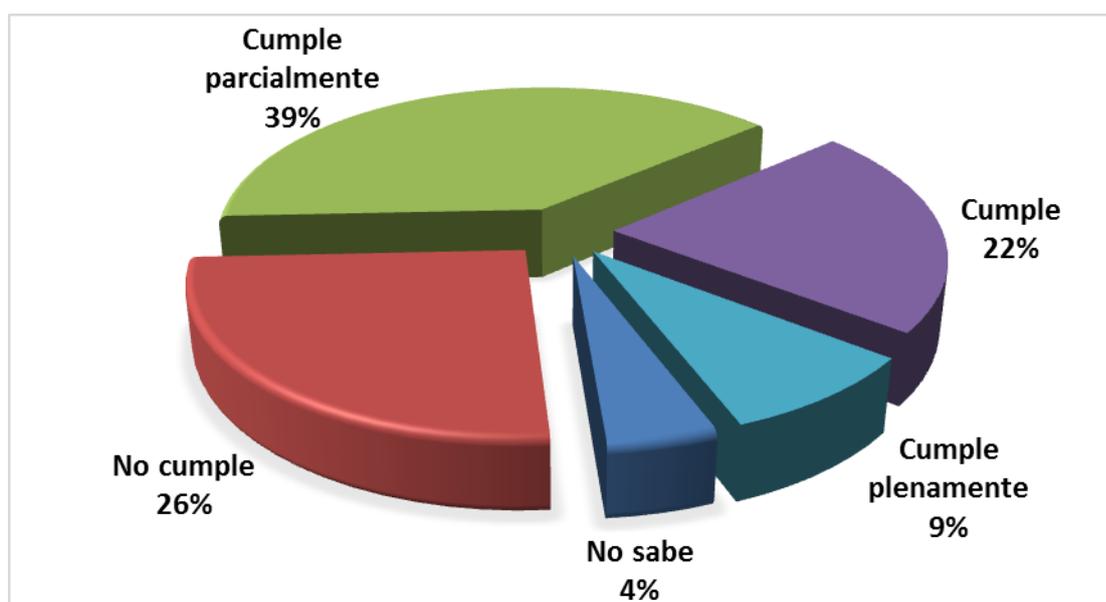
La tabla N° 009 muestra los resultados de la aplicación de la encuesta a los 219 usuarios de la SUNARP Pucallpa según la pregunta 5; como se observa, existe 56 encuestados que afirman que la SUNARP Pucallpa no cumple con un Control de Registros que garantiza la protección de un conflicto ante un tercero, representando al 25,57% del total; sin embargo, que para 86 encuestados, dicho control cumple su función parcialmente, representando al 39,27% del total; en tanto que, para 20 de los encuestados, se cumplió plenamente esta situación, representando al 9,13% del total; esto evidencia cierta confianza de los encuestados en la garantía que les brinda la entidad con el control de registros.

6. Ante la pregunta: ¿En su opinión, la SUNARP Pucallpa cumple con dar confianza ciudadana de seguridad jurídica en sus procesos de servicio de inscripción registral?

TABLA N° 010

Escala numérica	Nivel o Categoría	fi	hi%
1	No sabe	10	4,57
2	No cumple	56	25,57
3	Cumple parcialmente	86	39,27
4	Cumple	48	21,92
5	Cumple plenamente	19	8,68
	Total	219	100

Fuente: Encuesta a usuarios de la SUNARP Pucallpa
Elaboración: Responsable de investigación

GRAFICO N° 007

Fuente: Encuesta a usuarios de la SUNARP Pucallpa
Elaboración: Responsable de investigación

La tabla N° 010 muestra los resultados de la aplicación de la encuesta a los 219 usuarios de la SUNARP Pucallpa según la interrogante 6 en el cual se puede apreciar que 56 encuestados afirman que la SUNARP Pucallpa no cumple con dar confianza a la ciudadanía en materia de seguridad jurídica en sus procesos de servicio de inscripción registral, representando al 25,57% del total; mientras que, 86 encuestados

responden que se cumplió parcialmente esta situación, representando al 39,27% del total; en tanto que, para 19 de los encuestados, la SUNARP Pucallpa brinda plena confianza a la ciudadanía en el rubro jurídico y de inscripción registral, representando al 8,68% del total; en vista de estos resultados, se entiende que la entidad brinda confianza a los usuarios acorde al sistema jurídico nacional en materia registral aunque no de la forma esperada.

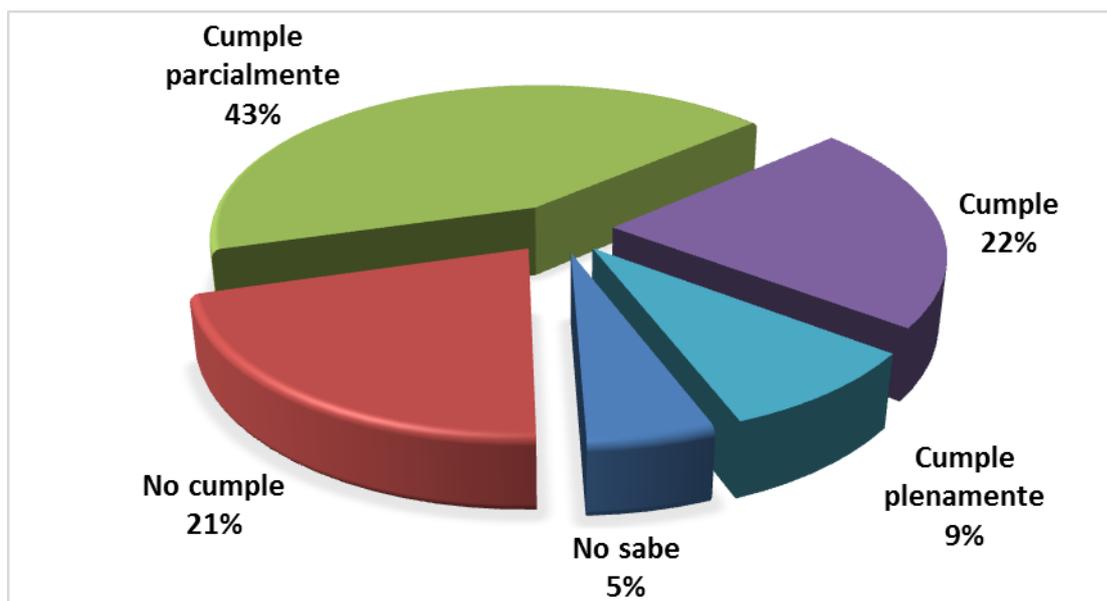
B. INTERPRETACIÓN DE LA DIMENSIÓN CONTROL INTERNO

Tomando como referencia los resultados de las preguntas planteadas en la dimensión en cuestión, promediamos los resultados obtenidos en cada categoría y los presentamos en el siguiente cuadro:

TABLA N° 011

Escala numérica	Nivel o Categoría	\bar{x}	hi%
1	No sabe	11,57	5,33
2	No cumple	46,00	21,00
3	Cumple parcialmente	94,33	43,07
4	Cumple	47,67	21,77
5	Cumple plenamente	19,33	8,83
	Total	219	100

Fuente: Encuesta a usuarios de la SUNARP Pucallpa
Elaboración: Responsable de investigación

GRAFICO N° 008

Fuente: Encuesta a usuarios de la SUNARP Pucallpa
Elaboración: Responsable de investigación

Los resultados obtenidos en la dimensión “Control Interno” evidencian en su mayoría el cumplimiento parcial de lo esperado por los usuarios en la SUNARP Pucallpa para brindar confianza sobre el ejercicio de las funciones en materia jurídica registral, pues como se puede apreciar en la tabla 011, el 43,07 % de los encuestados manifiestan que la oficina de manera parcial cumple con el mencionado control; mientras que, para el 21,77% las acciones se cumplieron bastante aproximadas a lo esperado; en tanto que para el 8,83% de los encuestados, se cumplieron plenamente, con lo cual se evidencia una conducta aceptable de los usuarios frente al desempeño de control interno en la SUNARP Pucallpa.

DIMENSION: VALORES JURIDICOS

INDICADOR: La Justicia, la Seguridad, Bien Común.

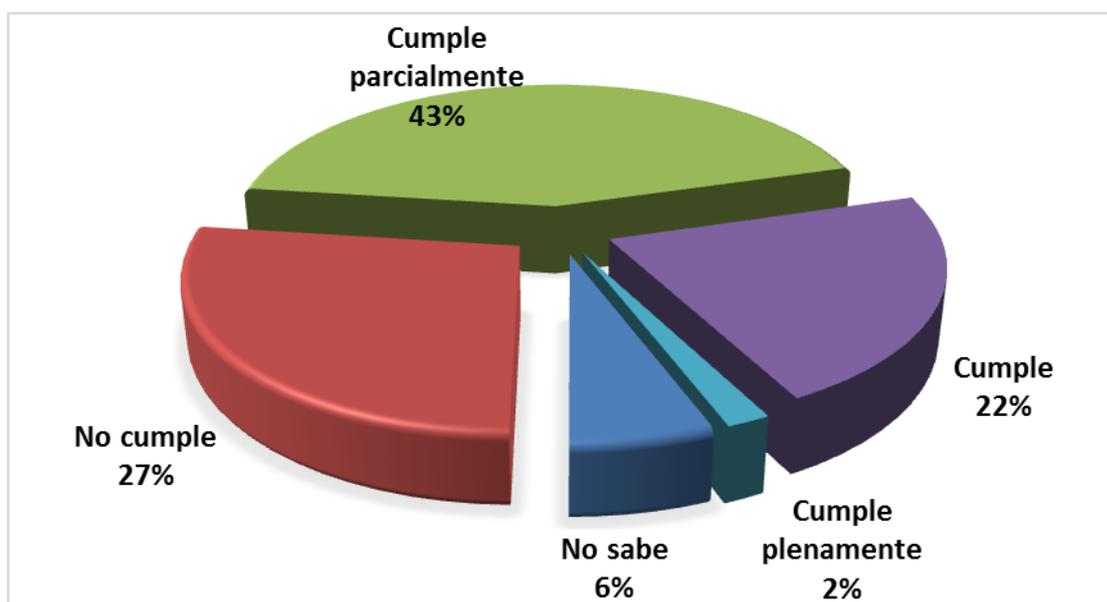
7. Ante la interrogante: ¿Cómo evalúa el cumplimiento de justicia en el procedimiento jurídico en materia de inscripción registral?

CUADRO N° 012

Escala numérica	Nivel o Categoría	fi	hi%
1	No sabe	13	5,94
2	No cumple	59	26,94
3	Cumple parcialmente	95	43,38
4	Cumple	48	21,92
5	Cumple plenamente	4	1,83
	Total	219	100

Fuente: Encuesta a usuarios de la SUNARP Pucallpa
Elaboración: Responsable de investigación

GRAFICO N° 009



Fuente: Encuesta a usuarios de la SUNARP Pucallpa
Elaboración: Responsable de investigación

La tabla N° 012 muestra los resultados de la aplicación de la encuesta a los 219 usuarios de la SUNARP Pucallpa según la interrogante 7 el cual muestra que para 59 de los encuestados el cumplimiento de justicia en el procedimiento jurídico en materia de inscripción registral no se

cumplió, representando al 26,94% del total; sin embargo, para 95 encuestados, el mencionado cumplimiento en materia de justicia se cumplió parcialmente, representando al 43,38% del total; en tanto que, para 4 encuestados, dicha procedimiento jurídico se cumplió plenamente, representando al 1,83% del total; estos resultados evidencian que hasta cierto límite y sentido común en los encuestados el cumplimiento justo en lo concerniente al procedimiento jurídico registral se cumplió aunque no de manera y acorde a lo esperado por existir deficiencia funcional en los funcionarios.

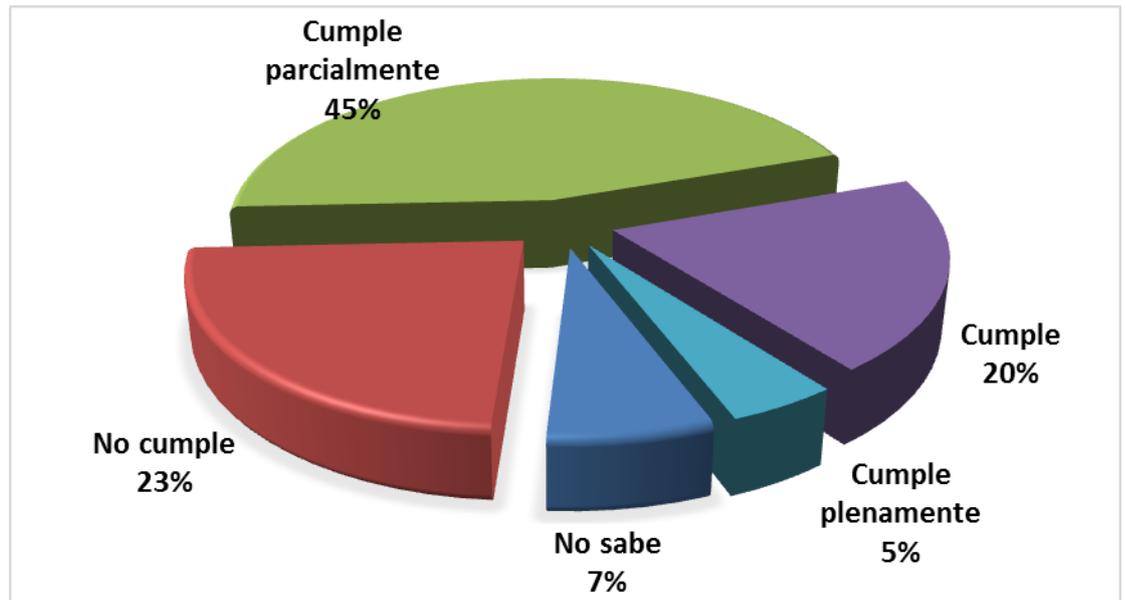
8. Ante la interrogante: ¿Cómo evalúa el cumplimiento de la seguridad de los instrumentos jurídicos públicos y privados en los procesos de inscripción registral?

TABLA N° 013

Escala numérica	Nivel o Categoría	fi	hi%
1	No sabe	15	6,85
2	No cumple	51	23,29
3	Cumple parcialmente	99	45,21
4	Cumple	44	20,09
5	Cumple plenamente	10	4,57
	Total	219	100

Fuente: Encuesta a usuarios de la SUNARP Pucallpa

Elaboración: Responsable de investigación

GRAFICO N° 010

Fuente: Encuesta a usuarios de la SUNARP Pucallpa
Elaboración: Responsable de investigación

La tabla N° 013 muestra los resultados de la aplicación de la encuesta a los 219 usuarios de la SUNARP Pucallpa según el ítem 8 el cual muestra que en su simple entender, para 51 encuestados el cumplimiento de la seguridad de los instrumentos jurídicos públicos y privados en los procesos de inscripción registral no se cumplió, representando al 23,29% del total; sin embargo, 99 encuestados manifiestan que el mencionado cumplimiento de seguridad de los mencionados instrumentos se cumplió parcialmente, representando al 45,21% del total; en tanto que, para 10 encuestados, se cumplieron con los objetivos plenamente, representando al 4,57% del total; con estos resultados se puede formular una conclusión de que existe una percepción de los encuestados de desconfianza ante la seguridad jurídica en la inscripción registral en la mencionada entidad.

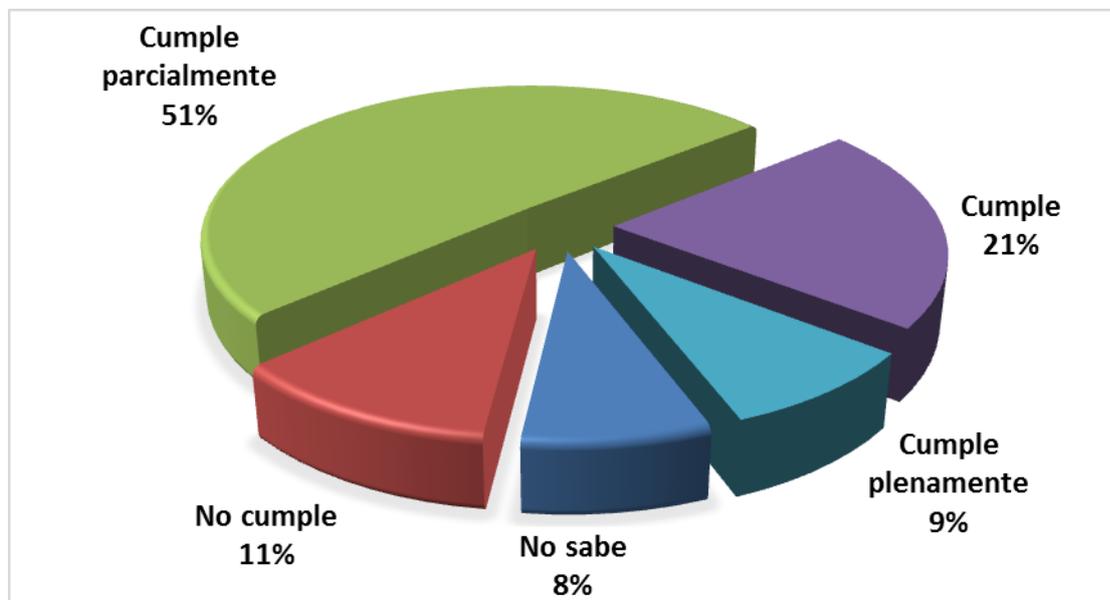
9. Ante la interrogante: ¿Cómo evalúa el cumplimiento del bien común por la SUNARP en el procedimiento jurídico de los derechos de inscripción registral?

TABLA N° 014

Escala numérica	Nivel o Categoría	fi	hi%
1	No sabe	17	7,76
2	No cumple	25	11,42
3	Cumple parcialmente	111	50,68
4	Cumple	47	21,46
5	Cumple plenamente	19	8,68
	Total	219	100

Fuente: Encuesta a usuarios de la SUNARP Pucallpa
Elaboración: Responsable de investigación

GRAFICO N° 011



Fuente: Encuesta a usuarios de la SUNARP Pucallpa
Elaboración: Responsable de investigación

La tabla N° 014 muestra los resultados de la aplicación de la encuesta a los 219 usuarios de la SUNARP Pucallpa según la pregunta 9, en el cual

se aprecia que, para 25 encuestados, no se cumplió la acción del bien común por la oficina en el procedimiento jurídico de los derechos de inscripción registral, representando al 11,42% del total; mientras que, 111 encuestados responden que el mencionado bien común se cumplió parcialmente, representando al 51,00% del total; en tanto que, para 19 de los encuestados, procedimiento jurídico se cumplió plenamente, representando al 8,68% del total; tal como se ha explicado, es evidente que existe una concepción bastante aceptable de los usuarios hacia el bien común por parte de la oficina de la SUNARP en materia de derecho registral.

C. INTERPRETACIÓN DE LA DIMENSIÓN VALORES JURÍDICOS

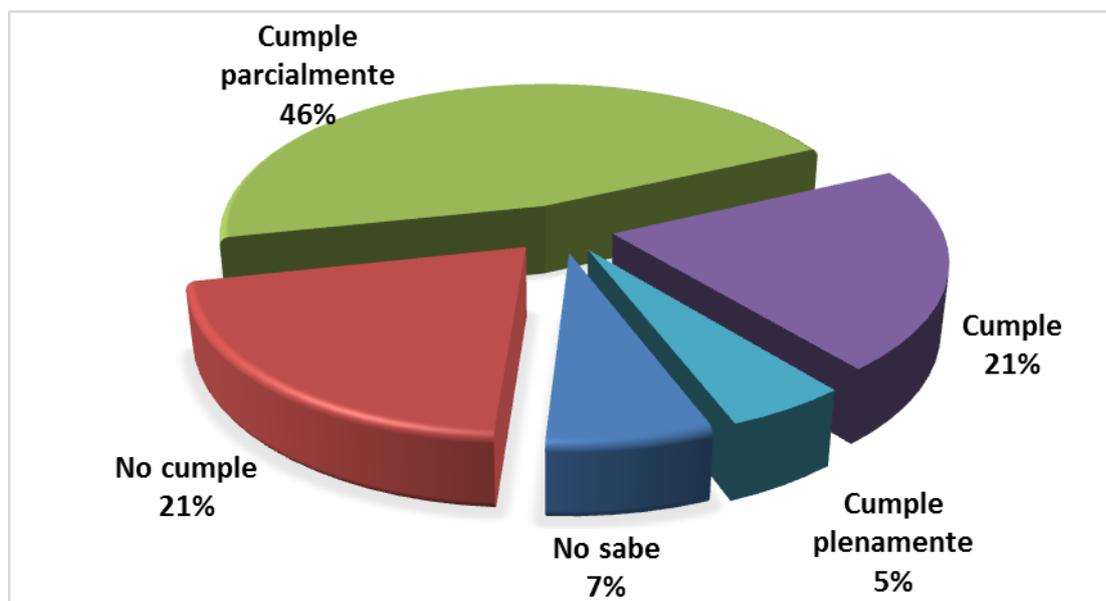
Tomando como referencia los resultados de las preguntas planteadas en la dimensión en cuestión, promediamos los resultados obtenidos en cada categoría y los presentamos en el siguiente cuadro:

TABLA N° 016

Escala numérica	Nivel o Categoría	\bar{x}	hi%
1	No sabe	15,00	6,85
2	No cumple	45,00	20,55
3	Cumple parcialmente	101,67	46,92
4	Cumple	46,33	21,16
5	Cumple plenamente	11,00	5,02
	Total	219	100

Fuente: Encuesta a usuarios de la SUNARP Pucallpa

Elaboración: Responsable de investigación

GRAFICO N° 013

Fuente: Encuesta a usuarios de la SUNARP Pucallpa
 Elaboración: Responsable de investigación

En la dimensión “Valores Jurídicos”, los resultados expresan mayormente conformidad parcial por parte de los encuestados quienes en un 45,45% manifiestan que los objetivos de esta dimensión se cumplieron parcialmente, evidenciando cierta disconformidad a la vez se aprecia, que para el 20,55% del total, la oficina no cumple con dar garantías de justicia, y solo el 5,02% del total expresan que la entidad cumple plenamente con aplicar sin distinción los valores jurídicos en materia de inscripción registral.

4.1.3. VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

DIMENSION: DESEMPEÑO PROFESIONAL

INDICADOR: Idoneidad y Conducta, Valores, Capacitación

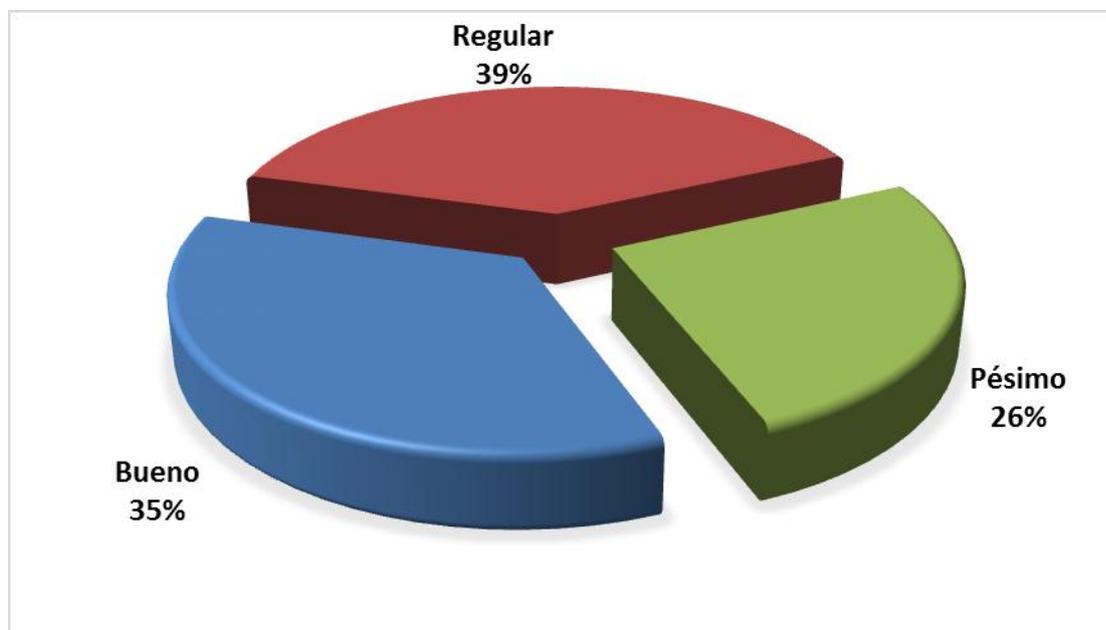
10.Ante la pregunta: ¿Cómo califica la Idoneidad y Conducta de los trabajadores de la SUNARP Ucayali en su proceso de trámite realizado en el 2016?

TABLA N° 017

Escala numérica	Nivel o Categoría	fi	hi%
1	Bueno	77	35,16
2	Regular	85	38,81
3	Pésimo	57	26,03
	Total	219	100

Fuente: Encuesta a usuarios de la SUNARP Pucallpa

Elaboración: Responsable de investigación

GRAFICO N° 014

Fuente: Encuesta a usuarios de la SUNARP Pucallpa

Elaboración: Responsable de investigación

La tabla N° 017 muestra los resultados de la aplicación de la encuesta a los 219 usuarios de la SUNARP Pucallpa según la interrogante 10 del instrumento, en el cual se aprecia que 77 encuestados califican de Pésimo la Idoneidad y Conducta de los trabajadores de la SUNARP Ucayali en su proceso de trámite realizado en el 2015, representando estos al 26,03% del total; en tanto que, 85 encuestados califican de Regular dicho desempeño de idoneidad y conducta, representando al

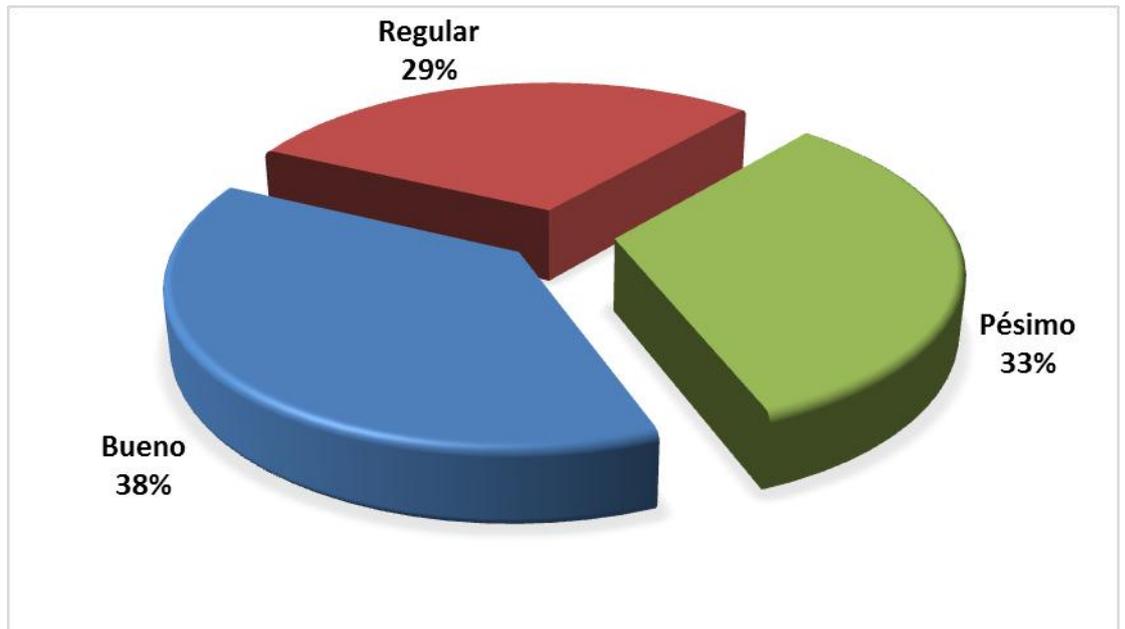
38,81% del total; mientras que, como se aprecia, 77 encuestados califican de Bueno el desempeño de la oficina de SUNARP, representando al 35,16% del total; estos resultados muestran que los trabajadores no demuestran total empatía en el trabajo realizado hacia los usuarios, pues dicha idoneidad y conducta no son los esperados para formar parte de una institución de carácter nacional.

11. Ante la pregunta: ¿Cómo califica la práctica de los valores personales y profesionales de los trabajadores, en el trato al público del servicio que brinda la SUNARP Pucallpa?

TABLA N° 018

Escala numérica	Nivel o Categoría	fi	hi%
1	Bueno	83	37,90
2	Regular	64	29,22
3	Pésimo	72	32,88
	Total	219	100

Fuente: Encuesta a usuarios de la SUNARP Pucallpa
Elaboración: Responsable de investigación

GRAFICO N° 015

Fuente: Encuesta a usuarios de la SUNARP Pucallpa
Elaboración: Responsable de investigación

La tabla N° 018 muestra los resultados de la aplicación de la encuesta a los 219 usuarios de la SUNARP Pucallpa según la interrogante 11 en el cual se observa que, existe 72 encuestados que califican de pésimo la práctica de los valores personales y profesionales de los trabajadores, en el trato al público del servicio que brinda la SUNARP Pucallpa, representando al 32,88% del total; mientras que, 64 encuestados califican de regular el hábito de valores en los profesionales de la SUNARP, representando al 29,22% del total; en tanto que, 83 encuestados califican de buena la práctica de estos valores demostrados en cada acto personal y profesional de los trabajadores de la oficina, representando al 37,90% del total; ante esta situación, existe evidencia de que los usuarios perciben en los trabajadores un trato profesional y una conducta positiva en la práctica de valores.

12. Ante la pregunta: ¿Cómo califica la capacitación legal, tecnológica demostrada por los trabajadores en sus procesos de inscripción y publicidad registral tramitada ante la SUNARP Pucallpa?

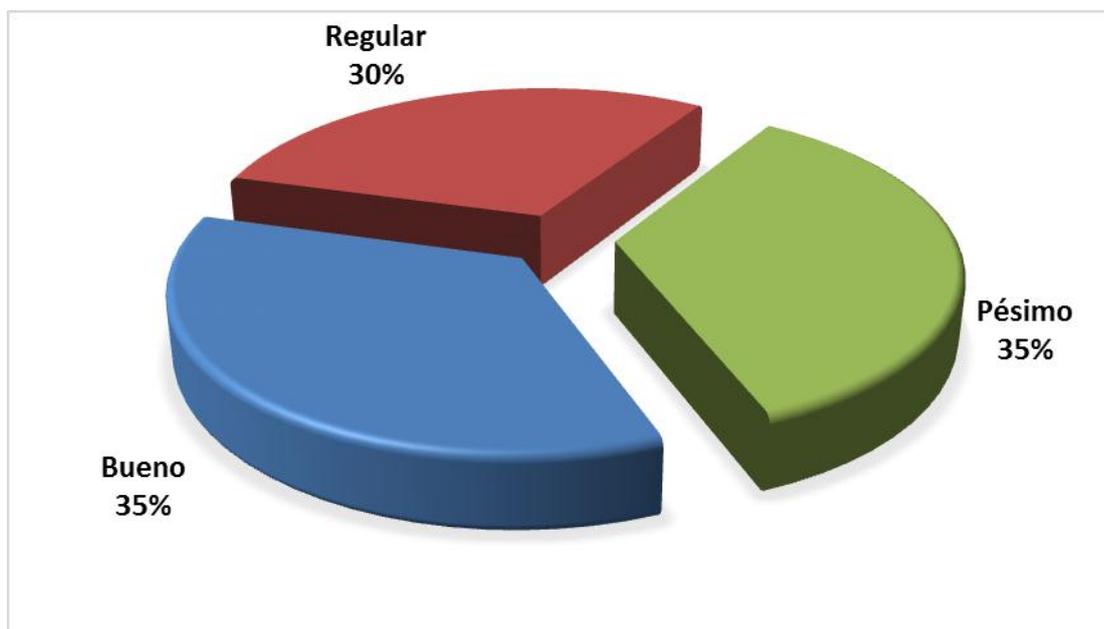
TABLA N° 019

Escala numérica	Nivel o Categoría	fi	hi%
1	Bueno	77	35,16
2	Regular	65	29,68
3	Pésimo	77	35,16
	Total	219	100

Fuente: Encuesta a usuarios de la SUNARP Pucallpa

Elaboración: Responsable de investigación

GRAFICO N° 016



Fuente: Encuesta a usuarios de la SUNARP Pucallpa

Elaboración: Responsable de investigación

La tabla N° 019 muestra los resultados de la aplicación de encuesta a los 219 usuarios de la SUNARP Pucallpa según la interrogante 12 del instrumento, en el cual se aprecia que 77 encuestados califican de pésimo la capacitación legal, tecnológica demostrada por los

trabajadores en sus procesos de inscripción y publicidad registral tramitada ante la SUNARP Pucallpa, representando al 35,16% del total; en el mismo se observa que 65 encuestados califican de regular la capacitación del personal en los tramites registrales, representando al 29,68% del total; mientras que, 77 encuestados califican de buena el desempeño legal y tecnológico del personal en la eficiencia del trámite registral, representando al 35,16% del total; estos resultados demuestran que existe cierto grado de aceptación de los usuarios a la eficiencia y eficacia del trabajo del personal de la oficina en cuanto al desempeño para emplear los recursos tecnológicos y legales de inscripción registral.

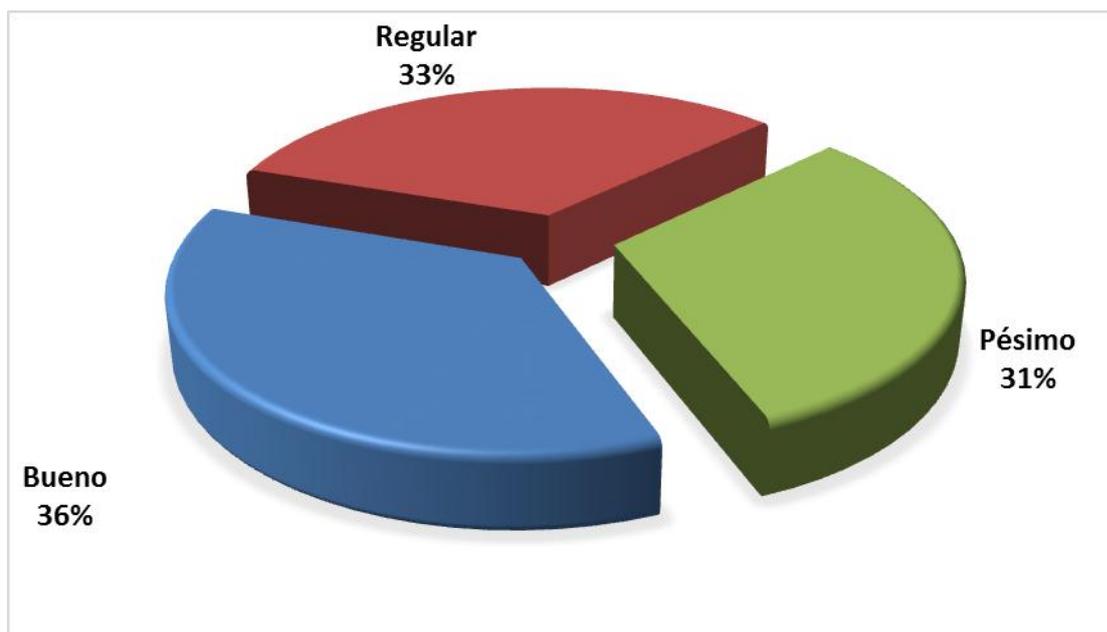
D. INTERPRETACIÓN DE LA DIMENSIÓN DESEMPEÑO PROFESIONAL

Tomando como referencia los resultados de las preguntas planteadas en la dimensión en cuestión, promediamos los resultados obtenidos en cada categoría y los presentamos en el siguiente cuadro:

TABLA N° 020

Escala numérica	Nivel o Categoría	\bar{x}	hi%
1	Bueno	79,00	36,07
2	Regular	71,33	32,57
3	Pésimo	68,67	31,35
	Total	219	100

Fuente: Encuesta a usuarios de la SUNARP Pucallpa
Elaboración: Responsable de investigación

GRAFICO N° 017

Fuente: Encuesta a usuarios de la SUNARP Pucallpa
Elaboración: Responsable de investigación

En cuanto a la dimensión “Desempeño profesional”, se observa que después de promediar los resultados de las respuestas de las preguntas planteadas para cada indicador según el instrumento, los encuestados sitúan sus respuestas en gran medida en la escala de “Buena” representando estos al 36,07% del total; en tanto que el 32,57% lo califican de “Regular” y el 31,35% en la escala de “Pésimo”, lo cual demuestra que las apreciaciones de los usuarios evidencian cierto grado de aceptación sobre el trato, eficiencia y eficacia del personal de la oficina de la SUNARP al realizar los trámites legales de inscripción registral.

E. INTERPRETACIÓN GENERAL

En vista a los resultados obtenidos según el instrumento, se demuestra que mientras la variable independiente evidencia percepción negativa por parte de los usuarios con respecto al trabajo realizado por el personal de la oficina de la SUNARP Pucallpa; los resultados de la

variable dependiente demuestran, aunque con poco margen, aceptación de los encuestados con respecto al desempeño del personal de la entidad; sin embargo, es preocupante que algunos usuarios desconozcan las funciones y el trabajo en el logro de los objetivos que debe tener en su “Misión” la mencionada oficina; a la vez existe también preocupación que un buen porcentaje de usuarios califiquen de regular el desempeño profesional de los Trabajadores, dado que si es una entidad de carácter gubernamental debería tener un posicionamiento de respeto y confianza de los servicios que brinda en todos los usuarios.

F. Resultados de la variable independiente: Seguridad Jurídica

TABLA N° 021

Escala numérica	Nivel o Categoría	DIMENSIONES					
		Gestión Jurídica		Control interno		Valores Jurídicos	
		\bar{x}	hi%	\bar{x}	hi%	\bar{x}	hi%
1	No sabe	15,00	6,85	11,57	5,33	15,00	6,85
2	No se cumplió	70,00	31,96	46,00	21,00	45,00	20,55
3	Se cumplió parcialmente	81,67	37,29	94,33	43,07	101,67	46,92
4	Se cumplió	34,67	15,83	47,67	21,77	46,33	21,16
5	Se cumplió plenamente	17,67	8,07	19,33	8,83	11,00	5,02
	Total	219	100	219	100	219	100

Fuente: Encuesta a usuarios de la SUNARP Pucallpa
Elaboración: Responsable de investigación

En vista a los resultados obtenidos según el análisis descriptivo de cada dimensión, en la tabla N° 021 resume estos resultados para la variable independiente. Tal como se muestra, existe evidencia de que la Seguridad Jurídica no logró los objetivos trazados en la concepción de los usuarios de manera óptima, pues en cada dimensión la mayoría de los encuestados optan por asignar sus respuestas a la escala 3; es decir, se cumplieron parcialmente.

G. Resultados de la variable dependiente: Calidad de Servicio

TABLA N° 022

DIMENSIÓN: CALIDAD DE SERVICIO			
Escala numérica	Nivel o Categoría	\bar{x}	hi%
1	Pésima	79,00	36,07
2	Regular	71,33	32,57
3	Buena	68,67	31,35
	Total	219	100

Fuente: Encuesta a usuarios de la SUNARP Pucallpa
Elaboración: Responsable de investigación

En cuanto a la variable dependiente, se puede observar que las categorías se encuentran equilibradas; sin embargo los encuestados califican mayormente de pésimo el desempeño personal y profesional de los trabajadores de la SUNARP Pucallpa; las otras dos asignan hasta cierto límite valores de aprobación a la variable en estudio.

4.1.4. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL:

1. Grafica de dispersión:

GRAFICO N° 018

Gráfico de normalidad de ambas variables



Elaboración: Responsable de investigación.

El grafico muestra que existe cierto grado de correlación positiva entre las variables

2. Planteamiento de hipótesis:

H_i: La seguridad jurídica se relaciona de manera positiva alta con la percepción de la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2016.

H₀: La seguridad jurídica no se relaciona de manera positiva alta con la percepción de la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2016.

3. Nivel de significancia:

Alfa = 5%

4. Estadístico de prueba:

Coeficiente de correlación Rho de Spearman, debido a que la relación es normal.

5. Valor del coeficiente de correlación:

La Rho de Spearman oscila entre 0 y 1

Entre 0,00 a 0,19 es muy baja la correlación.

Entre 0,20 a 0,39 es baja la correlación.

Entre 0,40 a 0,59 es moderada la correlación.

Entre 0,60 a 0,79 es alta la correlación.

Entre 0,80 a 1,00 es muy alta la correlación.

Empleamos el software estadístico SPSS

TABLA N° 023

Correlaciones

			Seguridad Jurídica	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Seguridad Jurídica	Coeficiente de correlación	1,000	0,683
		Sig. (bilateral)	-	0,000
		N	219	219
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0,683	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	-
		N	219	219

Rho = 0,683

6. Valor de P o significancia

P = 0,00

7. Conclusión:

Como el valor de P es menor que 0,05, se rechaza H₀; por lo tanto existe evidencia de correlación entre las variables, además como el valor de Rho esta entre 0,60 y 0,79 con el resultado de 0,683 se concluye que la correlación entre las variables es alta; es decir, “La seguridad jurídica se relaciona de manera positiva alta con la percepción de la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2016”.

4.1.5. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS SECUNDARIAS

Empleamos el software informático SPSS y obtenemos la siguiente tabla donde se detalla dimensión por dimensión el grado de correlación:

TABLA N° 024

Correlaciones

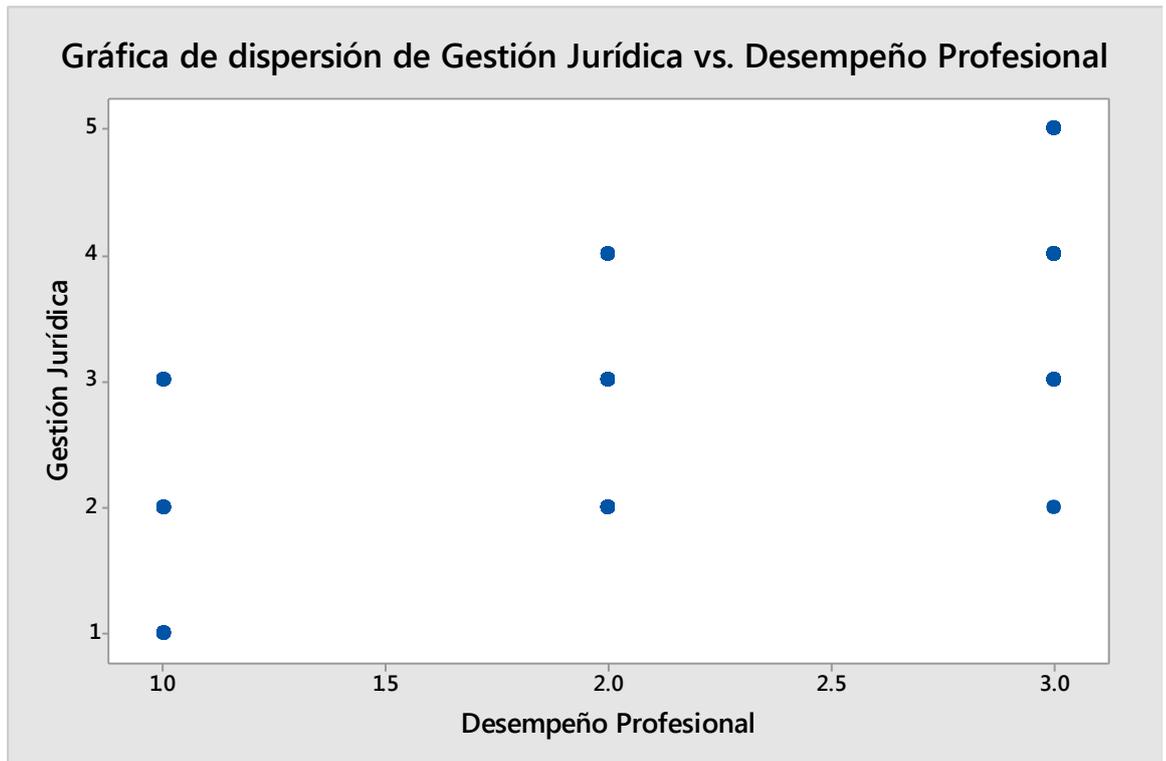
			Gestión jurídica	Control interno	Valores jurídicos	Desempeño profesional
Rho de Spearman	Gestión jurídica	Coefficiente de correlación	1,000	0,815	0,667	0,622
		Sig. (bilateral)	.	0,000	0,000	0,000
		N	219	219	219	219
	Control interno	Coefficiente de correlación	0,815	1,000	0,753	0,665
		Sig. (bilateral)	0,000	.	0,000	0,000
		N	219	219	219	219
	Valores jurídicos	Coefficiente de correlación	0,667	0,753	1,000	0,648
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	.	0,000
		N	219	219	219	219
	Desempeño profesional	Coefficiente de correlación	0,622	0,665	0,648	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	.
		N	219	219	219	219

Interpretación: Observamos que se han procesado 219 casos que con respecto al tipo de estudio, lo conforman los usuarios sujetos de la muestra considerada, de los cuales el 100% son válidos para el estudio lo que demuestra la confiabilidad de la investigación.

a. Contrastación de la hipótesis Gestión Jurídica y Desempeño profesional.

GRAFICO N° 019

Prueba de normalidad para ambas dimensiones



Elaboración: Responsable de investigación.

Interpretación: El grafico muestra que existe cierto grado de correlación positiva entre las variables

Planteamiento de las hipótesis específica 1:

H1: La gestión jurídica como sistema influye positivamente en el desempeño profesional de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2016.

H0: La gestión jurídica como sistema no influye positivamente en el desempeño profesional de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2016.

A partir de los resultados obtenidos mediante el SPSS en la tabla N° 024 se obtiene:

Rho = 0,622

P = 0,000

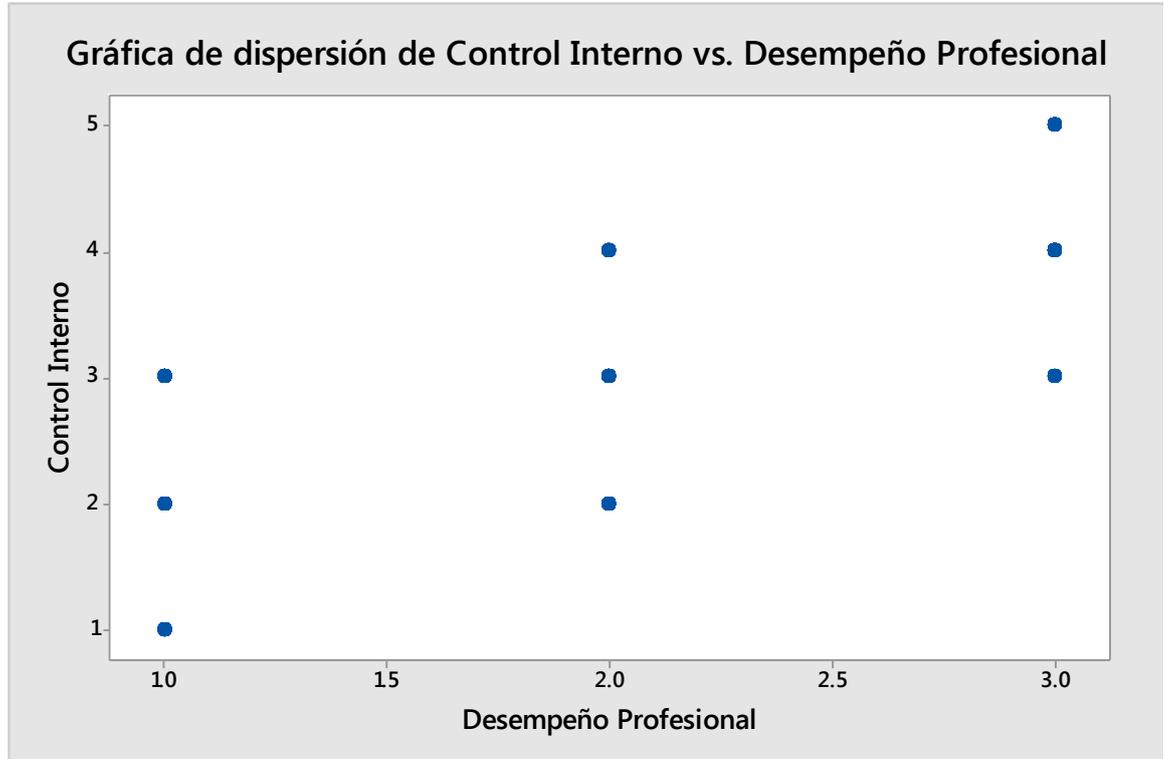
Conclusión:

Como se aprecia, de acuerdo a la tabla, el coeficiente de correlación Rho de Spearman, adquiere el valor de 0,622, dicho valor se ubica dentro de una correlación positiva alta, y como el P valor es inferior a 0,05 existe suficiente evidencia de correlación; ante esto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir, “La gestión jurídica como sistema influye positivamente en el desempeño profesional de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2016”.

b. Contrastación de la hipótesis Control Interno y Desempeño profesional.

GRAFICO N° 020

Prueba de normalidad para ambas dimensiones



Elaboración: Responsable de investigación.

Interpretación: El grafico muestra que existe cierto grado de correlación positiva entre las variables

Planteamiento de las hipótesis:

H2: La acción del control interno influye de manera positiva en el desempeño profesional de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2016.

H0: La acción del control interno no influye de manera positiva en el desempeño profesional de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2016.

A partir de los resultados obtenidos mediante el software informático SPSS en la tabla N° 002 se obtiene:

Rho = 0,665

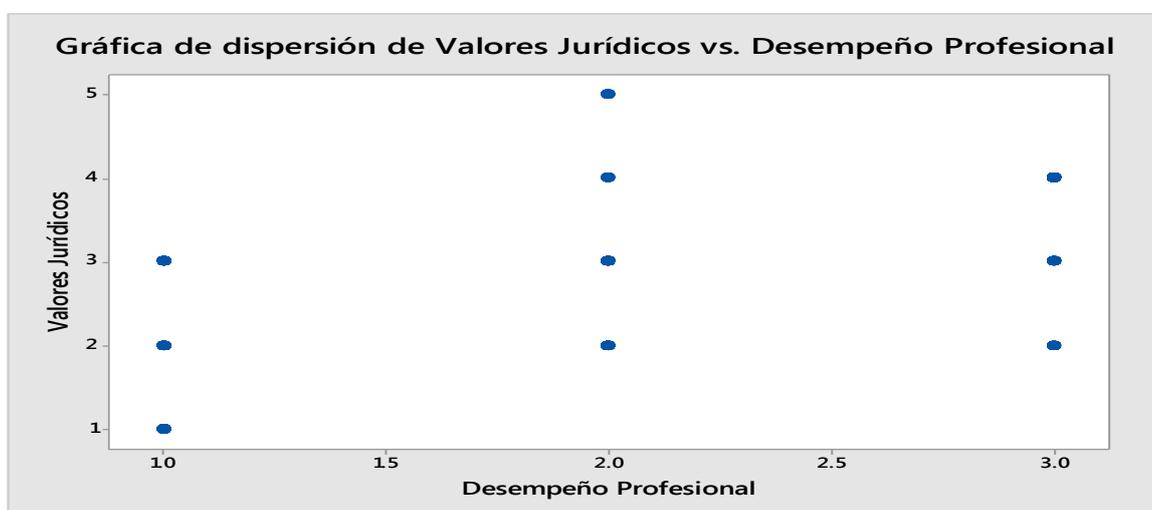
P = 0,000

Conclusión: Se observa en la tabla que el coeficiente de correlación Rho de Spearman adquiere el valor de 0,665 y el P valor de 0,000 es menor a 0,05, se asume que existe evidencia de correlación entre las variables; evidentemente, de acuerdo a la categorización del coeficiente de correlación Rho de Spearman, el valor se ubica dentro de una correlación positiva alta, ante esto, existe suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula; es decir, “La acción del control interno influye de manera positiva en el desempeño profesional de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2016”.

c. Contrastación de la hipótesis Valores Jurídicos y Desempeño profesional.

GRAFICO N° 021

Prueba de normalidad para ambas dimensiones



Elaboración: Responsable de investigación.

Interpretación: El grafico muestra que existe cierto grado de correlación positiva entre las variables

Planteamiento de las hipótesis:

H3: El cumplimiento de los valores jurídicos influye de manera positiva alta en el desempeño profesional de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2016.

H0: El cumplimiento de los valores jurídicos no influye de manera positiva alta en el desempeño profesional de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2016.

A partir de los resultados obtenidos mediante el SPSS en la tabla N° 024 se obtiene:

Rho = 0,648

P = 0,000

Conclusión: Se observa en la tabla que el coeficiente de correlación Rho de Spearman asume el valor de 0,648 y el P valor de 0,000 es menor a 0,05, existe evidencia de correlación entre las variables; en concordancia a la categorización del coeficiente de correlación Rho de Sperman, el valor se ubica dentro de una correlación positiva alta, por lo tanto, existe suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis estadística; es decir, “El cumplimiento de los valores jurídicos influye de manera positiva alta en el desempeño profesional de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2016”.

Conclusión general:

En función a los resultados obtenidos y bajo un nivel de significancia de 0,05 se puede afirmar que, existe dependencia entre las dimensiones de las hipótesis planteadas, lo que demuestra la existencia de correlación entre las variables; por lo tanto, se confirma la hipótesis estadística; es decir, “La seguridad jurídica se relaciona de manera positiva alta con la percepción de la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2016”.

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se presenta la confrontación de la situación problemática formulada con los referentes bibliográficos de las bases teóricas, la hipótesis general y el aporte científico de la investigación.

5.1. Contrastación con los Referentes Bibliográficos

Las teorías planteadas constituyen una base sólida para las variables de estudio en la cual se contrasta nuestros resultados.

A). Nuestro resultado de la dimensión gestión jurídica con el desempeño profesional de los trabajadores, obtuvo un valor de 0,622 en la prueba de correlación Rho de Spearman, ubicándose dentro de una correlación POSITIVA ALTA, lo cual la percepción de los usuarios demuestra que el sistema informático, cumplimiento de normas, y el servicio de inscripción registral es bien gestionado por los directivos, por lo tanto, “La gestión jurídica como sistema influye positivamente en el desempeño profesional de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2016”. Por lo tanto nuestros resultados guardan relación con la investigación de

Juárez (2003), quien concluye que al lograr la eficacia y la eficiencia de las medidas orientadas al fortalecimiento de la gerencia jurídica pública, es cuando exista conciencia acerca de la importancia del tema y se aborden por los entes oficiales, las siguientes tareas:

- (i) Formulación y ejecución de políticas de prevención del daño antijurídico;
- (ii) Optimización de la defensa de los intereses litigiosos de la entidad, a través del mejoramiento de los recursos humanos, normativos y de infraestructura tecnológica.

B). Nuestro resultado de la dimensión control interno con el desempeño profesional de los trabajadores, obtuvo un valor de 0,665 en la prueba de correlación Rho de Spearman, ubicándose dentro de una correlación POSITIVA ALTA, ello explica que los usuarios percibieron el cumplimiento de formalización y control de registros, lo que garantiza la confianza ciudadana en la acción del control, por lo tanto se obtiene que “La acción del control interno influye de manera positiva en el desempeño profesional de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2016”. Al respecto, Mantilla (2005), señala que el control interno es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de la administración y otro personal de la entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad en la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

También, Para Álvarez (2007), el control interno al sistema de información computarizada está orientado a establecer y promover políticas relacionadas con el plan de organización, los métodos, procedimientos, registros e información confiable y proveer certeza razonable que todo el desarrollo del proceso integral sistematizado (hardware y software) sirven y están adecuados a su propósito. El control de información también está orientado a lograr el uso de la tecnología y la informática como herramienta de control, su objetivo será mantener controles autorizados efectivos y oportunos sobre las operaciones de la entidad.

- C). Finalmente nuestro resultado de la dimensión valores Jurídicos y desempeño profesional de los trabajadores, obtuvo un valor de 0,648 en la prueba de correlación Rho de Spearman, cuyo valor se ubica dentro de una correlación POSITIVA ALTA, debido a que los usuarios perciben el cumplimiento de la justicia, seguridad y el bien común en los servicios de inscripción y publicidad registral, por lo tanto, “El cumplimiento de los valores jurídicos influye de manera positiva alta en el desempeño profesional de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2016”.

Al respecto guardan relación con la investigación de Preciado (1960), quien concluye que los valores jurídicos son aquellos de los que depende un auténtico orden jurídico, encaminado a implantar de manera efectiva la justicia, el respeto al ser humano y a velar por el interés general. Forman parte de éstos: la Justicia, la Seguridad Jurídica y el Bien Común. Los encuentra ligados pero con jerarquías diferentes, así señala que la seguridad es el valor inferior, el bien

común es el valor más general y la justicia cumple una función vinculatoria.

5.2. En base a la prueba de hipótesis general.

Al finalizar el presente trabajo de investigación, se observa que los resultados de la prueba de correlación Rho de Spearman adquiere el valor entre 0,60 y 0,79 siendo cuyo resultado 0,683 se concluye que la correlación entre las variables es ALTA; ello explica que los resultados referidos al servicio de inscripción y publicidad registral, los usuarios que consideran que los servicios han mejorado con mejor atención, más rapidez, menos errores y mayor protección documentaria generando una buena satisfacción por parte del servicio recibido. Por lo tanto, “La seguridad jurídica se relaciona de manera positiva alta con la percepción de la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2016”. Al respecto, nuestros resultados guardan relación con los resultados de Cauche (2014), quien en su Tesis: “Influencia del Proceso de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en los Servicios Registrales de Publicidad de la zona registral N° IX - Sede Lima de la Sunarp, 2014”, concluye que: existe una muy alta relación positiva entre el Sistema de Gestión de calidad y los servicios registrales de publicidad en la Zona Registral N° IX – Sede Lima, 2014; de acuerdo a los resultados obtenidos por correlación de Spearman: $\rho = 0.925$ $p=0.00$. Existe relación positiva entre Sistema de Gestión de Calidad y precisión de la información que se expide por el servicio solicitado en la Zona Registral

N° IX– Sede Lima, 2014; de acuerdo a los resultados obtenidos: $\rho = 0.788$ $p = 0.00$.

5.3. El aporte científico de la investigación

Los resultados de la presente investigación nos muestran que las variables de la seguridad jurídica y la calidad de los servicios en la SUNARP Zona Registral N° VI sede Pucallpa, ha sido positiva, por lo que nuestra investigación consolida la efectividad de la tecnología de la información y la globalización, porque trae consigo un cambio en los servicios públicos en materia registral. Así tenemos que los servicios registrales de la SUNARP Pucallpa a la fecha cuenta con varios servicios virtuales, como: la alerta registral, que es brindar seguridad jurídica mediante la inscripción y publicidad registral; con esta acción protegen a los titulares, mediante las redes sociales y otros medios de comunicación haciendo notificación a sus correos electrónicos de los usuarios, de los títulos presentados, que involucren sus titularidades, de esta manera la entidad cumple con que el servicio de generar un valor público a los ciudadanos. Pudiendo calificar este servicio como innovador, ante la protección que brinda por el alto índice de actos delincuenciales sobre las titularidades de los ciudadanos que otorga el Registro.

CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados del estudio, se presentan las siguientes conclusiones:

1. Los principales hallazgos de este trabajo muestran la madurez institucional y jurídica de la SUNARP en la región Ucayali, sin embargo, se explica que existe una estrecha relación entre seguridad jurídica y calidad de servicio, formando un encadenamiento sostenible como un elementos imprescindibles en las funciones que desempeña la SUNARP como institución del estado. Se demuestra que está en sintonía con las reformas internas a nivel organizacional, bien estructurado en todas sus áreas, según lo establecido por los objetivos de la investigación sobre gestión jurídica, control interno y practica de los valores jurídicos por los trabajadores hacia el servicio y la satisfacción de su cliente/usuario con un equipamiento de alto nivel tecnológico.
2. En la gestión jurídica con el desempeño profesional de los trabajadores en la SUNARP Zona Registral N° VI sede Pucallpa, se demuestra que con la gestión del ingreso de tecnología de la información en la organización causa impacto en los servicios que brinda, conforme se ha podido verificar en la presente investigación, existe un contexto de modernización de la institución; se percibe una mejora del servicio; existencia de mecanismos de aseguramiento y protección de la información registral.
3. El control interno con el desempeño profesional de los trabajadores en la SUNARP Zona Registral N° VI sede Pucallpa, al ser analizado

se demuestra que los controles internos establecidos en las normas técnicas de control ayudan a mitigar el riesgo de la Fe del Registro en la formalización, y el control de las etapas de los procedimientos de los registros, lo cual estas acciones tiene impacto de confianza ciudadana en los usuarios atendidos de enero a diciembre del 2014.

4. Los valores jurídicos con el desempeño profesional de los trabajadores en la SUNARP Zona Registral N° VI sede Pucallpa, al evaluar la práctica demostrada por los trabajadores existe satisfacción del usuario al obtener un servicio de mejor calidad en un menor tiempo con actuación ceñidas al cumplimiento de la justicia, seguridad y bien Común de los actos registrales, se explica que esta práctica se debe a la lealtad de su carrera profesional como juramento deontológico de los abogados que trabajan en la entidad.

SUGERENCIAS

De acuerdo a las conclusiones de la investigación realizada se sugiere lo siguiente:

1. Los directivos de la SUNARP deben gestionar la seguridad jurídica porque genera confianza e imagen institucional sobre la existencia de justicia, la realización del bien común, entre la sociedad y el Estado, y además prevenir conflictos con terceros en materia registral.
2. Organizar mejor el sistema de control interno de la gestión institucional en el marco de la garantizar un óptimo funcionamiento de la seguridad jurídica que brinda el Registro ante las deficiencias, ineficacias o bajos niveles de calidad en la información con el usuario.
3. La SUNARP como organización que brinda seguridad jurídica se sugiere que debe comprometerse en desarrollar valores jurídicos implementando programas innovadores que permita se acerque al ciudadano que se encuentran en condición de vulnerabilidad.
4. Para evitar el deficiente desempeño de los profesionales en sus actividades laborales, se sugiere asignar personal capacitado en derecho registral a las diversas áreas, así mismo también se sugiere que en etapa del reclutamiento de personal elaborar un perfil idóneo para ocupar cada puesto de la entidad.
5. La SUNARP no debe generar demoras en los servicios (tiempos y costos), sus acciones que se traduzca en mayor eficacia, eficiencia y calidad en sus servicios y mayor seguridad jurídica.

BIBLIOGRAFÍA

1. Araya R. y Porrúa M. (2004). "Casos y tendencias en gobierno electrónico". Chile. Coedición FLACSO- AICD-OEA.
2. Alzamora, M. (1987). "Introducción a la Ciencia del Derecho". Décima Edición. Editorial y Distribuidora de Libros S.A. Lima – Perú. 1987. Págs. 297-298.
3. Araujo, J. (2003). Manual de Derecho de los Servicios Públicos, Vadell hermanos editores pg. 56. Caracas Venezuela.
4. Aliaga, L. (2006). Publicidad Registral. "A propósito de su regulación y problemática actual". Artículo publicado en Asociación de Estudios de Derecho Privado. Lima Perú. www.aedp.com.pe.
5. Aguirre, J. (2006). Auditoría y control interno. Editorial cultura S.A. Madrid- España
6. Álvarez, O. (2007) Auditoria Gubernamental Integral. Editorial el pacifico. Perú- Lima.
7. Arancón, C. Y Corral, J. (2001). Procedimiento administrativo y técnicas gerencialesll. Madrid: GPS. ISBN 84-9721015-8.
8. Álvarez, G. (2003). Importancia de la Metodología de la Investigación Jurídica en la formación del abogado. La Semana Jurídica, año 3, Nº 139: 14. Santiago de Chile.
9. Balarezo, J. R. (1998). "La publicidad registral como mecanismos de seguridad jurídica. Concepto y Características. Presunción de conocimiento y producción de efectos jurídicos". Segunda Edición. Gaceta Jurídica Editores, Pág. 47. Lima – Perú.
10. Briseño, H. (1969). "Derecho Procesal". Volumen II. Cárdenas Editor, Pág. 90. México.

11. Cartaya, M. (2002). El Control de Gestión: Herramienta de Control para el Nuevo Siglo. *Revista de Control Fiscal*. 148, 79-98.
12. Campos, Y. (2013). “Estudio de caso: Modernización del sistema nacional de los registros públicos: Factores que permitieron la incorporación de una política pública de utilización de Tecnologías de Información y Comunicación en el Servicio Público. [Tesis] Pontificia Universidad Católica del Perú.
13. Cabrera, E. (2000). El procedimiento registral en el Perú. Palestra Editores. Pg.111. Lima.
14. Cortés, J. V. (2009). La Evaluación del Desempeño en el Estatuto Básico del Empleado Público. *El Consultor de los Ayuntamientos y de los Juzgados N° 1, Ref.º 36/2009, pág. 36, Tomo 1.*
15. Delgado, A. (1998). “La publicidad jurídica registral (Cuestiones generales y manifestaciones concretas)”. Artículo publicado en “Derecho Registral”. *Primeras Jornadas Preparatorias del Primer Congreso Nacional de Derecho Registral. Segunda Edición. Gaceta Jurídica Editores. Pág. 15. Lima – Perú.*
16. Delgado, Á. (2000). La publicidad Jurídica Registral en el Perú. *Folio Real, 10.*
17. Díez, L. (1996). “Fundamentos del Derecho Civil Patrimonial”. Volumen Primero. Introducción. Teoría del Contrato. Quinta Edición. Editorial Civitas. Pág. 53. Madrid – España.
18. Fernández, Y. (2008) *Modernización de la Gestión Pública. Necesidad, incidencias, límites y críticas.* León. Consulta: 01 de mayo de 2012. http://www3.unileon.es/pecvnia/pecvnia06/06_075_106.pdf
19. Ferrater, J. (1982): *Diccionario de Filosofía.* Alianza Editorial.

20. García, I. M. (2007) La nueva gestión pública: evolución y tendencias. Salamanca. Consulta: 01 de mayo de 2012.http://www.ief.es/documentos/recursos/publicaciones/revistas/presu_gasto_publico/47_GarciaSanchez.pdf
21. García, E. (1999). Justicia y Seguridad Jurídica en un Mundo de Leyes Desbocadas, Navarra, Editorial Aranzadi S.A., Thomson Civitas. Primera Edición, Madrid.
22. Gayarre, I. y Burzaco, M. (2009). El estatuto jurídico del empleado público. Estudio particular de algunos aspectos críticos del personal laborall. Madrid.
23. Geiger, T. (1983). "Estudios de Sociología del Derecho". Fondo de Cultura Económica. Págs. 91-93. México.
24. George, D., & Mallery, P. (2003). SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference, 11.0 update (4th ed.). Boston: Allyn and Bacon.
25. Gonzáles, J. (1998). Superintendencia Nacional de los Registros públicos. "Seguridad Jurídica y Registros Inmobiliarios. Gaceta Jurídica Editores. Segunda Edición Pág. 89. Lima.
26. Goldschmidt, (1958). V.W. "La ciencia de la justicia". Madrid.
27. Hernández Sampieri R. (2010). Metodología de la investigación 5ta Edición México, Pag.85.
28. Hernández, R. (1998). Metodología de la investigación 5ta Edición México, Pag.85.
29. Jaramillo, J. J., Jassir U. E., Paternina, M. A. (2007). "Calidad de Servicio al Cliente en Empresas Comerciales".

http://www.inpsicon.com/estudios_realizados/espanol/Paternina_Esp.pdf. [consulta: 05 Noviembre 2009]

30. Kotler, P. y Keller, K. L. (2006). *Administração de Marketing*, 12^a. ed., São Paulo: Pearson Prentice Hall.
31. Larrea, P. (1991): *Calidad de Servicio: Del Marketing a la Estrategia*. Madrid, Díaz de Santos.
32. Latzko, W.J. (1988): *Calidad y productividad para directivos bancarios y financieros*. Díaz de Santos. Madrid, p.7
33. Lemus, A. M. (2006). “El procedimiento y la Seguridad Jurídica Notarial en la Reproducción de los Instrumentos Públicos Protocolares”. [Tesis]. Universidad de San Carlos de Guatemala.
34. Ley 27658 (2002). *Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado*. 29 de enero.
35. Lovelock, C. y Wright, L. (2005). *Serviços: marketing e gestão*, 5^a. ed., São Paulo.
36. Martínez, J. A. (2014). “Influencia del Proceso de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en los Servicios Registrales de Publicidad de la Zona Registral N° IX - sede Lima de la SUNARP, 2014”. [Tesis] Universidad Cesar Vallejo Trujillo, Perú.
37. Mantilla, S. (2005). *Control Interno: Informe coso*. ECOE Ediciones. Pg. 76. Bogotá.
38. Müller, L. 2003. “Cultura de calidad de servicio”. México: Trillas.
39. Oliva, B. I. (2002). “Calidad de Servicio, Más Allá de una Buena Atención”. *Revista Economía y administración*. 58 – 63p. Colombia.

40. Parasuraman, A. Z. Valarie, A. Berry, L. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, Vol. 64, N°1, 12 – 40p.
41. Preciado, R. (1960). *Lecciones de Filosofía del Derecho*, Tercera Edición, Editorial JUS. p.238, México,
42. Paz, J. C. (1985). «Seguridad jurídica y seguridad del tráfico», en *Revista de Derecho Mercantil*, N° 175-176, pp. 7-40. Madrid.
43. Resolución del Superintendente Nacional de los Registros Públicos N° 097 -2013-SUNARP/SN Lima, Mayo 2013.
44. Rivera, R. (2009). "*FUNDAMENTOS JURÍDICOS PARA LA MODIFICACIÓN DEL FOLIO REAL, SOBRE EL REGISTRO DE BIENES INMUEBLES*". [Tesis] Universidad Mayor de San Andrés. La Paz Bolivia.
45. Rivero, R. (2010). *Los principios jurídicos del Derecho Administrativo*. Pág. 981 a 1000. Madrid.
46. SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS – SUNARP (2005). Proyecto de Inversión Pública: "Inscripción registral con competencia nacional – IRCN". Lima. http://www.sunarp.gob.pe/viewdocument.asp?RutaFile=Transparencia_Documentos\DOCUMENTO_TRANSPARENCIA\642_1790&NombreFile=factibilidad+completo%2Epdf
47. Tse, D. K. y Wilton, P. C., (1988). "Models of Consumer Satisfaction Formation; An Extension." *Journal of Marketing Research*. Vol. 25 (May), 204 – 212p.
48. Yarasca, P. (2006). *Auditoria, fundamentos con un enfoque moderno*. Lima-Perú.

ANEXOS

ANEXO N° 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

SEGURIDAD JURÍDICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS (SUNARP) PUCALLPA, 2016.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIAB.	DIMENCION	INDICADOR	INSTRU	METODOLOGIA
<p>GENERAL</p> <p>¿En qué medida la seguridad jurídica se relaciona con la calidad de servicio que brinda la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2016?</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>¿En qué medida la gestión jurídica como sistema influye en el desempeño profesional de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2016?</p> <p>¿De qué manera la</p>	<p>GENERAL</p> <p>Determinar en que medida se relaciona la seguridad jurídica con la calidad del servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2016.</p> <p>ESPECIFICOS</p> <p><input type="checkbox"/> Establecer en qué medida la gestión jurídica como sistema influye en el desempeño profesional de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP)</p>	<p>GENERAL</p> <p>Hi: La seguridad jurídica se relaciona de manera positiva alta con la percepción de la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2016.</p> <p>H0: La seguridad jurídica no se relaciona de manera positiva alta con la percepción de la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2016.</p> <p>ESPECIFICAS</p> <p>H1: La gestión jurídica como sistema influye positivamente en el desempeño profesional de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2016.</p> <p>H0: La gestión jurídica como sistema no influye positivamente en el desempeño profesional de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos</p>	<p>V. I</p> <p>SEGURIDAD JURIDICA</p>	<p>GESTION JURIDICA</p> <p>CONTROL INTERNO</p> <p>VALORES JURIDICOS</p>	<p>-Sistema informático</p> <p>-Cumplimiento de normas</p> <p>- Servicio de inscripción registral.</p> <p>-Formalización</p> <p>- Control de Registros,</p> <p>-Confianza ciudadana</p> <p>-La Justicia</p> <p>-La Seguridad</p> <p>-El Bien Común</p>	<p>Ficha de encuesta</p> <p>Ficha de encuesta</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACION</p> <p>Aplicada, de nivel jurídico, descriptivo-explicativo.</p> <p>DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN</p> <p>Diseño No experimental, descriptivo-correlacional, Transaccional.</p> <p>Legenda:</p> <p>M= Usuarios de la SUNARP Zona Registral N° VI sede Pucallpa que registraron su propiedad inmueble de enero a diciembre del 2016 distrito Callería.</p> <p>X= Seguridad</p>

<p>acción del control interno influye en el desempeño profesional de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2016?</p> <p>¿En qué medida los valores jurídicos influye en el desempeño profesional de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2016?</p>	<p>Pucallpa, 2016.</p> <p><input type="checkbox"/> Analizar de qué manera la acción del control interno influye en el desempeño profesional de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2016.</p> <p><input type="checkbox"/> Evaluar en qué medida el cumplimiento de los valores jurídicos influye en el desempeño profesional de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2016.</p>	<p>(SUNARP) Pucallpa, 2016.</p> <p>H2: La acción del control interno influye de manera positiva en el desempeño profesional de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2016.</p> <p>H0: La acción del control interno no influye de manera positiva en el desempeño profesional de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2016.</p> <p>H3: El cumplimiento de los valores jurídicos influye de manera positiva alta en el desempeño profesional de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2016.</p> <p>H0: El cumplimiento de los valores jurídicos no influye de manera positiva alta en el desempeño profesional de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2016.</p>	<p>V.D</p> <p>CALIDAD DE SERVICIO</p>	<p>DESEMPEÑO PROFESIONAL</p>	<p>- Idoneidad y Conducta -Valores -Capacitación</p>		<p>jurídica</p> <p>Y= Calidad de servicio</p> <p>r = relación entre variables</p> <p>O= Observación de las variables</p> <p>POBLACION Y MUESTRA</p> <p>Población: Usuarios que registraron su propiedad inmueble de enero a diciembre del 2016 distrito Callería.</p> <p>Muestra: Representada por 219 usuarios que registraron su propiedad inmueble de enero a diciembre del 2016 distrito Callería</p> <p>TECNICA</p> <p>-La entrevista -La Encuesta</p>
---	--	---	---	------------------------------	--	--	---

ANEXO N° 02

UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN” HUÁNUCO

ESCUELA DE POST GRADO

INTITUCION OBSERVADA

SUNARP - ZONA REGISTRAL N° VI SEDE PUCALLPA

I. DATOS INFORMATIVOS

APELLIDOS Y NOMBRES.....

Distrito: Callería Enero a Diciembre del 2014.

Usuario del servicio: Registro de Propiedad Inmueble

Mes.....

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN:

SEGURIDAD JURÍDICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS (SUNARP) PUCALLPA, 2016.

• INSTRUCCIONES:

La presente encuesta son preguntas de opción única para recoger datos marcados con una X una categoría de los 12 ítems y, las respuestas al presente cuestionario serán utilizadas con fines académicos únicamente en la maestría de la escuela de postgrado de la Universidad Hermilio Valdizan de Huánuco.

Por lo que mucho agradeceré facilitarnos la información.

Muchas Gracias.

CUESTIONARIO DE OBSERVACION (ESCALA VALORATIVA)

1=No sabe 2= No cumple 3= Cumple parcialmente 4= Cumple 5= Cumple plenamente

CO D	CRITERIOS POR DIMENSION E INDICADOR	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	VARIABLES					
A	SEGURIDAD JURIDICA					
	DIMENSION: GESTION JURIDICA INDICADOR: Sistema informático, Cumplimiento de normas, servicio de inscripción registral.					
1	¿En su opinión, el sistema informático de la SUNARP Pucallpa cumple con la seguridad de inscripción registral que evite falsificación?					
2	¿En su opinión, la SUNARP Pucallpa como institución cumple eficazmente las normas legales en materia de inscripción registral?					
3	¿En su opinión, como institución la SUNARP Pucallpa cumple eficientemente el servicio de inscripción registral?					
	DIMENSION: CONTROL INTERNO INDICADOR: : Formalización, Control de Registros, Confianza ciudadana					
4	¿En su opinión, las formalizaciones de los procesos registrales son cumplidas en los plazos de ley por los trabajadores de la SUNARP Pucallpa?					
5	¿En su opinión, la SUNARP Pucallpa cumple con un Control de Registros que garantiza la protección de un conflicto ante un tercero?					
6	¿En su opinión, la SUNARP Pucallpa cumple con dar confianza ciudadana de seguridad jurídica en sus procesos de servicio de inscripción registral?					
	DIMENSION: VALORES JURIDICOS INDICADOR: La Justicia, la Seguridad, Bien Común.					
7	¿Cómo evalúa el cumplimiento de justicia en el procedimiento jurídico en materia de inscripción registral?					
8	¿Cómo evalúa el cumplimiento de la seguridad de los instrumentos jurídicos públicos y privados en los procesos de inscripción registral?					
9	¿Cómo evalúa el cumplimiento del bien común por la SUNARP en el procedimiento jurídico de los derechos de inscripción registral?					
B	CALIDAD DE SERVICIO					
	DIMENSION: DESEMPEÑO PROFESIONAL INDICADOR: Idoneidad y Conducta, Valores, Capacitación					
10	¿Cómo califica la Idoneidad y Conducta de los trabajadores de la SUNARP Ucayali en su proceso de trámite realizado en el 2015? 3. Bueno 2. Regular 1. Pésimo					
11	¿Cómo califica la práctica de los valores personales y profesionales de los trabajadores, en el trato al público del servicio que brinda la SUNARP Pucallpa? 3. Bueno 2. Regular 1. Pésimo					
12	¿Cómo califica la capacitación legal, tecnológica demostrada por los trabajadores en sus procesos de inscripción registral tramitada ante la SUNARP Pucallpa? 3. Bueno 2. Regular 1. Pésimo					

ANEXO N° 03
TABLA DE RESULTADOS DEL CUESTIONARIO

	VARIABLE IND (X): SEGURIDAD JURIDICA												VARIABLE D. (Y): CALIDAD DE SERVICIO				
	GESTIÓN JURIDICA				CONTROL INTERNO				VALORES JURIDICOS				DESEMPEÑO PROFESIONAL				
Encuestados	Pregunta 1	pregunta 2	Pregunta 3	PROMEDIO	Pregunta 4	pregunta 5	Pregunta 6	PROMEDIO	Pregunta 7	pregunta 8	Pregunta 9	PROMEDIO	Pregunta 10	pregunta 11	Pregunta 12	PROMEDIO	Total fila
1	2	1	2	3	3	2	3	1	3	3	4	3	1	2	2	2	24
2	3	2	3	1	1	2	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	31
3	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	14
4	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	19
5	3	1	2	4	4	3	4	2	3	2	2	2	3	2	2	2	25
6	4	3	4	3	4	4	4	4	1	3	3	2	2	2	1	2	34
7	4	2	2	1	1	1	1	4	3	3	4	3	3	3	3	3	39
8	1	1	1	2	3	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	13
9	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	31
10	2	2	1	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	25
11	2	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	2	2	1	2	31
12	3	2	3	4	3	3	3	2	2	2	4	3	1	2	2	2	28
13	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
14	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	32
15	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	1	2	1	26
16	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	28
17	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	1	1	2	1	25

18	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	1	2	3	2	36
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	2	31
20	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	31
21	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	1	2	2	30
22	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	28
23	2	2	2	5	4	4	4	4	2	2	2	1	2	1	1	1	21
24	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	48
25	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	44
26	4	4	4	3	5	5	5	5	4	3	2	3	3	2	2	2	38
27	3	3	3	2	3	3	3	3	5	4	4	5	4	3	3	3	46
28	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	3	2	1	1	1	1	25
29	3	1	2	3	2	4	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	17
30	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	1	1	1	1	23
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	30
32	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	1	1	1	1	1	25
33	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	1	2	26
34	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	1	3	3	2	28
35	3	3	3	4	5	5	5	5	3	3	3	3	1	1	1	1	31
36	3	4	5	3	3	3	3	3	5	3	5	5	4	3	3	3	49
37	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	33
38	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	35
39	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	1	1	1	30
40	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	1	1	25
41	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	3	2	1	1	1	28
42	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	40
43	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	43
44	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	3	3	44
45	4	5	5	1	1	1	1	1	5	5	5	4	5	3	3	3	51
46	1	1	1	2	3	3	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	13

47	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	31
48	2	2	1	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	25
49	2	2	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	2	2	1	2	30
50	3	2	3	4	3	3	3	4	5	5	4	5	1	2	2	2	39
51	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
52	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
53	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	28
54	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	1	3	3	3	28
55	2	2	3	5	5	5	5	2	2	2	3	2	2	2	2	2	27
56	5	5	5	3	3	3	3	5	4	4	5	4	3	3	3	3	52
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	2	31
58	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	29
59	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	31
60	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	28
61	2	2	2	5	4	4	4	4	2	2	2	3	2	2	2	2	26
62	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	48
63	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	44
64	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	2	2	2	2	42
65	3	3	3	2	3	3	3	5	3	3	5	4	3	3	3	3	44
66	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	1	1	1	25
67	3	1	2	3	2	4	2	2	3	3	2	3	2	1	1	1	24
68	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	1	1	1	1	24
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	30
70	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	32
71	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	1	2	1	26
72	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	1	3	3	3	28
73	3	3	3	4	5	5	5	3	3	3	3	3	1	1	1	1	31
74	3	4	5	3	3	3	3	5	3	5	5	4	3	3	3	3	49
75	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	33

105	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	28
106	2	1	2	3	3	2	3	1	3	3	4	3	1	2	2	2	24
107	3	2	3	1	1	2	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	31
108	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	14
109	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	19
110	3	1	2	4	4	3	4	2	3	2	2	2	3	2	2	2	25
111	4	3	4	3	4	4	4	4	1	3	3	2	2	2	1	2	34
112	4	2	2	1	1	1	1	4	3	3	4	3	3	3	3	3	39
113	1	1	1	2	3	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	13
114	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	31
114	2	2	1	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	25
115	2	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	2	2	1	2	31
116	3	2	3	4	3	3	3	2	2	2	4	3	1	2	2	2	28
117	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
118	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	32
119	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	1	2	1	26
120	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	28
121	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	1	1	2	1	25
122	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	1	2	3	2	36
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	2	31
124	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	31
125	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	1	2	2	30
126	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	28
127	2	2	2	5	4	4	4	2	2	2	1	2	1	1	1	1	21
128	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	48
129	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	44
130	4	4	4	3	5	5	5	4	3	2	3	3	2	2	2	2	38
131	3	3	3	2	3	3	3	5	4	4	5	4	3	3	3	3	46
132	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	3	2	1	1	1	1	25

133	3	1	2	3	2	4	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	17
134	3	2	3	3	3	3	3	3	1	1	2	1	1	1	1	1	23
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	30
137	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	25
138	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	1	2	1	26
139	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	1	3	3	2	28
140	3	3	3	4	5	5	5	3	3	3	3	3	1	1	1	1	31
141	3	4	5	3	3	3	3	5	3	5	5	4	3	3	3	3	49
142	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	33
143	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	35
144	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	1	1	1	1	30
145	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	1	1	1	25
146	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	3	2	1	1	1	1	28
147	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	40
148	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	43
149	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	44
150	4	5	5	1	1	1	1	5	5	5	4	5	3	3	3	3	51
151	1	1	1	2	3	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	13
152	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	31
153	2	2	1	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	25
154	2	2	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	2	2	1	2	30
155	3	2	3	4	3	3	3	4	5	5	4	5	1	2	2	2	39
156	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
157	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
158	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	28
159	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	1	3	3	2	28
160	2	2	3	5	5	5	5	2	2	2	3	2	2	2	2	2	27
161	5	5	5	3	3	3	3	5	4	4	5	4	3	3	3	3	52
162	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	2	31

163	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	29
164	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	31
165	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	28
167	2	2	2	5	4	4	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	26
168	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	48
169	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	44
170	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	2	2	2	2	42
171	3	3	3	2	3	3	3	5	3	3	5	4	3	3	3	3	44
172	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	1	1	1	25
173	3	1	2	3	2	4	2	2	3	3	2	3	2	1	1	1	24
174	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	1	1	1	1	24
175	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	30
176	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	32
177	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	1	2	1	26
178	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	1	3	3	2	28
179	3	3	3	4	5	5	5	3	3	3	3	3	1	1	1	1	31
180	3	4	5	3	3	3	3	5	3	5	5	4	3	3	3	3	49
181	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	33
182	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	29
183	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	1	1	1	1	30
184	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	1	1	1	25
185	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	3	2	1	1	1	28
186	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	40
187	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	43
188	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	44
189	4	2	2	1	1	1	1	4	3	3	4	3	3	3	3	3	39
190	1	1	1	2	3	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	13
191	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	31
192	2	2	1	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	25

193	2	2	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	2	2	1	2	30
194	3	2	3	4	3	3	3	4	5	5	4	5	1	2	2	2	39
195	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
196	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
197	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	28
198	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	1	3	3	2	28
199	2	2	3	5	5	5	5	2	2	2	3	2	2	2	2	2	27
200	5	5	5	3	3	3	3	5	4	4	5	4	3	3	3	3	52
201	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	2	31
202	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	29
203	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	31
204	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	28
205	2	2	2	5	4	4	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	26
206	2	2	3	5	5	5	5	2	2	2	3	2	2	2	2	2	27
207	5	5	5	3	3	3	3	5	4	4	5	4	3	3	3	3	52
208	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	2	31
209	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	29
210	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	31
211	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	28
212	2	2	2	5	4	4	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	26
213	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	48
214	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	44
215	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	2	2	2	2	42
216	3	3	3	2	3	3	3	5	3	3	5	4	3	3	3	3	44
217	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	1	1	1	25
218	3	1	2	3	2	4	2	2	3	3	2	3	2	1	1	1	24
219	5	5	5	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	48
total col	278	269	287	281	309	292	295	296	284	284	310	286	188	197	199	198	2339
Prom	2.78	2.69	2.87	2.81	3.09	2.92	2.95	2.96	2.84	2.84	3.10	2.86	1.88	1.97	1.99	1.98	233.90

ANEXO N° 04

TABLA DE DATOS DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO

	VARIABLE IND (X): SEGURIDAD JURIDICA												VARIABLE D. (Y): CALIDAD DE SERVICIO				
	GESTIÓN JURIDICA				CONTROL INTERNO				VALORES JURIDICOS				DESEMPEÑO PROFESIONAL				
Encuestados	Pregunta 1	pregunta 2	Pregunta 3	PROMEDIO	Pregunta 4	pregunta 5	Pregunta 6	PROMEDIO	Pregunta 7	pregunta 8	Pregunta 9	PROMEDIO	Pregunta 10	pregunta 11	Pregunta 12	PROMEDIO	Total fila
1	2	1	2	2	2	1	1	1	3	3	4	3	1	2	2	2	24
2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	31
3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	14
4	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	19
5	3	1	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	25
6	4	3	4	4	4	3	4	4	1	3	3	2	2	2	1	2	34
7	4	2	2	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	39
8	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	13
9	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	31
10	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	25
11	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	1	2	31
12	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	4	3	1	2	2	2	28
13	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	32

15	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	1	1	2	1	26
16	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	28
17	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1	1	2	1	25
18	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	1	2	3	2	36
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	2	31
20	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	31
21	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	30
22	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	28
23	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	21
24	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	48
25	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	44
26	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	2	2	2	38
27	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	5	4	3	3	3	3	46
28	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	1	1	1	1	25
29	3	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	17
30	3	2	3	3	2	4	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	23
total col	79	71	80	79	84	79	81	80	78	77	87	78	55	54	57	56	647
Prom	2.63	2.37	2.67	2.63	2.80	2.63	2.70	2.67	2.60	2.57	2.90	2.60	1.83	1.80	1.90	1.87	64.7
Desv Estand	0.93	1.03	0.96	0.93	1.00	1.07	0.99	1.06	0.89	0.94	1.06	0.89	0.75	0.71	0.76	0.68	8.67
Sumatoria varianza	0.86	1.07	0.92	0.86	0.99	1.14	0.98	1.13	0.80	0.87	1.13	0.80	0.56	0.51	0.58	0.46	75.2

