

# LOS SERVICIOS REGISTRALES Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS DE TACNA, 2019.

## THE INCIDENCE OF REGISTRY SERVICES IN THE SATISFACTION OF THE USERS OF THE NATIONAL SUPERINTENDENCE OF PUBLIC REGISTRIES OF TACNA, 2019.

Milagros del Rosario Vargas Romero<sup>1</sup>  
Elmer Marcial Limache Sandoval<sup>2</sup>

Aceptado: 06/08/2020  
Publicado online: 14/12/2020

---

### RESUMEN

La investigación tiene como objetivo determinar la incidencia de los servicios registrales en la satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos de Tacna, 2019. Siendo de tipo básica observacional, el nivel de investigación es analítico. La población está conformada por la población electoral de la ciudad de Tacna, siendo 254,799 habitantes, con un tamaño de muestra de 384 usuarios, obtenidos con un nivel de confianza del 95% y un margen de error 5%. La técnica de recolección de datos es la encuesta, siendo como instrumento el cuestionario que es validado por expertos.

Con el estudio se demuestra que existe correlación alta entre las variables, confirmando la incidencia positiva y significativa entre los servicios registrales y la satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos de Tacna.

*Palabras clave:* Servicio, calidad, atención al cliente, satisfacción, usuario.

### ABSTRACT

The objective of this research was to determine the incidence of registry services in the satisfaction of the users of the National Superintendence of Public Registries of Tacna, 2019. Being of a non-experimental basic type, the level of research is analytical. The population is made up of the electoral population of the city of Tacna, with 254,799 inhabitants, with a sample size of 384 users, obtained with a 95% confidence level and a 5% margin of error. The data collection technique is the survey, being as instrument the questionnaire that is validated. The study shows that there is a high correlation between the variables, confirming the positive and significant incidence between the registry services and the satisfaction of the users of the National Superintendence of Public Registries of Tacna.

*Keywords:* Service, Quality, Customer Service, Satisfaction, Username.

---

<sup>1</sup> Magíster en Administración y Dirección de Empresas. [m.vargasromero@hotmail.com](mailto:m.vargasromero@hotmail.com).  0000-0003-3963-0889

<sup>2</sup> Doctor en Administración, Mag. en Estadística, Docente investigador en pre y postgrado en universidades de Perú, funcionario en el sector agricultura, saneamiento y programas sociales. [elmlimache@virtual.upt.pe](mailto:elmlimache@virtual.upt.pe)  0000-0003-4852-1916

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones difunden y promocionan la gran importancia del usuario al momento de brindar un servicio, sin embargo, no se reconoce a cabalidad si se realiza correctamente lo normado y/o establecido; en donde se perciba que el usuario realmente está satisfecho y alcanzó sus expectativas durante el servicio. Las instituciones públicas brindan servicios orientados al usuario, donde se involucran diferentes factores, procesos y personas; como es en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos de Tacna, institución que congrega un gran número de usuarios quienes buscan seguridad jurídica de sus actos y bienes, siendo el servicio registral de gran importancia para toda la sociedad. Bajo esa perspectiva esta investigación orienta a dar respuestas concretas de la situación real y la problemática que puedan presentarse en las diversas áreas que brinda el servicio registral.

Los servicios públicos que brinda el Estado están orientados a cubrir las necesidades básicas de toda la nación, por ello el correcto funcionamiento de los procesos y la atención que se le brinde es primordial para el desarrollo del país, siendo fines serviciales y no lucrativos. Sin embargo, las entidades carecen de una atención personalizada y un monitoreo constante en el desarrollo del servicio, además por ser organismos descentralizados limitan una prestación uniforme e íntegra en todas las regiones. En la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) de Tacna, se realizan diferentes procedimientos de orden registral para obtener seguridad jurídica y legal ante la sociedad. Por ello, se congrega un gran número de personas que buscan un servicio personalizado en orientación y atención durante su permanencia en la entidad, siendo la mayoría trámites presenciales en donde involucran aún más al ciudadano.

En la entidad se encuentran distribuidas las diferentes áreas de servicio registral y existe señalización para acceder a ellos, sin embargo, los usuarios no se ubican fácilmente, ya que realizan fila de atención en el lugar incorrecto y con los requisitos incompletos, debido a no recurrir a las primeras fuentes de información que son las áreas de informes u orientación, como es también la ausencia y falta de un orientador al ingreso del recinto. El personal no cuenta con un protocolo de atención, que permita uniformidad en la información con un mismo lenguaje, para así cubrir la necesidad del usuario inmediatamente sin generar incomodidades o descontentos posteriores. En ocasiones el personal no se encuentra en las áreas de atención y no se abastecen para atender a todos los usuarios. A pesar de existir diferentes medios de comunicación (página web, App, paneles y otros) para llegar fácilmente a los usuarios, no se logra la aceptación y entendimiento de los servicios registrales. Por ello, se identifica que la mayoría de los usuarios son adultos mayores, quienes recaban la información con mayor lentitud y dificultad; siendo además de diferentes realidades sociales donde limita su mayor entendimiento.

Se percibe que el usuario desconoce diferentes términos y procedimientos para acceder a los servicios registrales, siendo un problema frecuente la falta de conocimiento y de una educación registral. Por tal motivo, el usuario muestra incomodidad y rechazo al cumplimiento de los procedimientos registrales, destacando diferentes factores que intervienen en el servicio, como son tiempo de espera, tasas registrales (costo) y el tipo de atención que ofrezca el personal.

En consecuencia, la presente investigación busca proponer mejoras en el servicio registral identificando las diferentes aristas que existen en la atención, por ello, se propone seguir optimizando en las redes de información, de manera más directa cercana al ciudadano y a las organizaciones públicas como privadas, donde permitan concientizar más al usuario con mayor involucramiento en el tema registral, donde adquieran información real. Para lograr seguridad y confianza en los servicios registrales, que son generados de una persona a otra en busca de la

calidad. Por lo que se planteó responder a la siguiente interrogante ¿Los servicios registrales inciden en la satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos de Tacna, 2019?

La investigación se realiza porque se percibe descontento e incomodidad por parte de los usuarios durante el servicio, lo que genera un incremento de reclamos y quejas hacia la entidad, por ello, la razón de la investigación son los usuarios quienes son la fuente principal evaluadora del servicio registral. Por tal motivo, el desconocimiento de términos y de los procedimientos registrales que muestran los usuarios con frecuencia, son posibles indicadores que inciden en el nivel de satisfacción, siendo estas razones básicas para realizar la investigación y lograr identificar el nivel real de satisfacción de los usuarios sobre los servicios registrales. La meta planteada fue determinar la incidencia de los servicios registrales en la satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos de Tacna, 2019.

Los antecedentes de la investigación están constituidos por trabajos relacionados al objeto de estudio, que aportan información valiosa para la investigación, se destacan estudios a nivel internacional y nacional. Jirón (2015) en su estudio con el propósito de recoger su percepción sobre la calidad y eficiencia de los servicios, donde rescata los diferentes métodos de medición para identificar la operatividad del servicio, como son los sistemas tecnológicos y el personal calificado relevantes para su calificación. La diferencia con el trabajo de investigación es el hincapié a los procesos operativos de costo y tiempo, que se indaga en la investigación internacional. Siendo factor importante para reconocer la operatividad del servicio, sin embargo, la presente investigación busca identificar el nivel de satisfacción que los usuarios poseen ante dicho servicio registral. La Facultad de Ciencias Administrativas de Quito (2018) en su investigación tiene por objetivo determinar el nivel de aplicación de la normativa legal sobre el servicio de calidad y la cultura interna en las instituciones públicas de Ecuador, la información permite reconocer el desenvolvimiento que tiene una entidad pública, ya que difiere de una entidad privada, por el cumplimiento normativo interno y estratégico que generalmente está enfocado. Se reconoce el poco interés de las instituciones públicas a la plena satisfacción de la ciudadanía, por ello dichas las instituciones deben mejorar en sus procesos desde la normativa, desarrollando planes de mejoras dirigidas hacia el cliente y a la calidad del servicio. Por consiguiente, se destaca el comportamiento del usuario como la variable de medición referente a la satisfacción, donde se reconoce que el servicio público se basa en servir y no en vender. Es así, que no se debe de descuidar el tipo de atención ya que es relevante para lograr la satisfacción del usuario.

Robalino Cáceres (2017) rescata que la gestión jurídica y los valores institucionales dentro de la Zona Registral mejoran, a través de las facilidades del servicio registral y ausencia de errores en el plan de trabajo que se muestra, siendo de gran aporte para la investigación. El trabajo de investigación difiere con la Tesis en la relevancia del comportamiento del usuario, se reconoce que el servicio de calidad busca alcanzar toda entidad, sin embargo, es gradual el cambio ya que influyen diferentes factores internos y externos de la entidad. Se considera que el usuario presenta diferentes estadios y personalidades durante el servicio. Mori Rivera (2017) con su trabajo de investigación, identifica que existe diferencia entre percepción y expectativa en la calidad de servicio en el trámite documentario, presentándose deficiencias del trámite documentario, como molestias y reclamos por parte de los usuarios al momento de conocer el resultado o ausencia de su trámite, ya que existe un plazo para entregas e inscripciones, el usuario aún se encuentra desconforme y carece de conocimiento en la relevancia y cautela que genera cada acto registral. La investigación permite conocer a profundidad uno de los servicios registrales, como es trámite documentario, y la diferencia de la investigación es de encontrar la incidencia con el usuario, conociendo el nivel de satisfacción y los diferentes indicadores que se presentan en el desarrollo del servicio.

Es así, que la diferencia y aporte para el presente trabajo de investigación, es la de encontrar el grado de incidencia de los servicios registrales y reconocer a amplitud como operan. Con la finalidad de lograr la satisfacción del usuario, ya que es factor relevante para obtener un servicio de calidad. A través, de mejoras en los procesos de la entidad pública, lugar donde ocurre mayores falencias a nivel nacional e internacional.

## Servicios Registrales.

Según, La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos: *“Es inscribir y publicitar actos, contratos, derechos y titularidades de los ciudadanos mediante un servicio de calidad accesible, oportuna y predecible”*. (SUNARP, 2019). Los servicios de inscripción y publicidad registral, se realizan por medio de las oficinas registrales y de oficinas receptoras, el uso de plataformas virtuales, servicios móviles del Aplicativo (APP) SUNARP, actividades de promoción y difusión de los servicios. Los servicios registrales buscan acceso a la seguridad jurídica de las transacciones económicas y sociales a través de la inscripción registral, la cual debe realizarse de manera oportuna teniendo como referencia los plazos normativos establecidos y con calidad. La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos es el ente que brinda dichos servicios, siendo en los siguientes registros:

- **Registro de Personas Naturales**, que comprende: El registro de Mandatos y Poderes, el Registro de Testamentos, el registro de Sucesiones Intestadas, el Registro Personal, el Registro de Comerciantes, y el Registro de Gestión de Intereses.
- **Registro de Personas Jurídicas**, que comprende: El Registro de Personas Jurídicas (incluyendo al Registro de Asociaciones, Fundaciones, Comités, Cooperativas, Sociedades Civiles, Libro de Comunidades Campesinas y Nativas, y el d Empresas de Propiedad Social, de Derecho Público y demás que establezca la Ley), el Registro de Sociedades (incluye a todas las Sociedades de la Ley General de Sociedades), el Registro de Sociedades Mineras, el Registro de Sociedades de Registro Público de Hidrocarburos, el Registro de Sociedades Pesqueras y el Registro de Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada.
- **Registro de Propiedad Inmueble**, que comprende: El Registro de Predios, el Registro de Concesiones para la explotación de los Servicios Públicos, el Registro de Derechos Mineros, el Registro de Áreas Naturales Protegidas, y el Índice de Verificadores.
- **Registro de Bienes Muebles**, que comprende: El Registro de Propiedad Vehicular, el Registro de Naves, el Registro de Aeronaves (incluye Aeronaves y Motores de Aeronaves), el Registro de Embarcaciones Pesqueras, el Registro de Buques, el Registro Mobiliario de Contratos, el Registro de Bienes Muebles vinculados a la actividad minera, y el Registro de Martilleros Públicos.

Los servicios registrales lo brindan personal técnico y profesional especializado en las diferentes oficinas a nivel nacional.

## Satisfacción de los Usuarios.

Según, Philip Kotler: *“La satisfacción es el nivel de estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”*. (Kotler, 2001)

El resultado esperado luego de ofrecer un servicio es haber cubierto las necesidades del cliente, por ello alcanzar sus expectativas y deseos es haber cumplido con el objetivo de toda organización, lograr la satisfacción del cliente. La satisfacción se define como la diferencia entre las expectativas y la percepción del cliente respecto al producto o servicio ofrecido. Por ello, la importancia de la satisfacción del cliente en el mundo empresarial reside en que un cliente satisfecho será un activo para la compañía debido a que probablemente volverá a usar sus servicios o productos, volverá a comprar el producto o servicio o dará una buena opinión al respecto de la compañía, lo que

conllevará un incremento de los ingresos para la empresa. Kotler y Armstrong (2003), demuestran que la satisfacción del cliente está conformada por tres elementos, como se indica a continuación: **Rendimiento Percibido:** Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega del valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el “resultado” que el cliente “percibe” cuando obtiene el producto o servicio que adquirió. Dada su complejidad el “rendimiento percibido” puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el “cliente”.

**Las expectativas:** Son las esperanzas que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones: Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el servicio; experiencia de compras anteriores; opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión y promesas que ofrecen los competidores. En todo caso es de vital importancia monitorear “regularmente” las “expectativas” de los clientes para determinar lo siguiente: Si están dentro de lo que la empresa puede proporcionarles; si están a la par, por debajo o encima de las expectativas que genera la competencia y si coinciden con lo que el cliente promedio espera, para animarse a comprar.

**Los niveles de Satisfacción:** Se obtienen después de la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción: Insatisfacción, Satisfacción o Complacencia. Dependiendo el nivel de satisfacción del cliente, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa, por ejemplo: Un cliente insatisfecho cambiará de marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa). Por su parte, el cliente satisfecho se mantendrá leal; pero, tan solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor (lealtad condicional). En cambio, el cliente complacido será leal a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional). Por ese motivo, las empresas inteligentes buscan complacer a sus clientes mediante prometer solo lo que pueden entregar, y entregar después más de lo que prometieron.

## METODOLOGÍA

Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) es un organismo descentralizado autónomo del 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. La actividad de la SUNARP, es brindar servicios de inscripción y publicidad registral a los usuarios, con el fin de otorgar la seguridad jurídica a las transacciones que realizan los ciudadanos. Todo ello, llega a los usuarios a través del **Servicio de Publicidad Registral**, donde la SUNARP administra un sistema que permite el conocimiento efectivo del contenido de las partidas registrales inscritas en los Registros Públicos del país, sea a través de ventanilla, en las oficinas registrales en el ámbito nacional o vía Internet. Los servicios se materializan en la expedición de los siguientes certificados: Copia informativa o copia simple, Certificados literales de partidas y Compendiosos Certificado negativo de propiedad, Certificado negativo de sucesión intestada y testamentos, Certificado de gravamen, Certificado de búsqueda catastral, Vigencia de poder, Otros. La investigación se realizó en un ámbito social general, ya que se considera a toda persona natural o jurídica (hombres y mujeres) mayores de 18 años. Todo ello, en la ciudad de Tacna durante el año 2019 como investigación.

Se optó por el diseño de investigación básica no experimental, el nivel de investigación fue analítico explicativo. Se estudió la población mayor de 18 años de la ciudad de Tacna, siendo 254,799 habitantes, según datos estadísticos del Instituto Nacional de Estadística e Informática (2018).

El nivel de confianza es del 95% con un margen de error del 5%, donde se obtiene como muestra un total de 384 usuarios, a través del tipo de muestreo aleatorio simple.

Se realizó la validación del instrumento a través de 3 expertos en la especialidad, para proceder a aplicar el cuestionario a una muestra de 20 usuarios y comprobar la confiabilidad mediante el coeficiente de Alpha Cronbach. Obteniendo una confiabilidad del 0.86% en la Variable Independiente y 0.84% en la Variable Dependiente. Mediante una Encuesta. Cuestionario para cada variable con alternativas de medición en la escala de Likert del 1 al 5. Además, la prueba de Significancia de Regresión mediante las pruebas F y T para conocer la significancia y aceptación de la hipótesis general y específicas.

## RESULTADOS

En la Tabla 1, el 72.1% de los usuarios indica un nivel regular en la percepción general de los Servicios Registrales (Variable Independiente), seguidamente de un 14.3% como nivel bajo. Mostrando que la percepción de los usuarios referente a los servicios registrales es regularmente aceptada.

**Tabla 1**

*Servicios Registrales*

		F	%
Servicios Registrales	Bajo	55	14,3
	Regular	277	72,1
	Alto	52	13,5
	Total	384	100,0

**Tabla 2**

*Resultados por indicador o por dimensión*

		f	%
Tangibilidad	Bajo	41	10,7
	Regular	284	74,0
	Alto	59	15,4
	Total	384	100,0
Confiabilidad	Bajo	106	27,6
	Regular	249	64,8
	Alto	29	7,6
	Total	384	100,0
Responsabilidad	Bajo	104	27,1
	Regular	235	61,2
	Alto	45	11,7
	Total	384	100,0
Seguridad	Bajo	100	26,0
	Regular	244	63,5
	Alto	40	10,4
	Total	384	100,0
Empatía	Bajo	116	30,2
	Regular	226	58,9
	Alto	42	10,9
	Total	384	100,0

*Dimensión de Tangibilidad*, el 74.0% de los usuarios muestra un nivel regular de la percepción de la tangibilidad de los servicios registrales, seguidamente de un nivel alto de 15.4%. Indicando que si es regularmente aceptable el espacio y lugar de los servicios registrales.

*Dimensión de Confiabilidad*, el 64.8% de los usuarios muestra un nivel regular de la percepción de la confiabilidad que brinda los servicios registrales, seguidamente de un 27.6% como nivel bajo. Siendo la percepción de los usuarios referente a la Confiabilidad de los servicios, regularmente aceptada con tendencia a baja.

*Dimensión de Responsabilidad*, el 61.2% de los usuarios muestra un nivel regular de la percepción de la responsabilidad que ofrecen los servicios registrales, seguidamente de un 27.1% como nivel bajo. Mostrando que la percepción de los usuarios referente a la Responsabilidad que ofrecen los servicios registrales son regularmente aceptados con tendencia a baja.

*Dimensión de Seguridad*, el 63.5% de los usuarios indica un nivel regular en la percepción de la Seguridad de los servicios registrales, seguidamente de un 26% como nivel bajo. Siendo la percepción de los usuarios referente a la Seguridad de los servicios regularmente aceptada con tendencia a baja.

*Dimensión de Empatía*, el 58.9% de los usuarios indica un nivel regular en la percepción de la Empatía de los servicios registrales, seguidamente de un 30.2% como nivel bajo. Siendo la percepción de los usuarios referente a la Empatía regularmente aceptada con tendencia a baja.

**Tabla 3**  
*Satisfacción de los Usuarios*

Satisfacción de los usuarios	f	%
Bajo	100	26,0
Regular	254	66,1
Alto	30	7,8
Total	384	100,0

Nota: En base a los datos extraídos de la encuesta

En la Tabla 3, el 66.1% de los usuarios indica como nivel regular referente a su satisfacción (Variable Dependiente), seguidamente de un 26.0% como nivel bajo. Obteniendo como satisfacción de los usuarios un nivel regular con tendencia a baja.

**Tabla 4**  
*Resultados por indicador o por dimensión:*

		f	%
Calidad funcional	Bajo	194	50,5
	Regular	180	46,9
	Alto	10	2,6
	Total	384	100,0
Calidad Técnica	Bajo	179	46,6
	Regular	179	46,6
	Alto	26	6,8
	Total	384	100,0
Valor de servicio	Bajo	204	53,1
	Regular	167	43,5
	Alto	13	3,4
	Total	384	100,0
Confianza	Bajo	161	41,9
	Regular	207	53,9
	Alto	16	4,2
	Total	384	100,0
Expectativas	Bajo	91	23,7
	Regular	277	72,1
	Alto	16	4,2
	Total	384	100,0

En la dimensión funcional, el 50.5% de los usuarios muestra un nivel bajo en la percepción de la Calidad Funcional, seguidamente de un 46.9% como nivel regular. Siendo negativa la calidad funcional percibida por los usuarios. En la dimensión calidad técnica, el 46.6% de los usuarios muestra un nivel bajo y regular en la percepción de la Calidad Técnica. Siendo regularmente baja la percepción de los usuarios referente a la Calidad Técnica. En la dimensión de servicio, el 53.1% de los usuarios muestra un nivel bajo en la percepción del Valor de Servicio, seguidamente de un 43.5% como nivel regular. Indicando los usuarios que la percepción referente al valor del servicio es mayormente baja. En la dimensión confianza, el 53.9% de los usuarios muestra un nivel regular como percepción de la Confianza, seguidamente de un 41.9% como nivel bajo. Siendo el indicador de confianza regularmente aceptada con tendencia a baja. En la dimensión expectativa, el 72.1% de los usuarios indica un nivel regular como sus expectativas del servicio, seguidamente de un 23.7% como nivel bajo. Mostrando que los usuarios mantienen un nivel regular con tendencia a baja, referente a sus expectativas.

Tabla 5

*Tabla Cruzada Variable Independiente y Variable Dependiente*

		Variable Dependiente				Total	
		Bajo	Regular	Alto			
Variable Independiente	Bajo	n	46	9	0	55	Rs 0,847 Sig. Bilateral 0,000
		%	12,0%	2,3%	0,0%	14,3%	
	Regular	n	54	219	4	277	
		%	14,1%	57,0%	1,0%	72,1%	
	Alto	n	0	26	26	52	
		%	0,0%	6,8%	6,8%	13,5%	
Total	n	100	254	30	384		
	%	26,0%	66,1%	7,8%	100,0%		

Nota: En base a los datos extraídos de la encuesta.

En la Tabla 5, se muestra el cruce de las variables (independientes y dependientes), indicando que el mayor porcentaje se encuentra entre el nivel Regular, siendo un 72.1% de las expectativas del servicio, seguidamente del nivel Bajo con un 14.3% y un nivel Alto con un porcentaje del 13.5%. Mostrando que los usuarios mantienen un nivel regular con tendencia a baja, referente a los servicios registrales. Asimismo, se realiza la prueba de correlación de Spearman que permite identificar la significativa relación e incidencia que existe entre las variables de la investigación. Según las correlaciones, muestra un resultado favorable de p valor 0.000 indicando que si existe relación entre las variables (VI-VD), por ser cifra cercana a 0 y el resultado de  $R_s = 0.847$  demostrando su alta intensidad acercándose a 1. Por ello, confirma la relación directa e intensidad alta entre las variables (Servicios Registrales y Satisfacción de los usuarios). Por ello, para medir el grado de correlación que existe entre ambas variables es mediante el coeficiente de Spearman, debido a la naturaleza cualitativa de las variables que tienen una escala ordinal para su medición.

## DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos permiten aceptar la hipótesis general, donde se establece que, si existe relación positiva y significativa entre los servicios registrales y la satisfacción de los usuarios, considerando que el resultado p valor=0.000, es cifra cercana a 0 que permite dicha conclusión.

Se logra el objetivo general a través del resultado de correlación entre las variables, donde muestra que, si existe incidencia una de la otra, según su frecuencia y porcentaje obtenido demuestra que si mejoran los servicios registrales habrá mayor satisfacción y aceptación de los usuarios. El resultado confirma que existe correlación positiva alta a través del coeficiente  $R_s = 0.847$  (Valor de Spearman), mientras en la investigación de W.J. Rojas Gutiérrez sobre la "Influencia de la Calidad del servicio en

la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016”, también se obtiene relación positiva alta de  $R=0.859$  (Valor de Pearson), sin embargo el coeficiente de estudio difiere, considerando en la presente investigación el valor de Spearman, por ser datos ordinales se logra obtener resultados más exactos y significativos a comparación del Valor Pearson.

En la hipótesis específica 1: “Los servicios registrales en el hall de atención de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos de Tacna, son deficientes”, se obtiene como resultado Z de Kolmogorov-Smirnov = 7,144 y como Sig. Asintótica (bilateral) = 0.000. En la hipótesis específica 2: “La satisfacción de los usuarios ante la información registral de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos de Tacna, es baja” se obtiene como resultado Z de Kolmogorov-Smirnov = 8,267 y como Sig. Asintótica (bilateral) = 0.000. Siendo resultados significativos que confirman la hipótesis de la investigación. Además, se logra confirmar los resultados que proyectan en las escalas del 1 al 3 siendo de bajo a alto, motivo que el porcentaje mayoritario son 1=Bajo y 2=Regular siendo considerados los servicios registrales deficientes y la satisfacción baja.

Además, en la investigación de Rojas Gutiérrez (2016) concluye que la eficacia de la calidad de servicio y fidelización muestra una correlación positiva alta de 0.859, lo cual valida su hipótesis específica donde “La eficacia de la calidad de servicio influye en la fidelización de los usuarios de la Municipalidad distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica en el año 2016”. Dicha conclusión aporta en la investigación, ya que se comprueba que la calidad de servicio si influye en lo satisfacción y fidelización del usuario, siendo un resultado frecuente en los servicios públicos. Por ello, el resultado de la investigación donde la satisfacción del usuario es baja, comprueba la hipótesis específica 2 “La satisfacción de los usuarios ante la información registral de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos de Tacna, es baja”.

En la investigación planteada por A.H. Mori Rivera sobre la “Calidad de servicio en el tramite documentario del usuario en la Sunarp 2016”, según la hipótesis y objetivo general planteados, concluye que existe diferencia entre percepción y expectativa en la calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016, determinándose según los resultados un nivel alto de percepción. Esto se infiere de las pruebas de wilcoxon realizada que un valor de significancia de  $p=0,000$  (menor  $\alpha=0,05$ ) y de  $z=-10,155$  (menor a 1,96). En similitud a la investigación planteada se destaca el estudio de la percepción de los usuarios donde prevalecen significativamente y positivamente los resultados obtenidos.

Según Mori Rivera (2017), en su investigación para lograr su objetivo realiza un estudio de la percepción y expectativas de los usuarios hacia el servicio, basándose en el modelo SERVQUAL como instrumento de medición. Sin embargo, en esta investigación se logra alcanzar el objetivo considerando para el estudio solo la percepción, siguiendo el modelo de SERVPERF que mide la calidad de servicio eliminando las expectativas de los usuarios. Por lo tanto, ambas alcanzan su objetivo con los diferentes modelos de medición, siendo la percepción una evaluación más exacta y exclusiva al recabar datos de valoración en el desempeño del servicio.

Es importante destacar los resultados obtenidos que son significativos por ser datos extraídos de una muestra considerable de 384 usuarios, con poca similitud al estudio de Rojas Gutiérrez (2016) donde solo realiza su investigación con una muestra de 138 usuarios, sin embargo, según estudio de Mori Rivera (2017) obtiene una muestra de 384 usuarios, siendo igual a la presente investigación.

La investigación permite conocer a plenitud los sucesos que ocurren durante el servicio registral y las diferentes posturas que optan los usuarios. Por ello, según los resultados recabados de la encuesta y el análisis estadístico se puede mostrar que se logra el objetivo general de la investigación que es “Determinar la incidencia de los servicios registrales en la satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos de Tacna, 2019”.

Se ha determinado que existe incidencia entre la variable independiente (servicios registrales) y la variable dependiente (satisfacción de los usuarios), en forma significativa y positiva existiendo una correlación positiva alta a través del coeficiente  $R_s=0.847$  y de valor  $p=0.000$ , donde confirma la relación directa e intensidad ALTA entre las variables.

Se recomienda a la jefatura de la Institución poner énfasis en el cumplimiento de las normativas de los servicios registrales, a través de la asignación de un coordinador o supervisor, quien pueda hacer seguimiento directamente a los procedimientos, los protocolos de atención y afianzar los lazos entre el personal y los usuarios.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Armstrong, P. K. (2003). *Fundamentos de Marketing*. Mexico: Pearson Educacion.
- Armstrong, P. K. (2013). *Fundamentos del Marketing*. Mexico: Pearson Educacion.
- Facultad de Ciencias Administrativas, Q. (05 de 01 de 2018). *Universidad UTE*. Obtenido de <https://www.ute.edu.ec/la-calidad-del-servicio-al-cliente-sector-publico-se-investiga-la-ute/>
- Ishikawa, K. (2016). Actores Gestion de la Calidad. *Calidad & Negocios*, 72.
- Jiron, A. (2015). *Organizacion de las Naciones Unidas para la Alimentacion y Agricultura - FAO*. Obtenido de <http://www.fao.org/3/a-av200s.pdf>
- Juran, J. M. (2016). Actores Gestion de Calidad. *Calidad & Negocios*, 72.
- Kotler, P. (2001). *Direccion de Mercadotecnia*. Pearson Education.
- Lamb Charles, H. J. (2002). *Marketing*. InternacionaI Thomson Editores.
- Ministros, P. d. (27 de 02 de 2019). *Presidencia de Consejo de Ministros*. Obtenido de <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/Norma-T%C3%A9cnica-para-Calidad-de-Servicios.pdf>
- Mori Rivera, A. H. (2017). *Acceso Libre de Investigacion Cientifica por la Innovacion - ALICIA*. Obtenido de [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_2b4c83ef2436b666a4f63298f696aa1d/Description#tabnav](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_2b4c83ef2436b666a4f63298f696aa1d/Description#tabnav)
- Porter, D. (20 de 03 de 2014). *Todos somos Clientes*. Obtenido de <https://todossomosclientes.blogspot.com/2014/03/25-frases-inspiradoras-clientes.html>
- RAE, D. d. (s.f.). *Real Academia Española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/?id=bBsqKpc>
- Robalino Caceres, S. K. (09 de 07 de 2017). *Registro Nacional de Trabajos de Investigacion*. Obtenido de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/251519>
- Rojas Gutierrez, W. R. (2017). *Registro Nacional de Trabajos de Investgigacion*. Obtenido de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/180764>
- Stanton William, E. M. (2004). *Fundamentos de Marketing*. Mc Graw Hill.
- SUNARP. (2019). *Portal de Transparencia*. Obtenido de [http://transparencia.gob.pe/enlaces/pte\\_transparencia\\_enlaces.aspx?id\\_entidad=183&id\\_tema=5&ver=#.Xaaa1JJKjIU](http://transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=183&id_tema=5&ver=#.Xaaa1JJKjIU)
- SUNARP. (2019). *Superintendencia Nacional de Registros de los Publicos*. Obtenido de Superintendencia Nacional de Registros de los Publicos: <https://www.sunarp.gob.pe/nosotros.asp>