

DESENTRAÑANDO LA PERCEPCIÓN CIUDADANA: UN ESTUDIO REVELADOR SOBRE SERVICIOS REGISTRALES DE DERECHOS REALES EN BOLIVIA

UNRAVELING CITIZEN PERCEPTION: A REVEALING STUDY ON REGISTRATION SERVICES OF REAL RIGHTS IN BOLIVIA

Grover Padilla Arandia

padilla.grover@usfx.bo

<https://orcid.org/0009-0004-4411-6029>

Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca

Resumen

El propósito de la investigación es, analizar la percepción ciudadana en los distritos judiciales respecto a la calidad de atención de los servicios registrales de Derechos Reales, para ese propósito, se realizó una investigación cuantitativa de alcance correlacional - explicativa, la población del estudio esta compuesto por personas usuarias del servicio de Derechos Reales, siendo el tamaño de la muestra 1.012, mismas que fueron encuestadas, para recoger el parecer de la ciudadanía usuaria respecto a los servicios en las oficinas registrales de Derechos Reales. Entre los resultados más importantes de la investigación, se pudo determinar una correlación positiva de intensidad alta y estadísticamente significativa. Además, se identifican las causas que generan datos de medición de una realidad respecto al funcionamiento de los servicios registrales, corrobora la hipótesis y explica el porqué de las deficiencias y también alternativas de solución, estableciéndose en base a ello, una propuesta de una política de gestión, que enciende luces para proseguir futuros estudios.

Palabras clave: Percepción ciudadana, servicios registrales, derechos reales, políticas de gestión.

Abstract

The purpose of the research is to analyze the citizen perception in the judicial districts regarding the quality of care of the registry services of Real Rights, for that purpose, a quantitative investigation of correlational - explanatory scope was carried out, the population of the study is composed by users of the Real Rights service, with the sample size being 1,012, who were surveyed, to collect the opinions of the citizen users regarding the services in the Real Rights registry offices. Among the most important results of the research, a positive correlation of high intensity and statistically significant could be determined. In addition, the causes that generate measurement data of a reality regarding the operation of registry services are identified, corroborates the hypothesis and explains the reason for the deficiencies and also alternative solutions, establishing based on this, a proposal for a registration policy. management, which lights up lights to continue future studies.

Keywords: Citizen perception, registry services, real rights, management policies

Introducción

La presente investigación (Padilla A, 2022), parte de la problemática que se centra en la calidad de atención en trámites en Derechos Reales del Órgano Judicial y la percepción que tiene la gente que acude a esas oficinas por necesidad de regularizar sus propiedades de derecho que tiene toda persona de usar, gozar, disfrutar y disponer sus bienes de acuerdo a la ley; que surge a raíz de la creciente preocupación por las irregularidades reportadas en el funcionamiento de estas oficinas, que han sido documentados por diversos medios de comunicación, relativo a casos de extorsiones y manipulación de datos, lo que plantea serias dudas sobre la confianza que los ciudadanos pueden depositar en esta institución.

Desde un enfoque teórico, es esencial considerar el marco normativo y las disposiciones legales que rigen el Registro de Derechos Reales en Bolivia, así como los antecedentes históricos de su implementación. La Ley de Inscripción de Derechos Reales, promulgada en 1887, establece las bases para la regulación de los derechos sobre bienes inmuebles en el país. Sin embargo, el contexto actual revela que la implementación de esta ley enfrenta serios desafíos, como la deficiencia de recursos tecnológicos, la insuficiencia de personal capacitado y la atención discutida al usuario; factores que han contribuido a una percepción mayoritaria negativa de los servicios ofrecidos.

El objetivo de esta investigación es, analizar la percepción ciudadana en los distritos judiciales del país, respecto a la calidad de atención de los servicios registrales y su relación con las irregularidades en trámites de registro público de Derechos Reales, aplicada como herramientas e insumos para la formulación de políticas de índole jurisdiccional y/o administrativa, en la gestión 2020. A través de un análisis exhaustivo de la percepción ciudadana y las condiciones actuales de los servicios de Derechos Reales, se busca contribuir a la mejora de la calidad de atención y, por ende, a la seguridad jurídica de los ciudadanos bolivianos. Esta investigación es crucial no solo para el fortalecimiento del sistema registral, sino también para la promoción de la transparencia y la confianza en las instituciones del Estado.

El análisis de la percepción ciudadana sobre los servicios registrales y su relación con las irregularidades en los trámites de Derechos Reales, se enmarca en teorías clave como Justicia, Participación y Control Social. La teoría de la Justicia, que se remonta a la antigüedad y se centra en las ideas de autores como Platón, establece que la justicia, es un principio esencial para la felicidad pública y privada, fundamentándose en valores como el respeto, la equidad y la libertad.

En Bolivia, la Constitución Política del Estado y la Ley N°025 del Órgano Judicial, subrayan que la potestad de impartir justicia emana del pueblo y debe basarse en principios de independencia, imparcialidad y participación ciudadana, destacando la importancia de un Órgano Judicial que responda a las necesidades de la sociedad boliviana.

Metodología

Para el desarrollo del presente estudio, se adoptaron dos tipos de investigación, la Investigación correlacional, con la que se identificó y estableció la relación existente entre las variables percepción ciudadana e irregularidades expresadas en el diagnóstico relativo a los trámites de registro público; se planteó y puso a prueba la hipótesis para determinar si al cambiar una variable, cambia también la otra. Asimismo, la investigación explicativa, con la que se concentró en identificar las causas que generan el fenómeno observado, particularmente el funcionamiento de los servicios registrales, desembocando en una propuesta de política de gestión, en base a las deficiencias identificadas y generando alternativas de solución propuestas por usuarios y funcionarios de la institución.

Para el cual, se utilizaron los siguientes métodos teóricos, como el método deductivo, para la elaboración del marco teórico, partiendo de conceptos generales hacia los particulares. También se aplicó en el análisis situacional, realizando un análisis a nivel macro para luego profundizar a nivel interno. El método inductivo, utilizado en el análisis de los resultados a nivel de distrito judicial o departamento, generalizándolos al resto de la población a nivel nacional. El Método bibliográfico, en la revisión de material impreso para establecer la base teórica conceptual que sustenta la investigación y el Método Estadístico, en el procesamiento de los datos obtenidos de las encuestas, para generar inferencias que aporten al establecimiento de líneas estratégicas adecuadas mediante una política de gestión.

La principal técnica utilizada fue la encuesta, se desarrolló un cuestionario de preguntas como instrumento para identificar las opiniones y percepciones de los encuestados. Para su aplicación, se utilizaron herramientas estadísticas para establecer la muestra adecuada y procesar los resultados para su análisis e interpretación.

La principal técnica utilizada fue la encuesta, se desarrolló un cuestionario de preguntas como instrumento para identificar las opiniones y percepciones de los encuestados. Para su aplicación, se utilizaron herramientas estadísticas para establecer la muestra adecuada y procesar los resultados para su análisis e interpretación.

La población del estudio fueron las personas usuarias que concurren a las oficinas de Derechos Reales a nivel nacional, estimada en 19.440 trámites promedio por mes.

Se seleccionó la técnica de muestreo probabilístico aleatorio simple, calculando un tamaño de muestra de 1012 personas usuarias, en base a un nivel de confianza del 95% y un error de estimación máximo del 3%.

Los criterios de inclusión consideraron a usuarios mayores de 18 años que acudieran voluntariamente a realizar trámites en las oficinas registrales durante tres días continuos en cada distrito judicial. Se incluyeron también funcionarios activos sin distinción de rango o categoría. Asimismo, se acudió a realizar un Análisis Documental, es decir, se realizó un exhaustivo análisis de documentos normativos y legislativos, incluyendo la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia y la Ley N° 025 del Órgano Judicial. Este análisis permitió establecer el marco legal que regula los servicios de registro y las atribuciones del Consejo de la Magistratura. Como también, se efectuó una revisión de literatura sobre la gestión de derechos reales, la transparencia en la administración pública y la implementación de tecnologías en el ámbito registral.

Resultados y discusión

Los resultados de la investigación se presentan organizadas de manera lógica y acompañadas de tablas que resumen la información clave obtenida a partir de la recolección de datos mediante encuestas, aplicadas a sus dos variables: Percepción ciudadana de servicios registrales e irregularidades en trámites en Derechos Reales.

Percepción Ciudadana de Servicios Registrales

La percepción ciudadana se evaluó a través de cuatro dimensiones: calidad de atención, información adecuada, facilidad de ubicación de documentos y preparación del personal, mismas que a través, de una de las funciones del paquete estadístico SPSS de la empresa multinacional IBM (acrónimo de Producto de Estadística y Solución de Servicio), opción transformar, se procede a crear una nueva variable compuesta con la sumatoria de todos los valores que corresponden a la variable independiente que, para efectos de un mejor análisis e interpretación se procede a homogenizar el valor asignado a las variables, por lo que es necesario, calcular la media y la desviación estándar de los datos de la variable (Mellado Bosque, s/f), con el objeto de clasificar o establecer tres rangos, es decir, dividir en tres niveles o puntos de corte, Baja (MALA) – Intermedia (REGULAR) – Alta (BUENA)

Tabla 1, Desviación estándar y Media de percepción ciudadana de servicios registrales

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación Estándar
Percepción ciudadana de Servicios Registrales	1012	4	14	9,14	3,823
N válido (por lista)	1012				

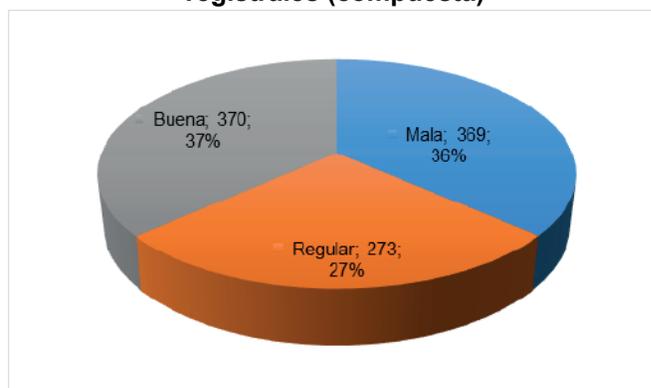
Fuente: Elaboración Propia

Tabla 2, Intervalos, asignación de valor y categoría de la variable

Intervalo	Valor asignado	Categoría	f	%
4 - 6	1	Mala	369	36
7 - 12	2	Regular	273	27
13 - 14	3	Buena	370	37
Total			1012	100

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 1, Percepción ciudadana de servicios registrales (compuesta)



Fuente: Elaboración Propia

La percepción ciudadana compuesta en sus cuatro dimensiones analizadas, respecto a los servicios registrales de Derechos Reales, los siguientes resultados, 37% de aprobación en la categoría buena, el 36% de reprobación en la categoría mala y un 27% de regular, reflejando una tendencia de que los servicios registrales requiere de mejoras sustanciales para reducir el porcentaje de desaprobación desde la óptica de los ciudadanos usuarios.

Variable “Irregularidades en trámites en Derechos Reales”

La interpretación de los resultados obtenidos en relación a las “irregularidades en trámites en Derechos Reales” revela información crítica sobre la percepción de los usuarios y la eficiencia del sistema de registro. Se analizan las dimensiones Tiempo de Trámite, Cobros Irregulares, Ofrecimiento de Sobornos, Percepción de irregularidades y Denuncias de Irregularidades.

Tabla 3, Desviación estándar y media de la variable “Irregularidades en trámites”.

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación
Irregularidades en trámites de DD.RR.	1012	5	17	7,70	3,371
N válido (por lista)	1012				

Fuente: Elaboración Propia

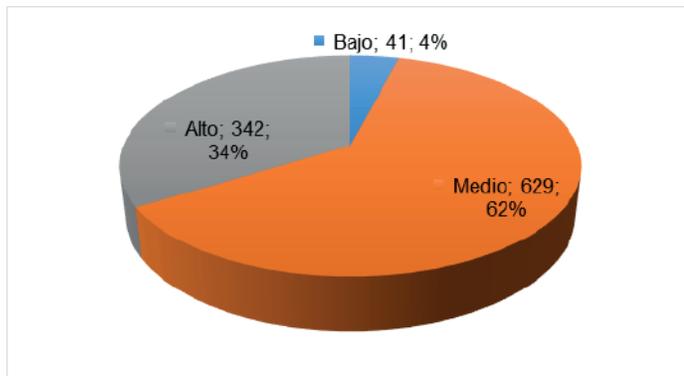
Nota: Desviación estándar y media de la variable dependiente: Irregularidades en trámites de Derechos Reales, aplicación con el editor de datos estadísticos IBM SPSS 25

Tabla 4, Establecimiento de intervalos, asignación de valor y categoría de la variable dependiente consolidada, tomando en cuenta el valor de la media y desviación.

Intervalo	Valor asignado	Categoría	f	%
0 - 5	1	Bajo	41	4
6 - 10	2	Medio	629	62
11 - 17	3	Alto	342	34
Total			1012	100

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 2, rregularidades de trámites en Derechos Reales (compuesta)



Fuente: Elaboración Propia

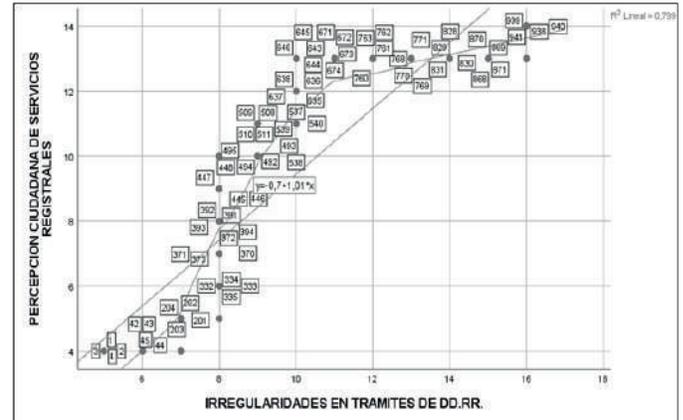
Los resultados muestran que el 62% de los usuarios percibe las irregularidades en trámites como “Media”, un 34% las considera “Altas” y un 4% las ve como un riesgo menor “Bajo”. Esto indica que la mayoría de los usuarios percibe las irregularidades como un problema significativo, reflejando una falta de integridad, transparencia y ética tanto en la administración como entre los mismos usuarios del servicio. Por lo tanto, es necesario la implementación de políticas y estrategias que aborden esta temática.

Prueba de normalidad

El siguiente paso, la prueba de normalidad (Sánchez, 2023), para lo cual se genera los gráficos de correlaciones, que vendrían a ser los gráficos de dispersión

simple de puntos, seleccionando los datos de las variables que se correlacionaran en los dos ejes.

Gráfico 3, Dispersión simple de puntos, positivamente correlacionada



Fuente: Elaboración Propia, programa estadístico IBM SPSS 25

La dispersión simple de puntos (Estepa, 2008) expresada en la figura, muestra categóricamente una relación positivamente correlacionada, es decir que existe una correlación directa entre la percepción ciudadana de servicios registrales con irregularidades en trámites de Derechos Reales.

Tabla 5, análisis de normalidad (Kolmogorov-Smirnov)

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl.	Sig.
Percepción ciudadana de servicios registrales (Compuesta)	0,244	1012	0,000	0,774	1012	0,000
Irregularidades en trámites de DD.RR. (Compuesta)	0,372	1012	0,000	0,706	1012	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración Propia, programa estadístico IBM SPSS 25

Según la regla de decisión de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnova, el resultado el p valor o significancia es 0.000 < 0.05, por lo tanto, la distribución es no paramétrica, entonces el estadístico a utilizar será la de Rho de Spearman.

Tabla 6, análisis de correlaciones no paramétricas Rho de Spearman

		Irregularidades en trámites de DD.RR.	Percepción ciudadana de servicios registrales
Rho de Spearman	Irregularidades en trámites de DD.RR.	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000
	Percepción ciudadana de Servicios Registrales	Coefficiente de correlación	0,837
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	1012

Fuente: Elaboración Propia, programa estadístico IBM SPSS 25

En función al análisis de correlación no paramétrica de Rho de Spearman (Quispe Adrian, 2019), el Valor o coeficiente de correlación es 0,837, como es positiva es una correlación positiva o directa, significa que, a mayores irregularidades en trámites de Derechos Reales, habrá mayor percepción negativa de los servicios registrales. Así también, como el coeficiente de correlación es 0.837, valor superior a 0.5, la intensidad o fuerza de correlación es “Alta”, consecuentemente, es una correlación positiva significativa entre la percepción ciudadana de los servicios registrales y las irregularidades en los trámites. Esto implica que a medida que aumenta la percepción negativa sobre los servicios, también se incrementa la percepción de irregularidades. Esta relación subraya la importancia de abordar las deficiencias en la atención y el servicio para disminuir las irregularidades y mejorar la satisfacción del usuario.

Discusión

Los resultados del presente estudio, manifiestan intrínsecamente la percepción del ciudadano o ciudadana que acude a estas instancias, inducido por la necesidad natural de intereses personalísimos, en procura de regularizar su derecho propietario que tiene toda persona de usar, gozar, disfrutar y disponer sus bienes de acuerdo a la ley (Ley247, 2012). Sin embargo, en ese proceso se identifican ciertas anomalías tanto del mismo ciudadano y como de ciertos funcionarios, caen ante la tentación de agilizar los procesos y los otros ante la tentación de mejorar su ingreso, dicho sea de paso, funcionarios operativos de derechos reales, son los menos remunerados del organo judicial.

En ese contexto, los hallazgos identificados, tienen coherencia con el objetivo general, de analizar la percepción ciudadana en los 9 distritos judiciales del país, respecto a la calidad de atención de los servicios registrales y su relación con las irregularidades en trámites de registro público de Derechos Reales, se constituyen en el principal aporte del estudio, la generación de herramientas e insumos para la formulación de políticas de gestión administrativa o judicial vinculada a la reconfiguración y nuevo enfoque de los servicios de Registro Público de Derechos Reales en Bolivia, que proyecte estructurar una serie de ejes y líneas estratégicas que, orientarán el diseño de actividades y tareas para el cumplimiento los objetivos y metas institucionales, que se traducen en los siguientes cinco ejes estratégicos propuestos:

1. Cultura de Integridad y Transparencia

Los datos, revelaron una alta demanda de la ciudadanía para mejorar la transparencia en los procesos registrales, necesidad de contar con información clara y accesible sobre los trámites y servicios ofrecidos.

Se propone mecanismos para implementar una cultura de integridad, creación de canales de comunicación directa entre los usuarios y las oficinas registrales, promoción de campañas de sensibilización sobre la importancia de la transparencia.

2. Fortalecimiento del Talento Humano

Los funcionarios manifestaron un deseo de recibir capacitación y formación continua en áreas de atención al cliente, manejo de tecnologías de información y procedimientos legales. Se observó que la falta de formación adecuada ha limita su capacidad para ofrecer un servicio de calidad.

Estructuración de Programas: Se propone el desarrollo de un programa de inducción y capacitación continua que incluya evaluaciones periódicas del desempeño, así como incentivos para el desarrollo profesional.

3. Eficiencia de Procesos y Procedimientos.

A través del análisis de casos y la revisión de procesos existentes, se identificaron trámites redundantes o excesivamente burocráticos, lo que genera demoras en la atención al público.

Simplificación Administrativa: Se sugiere una iniciativa legislativa que plantee la implementación de una “nueva ley de registro” que contemple la simplificación de los trámites, optimización de procesos y la digitalización de los mismos.

4. Infraestructura y Recursos Tecnológicos.

La investigación evidenció que las oficinas registrales tropiezan con deficiencias de infraestructura tecnológica, limitando la capacidad de ofrecer servicios eficientes y seguros. La digitalización de registros y la implementación de un sistema informático centralizado son esenciales.

Se propone la adquisición e implementación de software especializado para la gestión de registros, creación de sistemas de trámites en línea que facilite el acceso a los servicios registrales y reduzca el uso de papel en coherencia con la conciencia social del cuidado del medio ambiente.

Conclusiones

La presente investigación tuvo como objetivo analizar la percepción ciudadana en los distritos judiciales de todo el país, respecto a la calidad de atención de los servicios registrales de Derechos Reales, cuyos resultados obtenidos, subrayan la necesidad urgente de reconstituir y modernizar los servicios de Registro Público de Derechos Reales en Bolivia, a través de una propuesta de política de gestión administrativa, desarrolladas en los cuatro ejes estratégicos que mejorará la eficiencia y calidad del servicio, contribuyendo a fortalecer la confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas.

Investigación de alcance correlacional-explicativa, se encuestó a 1.012 personas usuarias de estos servicios para recoger su parecer sobre la calidad de atención en las oficinas registrales.

Hallazgos Principales, Impacto y Relevancia

Correlación Positiva: Se determinó una correlación positiva de intensidad alta y estadísticamente significativa entre la percepción ciudadana y la calidad de atención en los servicios registrales. Esto sugiere que la percepción de los ciudadanos sobre la calidad de los servicios está directamente relacionada con la realidad del funcionamiento de las oficinas registrales.

Causas Identificadas: A través de los datos recopilados, se identificaron las causas que generan datos de medición de una realidad respecto al funcionamiento de los servicios registrales. Estas causas incluyen factores como la eficiencia en el proceso de registro, la transparencia en los procedimientos y la disponibilidad de personal capacitado.

Explicación de Deficiencias: La investigación corrobora la hipótesis y explica el porqué de las deficiencias observadas en la calidad de atención. Se identificaron áreas específicas donde se requiere mejora, como la reducción de tiempos de espera y la mejora en la comunicación con los usuarios.

Alternativas de Solución: Basándose en los hallazgos, se propone una política de gestión administrativa, que incluye alternativas de solución para mejorar la calidad de atención. Estas alternativas incluyen la implementación de tecnologías de información, para agilizar los procesos, la capacitación continua del personal y la implementación de sistemas de seguimiento para mejorar la transparencia.

Política de Gestión: La propuesta de política de gestión ofrece una guía clara para mejorar la calidad de atención en los servicios registrales. Esta política puede ser implementada en los distritos judiciales, lo que podría mejorar la la calidad de los servicios y, por ende, percepción ciudadana.

Futuros Estudios: Los resultados de esta investigación encienden luces para proseguir futuros estudios que puedan profundizar en áreas específicas identificadas durante la investigación. Esto permitirá una mejor comprensión de los factores que influyen en la calidad de atención y cómo pueden ser abordados de manera efectiva.

Referencias Bibliográficas

Estepa, A. (2008). Interpretación de Diagramas de Dispersión. Obtenido de Universidad de Jaén.

Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación: file:///C:/Users/gpadilla/Downloads/118098-Texto%20del%20art%C3%ADculo-297832-1-10-20110117.pdf

Ley247. (2012). Ley de regularización del Derecho Propietario sobre bienes inmuebles. En A. L. Bolivia. La Paz.

Mellado Bosque, J. A. (s/f). Varianza y desviación estandar. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcapjpcglclefindmkaj/https://uaaan.mx/~jmelbos/curso/esman3x.pdf

Padilla A, G. (8 de 04 de 2022). Analisis de la percepción ciudadana e irregularidades en el registro publico de derechos reales. Sucre, Bolivia.

Quispe Adrian, e. a. (2019). Estadística no paramétrica aplicada a la investigación científica con software SPSS. Obtenido de editorialeidec.com: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcapjpcglclefindmkaj/https://www.editorialeidec.com/wp-content/uploads/2020/01/Estad%C3%ADstica-no-param%C3%A9trica-aplicada.pdf

Sánchez, C. (enero de 2023). Las pruebas de normalidad. doi:DOI:10.13140/RG.2.2.23329.48483