

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS**



**“DE LA BUROCRACIA A LA ILEGITIMIDAD: EFECTOS DE LA INEFICIENCIA
GUBERNAMENTAL EN LOS ACTOS TRASLATIVOS DE DOMINIO EN EL
SISTEMA DE REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD Y EL COMERCIO EN
EL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA”**

Grupo: Maestría en Ciencia Política

Alumno: German Alonso Guerrero Gómez

Director de Estudio de Caso: Dr. Cuauhtémoc López Guzmán

Mexicali, Baja California

2025

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	7
OBJETIVOS.....	7
JUSTIFICACIÓN.....	8
HIPÓTESIS.....	10
VARIABLES DE LA INVESTIFACIÓN.....	10
MARCO TEÓRICO.....	11
METODOLOGÍA.....	17
PARTICIPANTES.....	19
INSTRUMENTOS.....	21
RESULTADOS.....	25
CONCLUSIONES.....	33
RECOMENDACIONES.....	37
ALCANCES Y LIMITACIONES.....	44
ANEXOS.....	48
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	54

INTRODUCCIÓN

La legitimidad de las instituciones públicas es un pilar fundamental para la confianza ciudadana en el Estado y el funcionamiento efectivo del sistema político. En el ámbito de la administración pública, factores como la burocracia excesiva y la ineficiencia operativa pueden erosionar esa legitimidad, especialmente cuando obstaculizan la prestación de servicios esenciales. Un claro ejemplo se observa en el Registro Público de la Propiedad y el Comercio (RPPC), institución encargada de garantizar la seguridad jurídica de los derechos de propiedad mediante la inscripción de los actos traslativos de dominio (transferencias de propiedad inmueble). Cuando este organismo no cumple de manera eficaz y transparente sus funciones, se generan dudas sobre la validez de las inscripciones registrales y, por ende, sobre la confianza en el Estado de derecho.

En el presente estudio de caso se analiza cómo la burocracia y la ineficiencia en el RPPC del estado de Baja California están impactando negativamente la legitimidad de sus actos registrales. Se adopta un enfoque de ciencia política para comprender las implicaciones institucionales de este problema, evitando confundirlo con un mero asunto de gestión administrativa. La pregunta central que guía la investigación indaga de qué manera las deficiencias burocráticas y operativas del RPPC afectan la percepción de legitimidad de los registros de propiedad ante la ciudadanía bajacaliforniana.

Para abordar esta cuestión, el estudio se estructura en diversos apartados. En primer lugar, se delimita el planteamiento del problema, describiendo la situación actual del RPPC y las consecuencias observables de su ineficiencia. A continuación, se formula la pregunta de investigación y se enuncian los objetivos (tanto el general como los específicos) que persigue el trabajo. Seguidamente, se justifica la relevancia teórica y práctica del estudio y se plantea la hipótesis principal: que un RPPC burocrático e ineficiente socava la legitimidad de los actos registrales y debilita la imagen del Estado frente a la ciudadanía.

En el marco teórico se presentan las nociones clave de legitimidad desde la perspectiva de la ciencia política, apoyándose en autores clásicos como Max Weber, David Easton y Jürgen Habermas, así como en aportes contemporáneos. Un cuadro comparativo resume estos enfoques teóricos y los conecta con la problemática del caso concreto. Posteriormente se detalla la metodología empleada, de carácter mixto (cualitativo-cuantitativo y exploratorio), incluyendo la descripción de los participantes (actores clave internos y usuarios) y los instrumentos de recolección de datos (entrevistas estructuradas y encuestas).

Finalmente, se exponen los resultados del análisis, seguidos de las conclusiones que responden a la pregunta de investigación y comprueban la hipótesis planteada. Con base en los hallazgos, se proponen recomendaciones dirigidas a mejorar el desempeño del RPPC y restaurar la legitimidad institucional. El documento cierra con una discusión sobre los alcances y limitaciones del estudio, la bibliografía utilizada y los anexos que incluyen el cuestionario aplicado y el tablero de evaluación de procesos empleado en la investigación.

En suma, se examina cómo las deficiencias burocrático-operativas inciden en la legitimidad o aceptación social de los actos emanados del Registro Público. Se espera que, a mayor burocracia e ineficiencia, menor legitimidad percibida. Para aislar este efecto, el estudio considerará otras posibles variables de contexto (por ejemplo, nivel general de corrupción percibida en el estado, campañas de desprestigio o conocimiento público del tema) aunque el foco central está en la relación mencionada.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Registro Público de la Propiedad y el Comercio de Baja California enfrenta actualmente serias dificultades administrativas que han derivado en procesos lentos, engorrosos y poco confiables. Esta situación problemática se manifiesta en múltiples dimensiones:

- Retrasos y trámites engorrosos: La burocracia excesiva en el RPPC ha ralentizado los procesos de registro de propiedad. Los ciudadanos y empresas frecuentemente experimentan demoras prolongadas para obtener inscripciones, certificados de propiedad o anotaciones registrales. Trámites que deberían resolverse en semanas pueden extenderse por meses debido a requisitos redundantes, papeleo manual y cuellos de botella en la atención. Esta dilación genera frustración en los usuarios, quienes dependen de la celeridad registral para concretar transacciones inmobiliarias o acceder a créditos garantizados con inmuebles. Cada retraso representa oportunidades perdidas y costes adicionales (por ejemplo, pago de intereses mientras se espera la inscripción de una hipoteca o la compraventa de un inmueble).
- Falta de claridad y transparencia: Los procedimientos internos del Registro suelen ser opacos y difíciles de entender para los ciudadanos. La ausencia de información clara sobre el estado de un trámite o los requisitos exactos alimenta la percepción de arbitrariedad. Muchos usuarios desconocen los criterios por los cuales un expediente puede ser rechazado o demorado, lo que provoca incertidumbre. Esta opacidad contribuye a desconfianza en la integridad de la institución; cuando no hay transparencia, surgen sospechas de posibles manejos irregulares. De hecho, representantes del gremio de abogados en Tijuana han señalado públicamente que el Registro *“no está realizando de manera correcta su trabajo”*, aludiendo a casos de trámites detenidos sin explicación y potenciales actos discrecionales por parte de funcionarios.
- Riesgo de corrupción y abuso: Un sistema burocrático lento y poco supervisado crea el caldo de cultivo para la corrupción. Cuando para completar un trámite el ciudadano debe “pasar por muchas manos” y no existe un monitoreo eficaz, aumenta la posibilidad de sobornos o “gestores”

informales que ofrecen acelerar los procesos a cambio de pagos extraoficiales. Si bien no se han cuantificado todos los casos, la sola percepción de corrupción mina seriamente la legitimidad institucional. Los ciudadanos que sospechan que “se mueve el expediente del que paga una mordida” pierden la fe en que el RPPC opere con justicia e igualdad. Esto genera inequidad: quienes no están dispuestos o no pueden pagar dádivas enfrentan más trabas que aquellos con conexiones o recursos para lubricar el proceso. Aunque las autoridades del Registro han negado públicamente la existencia de corrupción sistémica, las denuncias esporádicas de abuso de poder –por ejemplo, retrasar intencionalmente ciertos juicios de usucapión o prescripción positiva– han dañado la reputación del organismo.

- Ineficiencia operativa y errores: La falta de modernización y de personal suficientemente capacitado conlleva errores en las inscripciones y un rezago en la actualización de los registros. Expedientes trasapelados, información desactualizada o inconsistente entre el registro físico y digital son problemas reportados. Estas fallas técnicas comprometen la seguridad jurídica que el RPPC debe brindar. Por ejemplo, si un acto traslativo de dominio (como una compraventa) no queda debidamente asentado o presenta errores, el propietario legítimo podría enfrentar futuras disputas legales sobre su título. Cada error o inconsistencia alimenta la percepción de que el registro no es confiable, socavando su autoridad. Además, la carencia de sistemas electrónicos integrales retrasa la verificación de antecedentes registrales, lo que debería ser un proceso inmediato en la era digital.

En conjunto, estos problemas han desembocado en una crisis de legitimidad para el Registro Público de Baja California. La ciudadanía comienza a dudar de la validez y confiabilidad de los actos registrales. Si inscribir una propiedad no garantiza certeza porque el proceso fue defectuoso o susceptible de corrupción,

muchos podrían optar por mecanismos informales para sus transacciones (como contratos privados sin registrar), debilitando el imperio de la ley. En suma, la ineficiencia gubernamental en esta dependencia erosiona el contrato implícito entre Estado y sociedad: los ciudadanos cumplen con registrar sus propiedades esperando protección legal, pero a cambio reciben trámites tardíos y dudosos. Esto afecta directamente la imagen del Estado ante la población, pues el Registro Público es una de las “ventanas” más tangibles a través de la cual la gente experimenta la presencia del gobierno en su vida cotidiana. Un registro disfuncional proyecta la estampa de un Estado débil o indiferente a las necesidades de su gente.

Dado este contexto, se vuelve crucial analizar desde la ciencia política cómo la burocracia e ineficiencia del RPPC de Baja California están minando su legitimidad institucional. Identificar las causas y efectos de esta problemática permitirá proponer vías de solución y, más ampliamente, comprender el vínculo entre desempeño administrativo y legitimidad política en el ámbito estatal.

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿De qué manera la ineficiencia y la burocracia del Registro Público de la Propiedad y el Comercio impactan en la legitimidad de los actos registrales en Baja California?

OBJETIVOS

Objetivo general:

Analizar la legitimidad de los procesos y actos registrales del Registro Público de la Propiedad y el Comercio en el estado de Baja California, a la luz de la burocracia e ineficiencia que caracterizan su funcionamiento reciente.

Objetivos específicos:

- Diagnosticar las prácticas burocráticas e ineficiencias operativas presentes en los servicios registrales del Registro Público de la Propiedad y el Comercio de Baja California, identificando los elementos concretos del proceso que obstaculizan la eficacia (por ejemplo, pasos redundantes, tiempos de espera, uso de tecnología, capacitación del personal, etc.).
- Evaluar el grado de legitimidad social del Registro Público de la Propiedad y el Comercio en Baja California, entendido como la medida en que ciudadanos y usuarios perciben válidos y confiables los actos traslativos de dominio inscritos. Esto implica sondear la confianza ciudadana en el registro, la satisfacción con el servicio y la imagen que proyecta la institución.

JUSTIFICACIÓN

Este estudio se justifica por su relevancia social y aportación académica en la intersección entre administración pública y ciencia política. En primer lugar, la seguridad jurídica de la propiedad privada es un componente esencial para el desarrollo económico y el bienestar social. Baja California ha experimentado un crecimiento urbano y dinamismo inmobiliario acelerado en ciudades como Tijuana en años recientes, lo que ha incrementado exponencialmente la demanda de servicios registrales. Notarios, corredores públicos, desarrolladores y ciudadanos dependen de un Registro Público ágil y confiable para efectuar compraventas, obtener financiamientos hipotecarios, formalizar herencias y realizar todo tipo de transacciones inmobiliarias de manera legal y segura. Cuando el registro no responde a estas demandas con eficacia, se generan cuellos de botella que pueden frenar inversiones y propiciar informalidad.

La ineficiencia burocrática no es solo un problema administrativo interno, sino que tiene implicaciones políticas más amplias. Una gestión pública deficiente en una

institución tan vinculada a la vida cotidiana debilita la legitimidad del Estado ante los ojos de la ciudadanía. Siguiendo la teoría política, la legitimidad gubernamental se nutre no solo de elecciones libres o legalidad formal, sino también de la efectividad en la provisión de servicios públicos. En este sentido, este caso permite examinar empíricamente la relación entre desempeño institucional y confianza pública. La investigación contribuye así al debate politológico sobre la importancia de la capacidad estatal y burocrática como sustento de la legitimidad (lo que algunos autores llaman “legitimidad por desempeño”).

Académicamente, el trabajo llena un vacío en los estudios locales, ya que son escasas las investigaciones que aborden la legitimidad institucional a nivel subnacional en México, y menos aún en el contexto específico de un Registro Público de la Propiedad. La mayoría de la literatura sobre legitimidad se ha centrado en instituciones federales, fuerzas de seguridad o poderes ejecutivo/legislativo. Analizar una dependencia estatal desde esta perspectiva ofrecerá una nueva aplicación de teorías clásicas de la ciencia política. Además, se integran fuentes recientes y datos de campo (encuestas y entrevistas) que enriquecen el análisis más allá de consideraciones teóricas abstractas.

Por último, desde una óptica práctica, los hallazgos de este estudio pueden tener utilidad para los tomadores de decisiones en el gobierno estatal de Baja California. Identificar con claridad los puntos neurálgicos de la burocracia registral y cómo estos erosionan la confianza ciudadana permitirá orientar reformas administrativas específicas (como simplificación de trámites, modernización digital, mecanismos anticorrupción, etc.). Fortalecer la legitimidad del RPPC no solo beneficiará a los usuarios inmediatos del servicio, sino que puede robustecer la imagen del Estado de Baja California como promotor de legalidad y facilitador (no obstáculo) de la actividad económica y la vida cotidiana. En síntesis, este caso contribuye a comprender y a mejorar la interacción entre ciudadanía e instituciones en el nivel estatal.

HIPÓTESIS

Cuando el Registro Público funciona con burocracia e ineficiencia, los actos traslativos de dominio y su registro pierden legitimidad, lo que debilita la imagen del Estado frente a la ciudadanía.

VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

- **Variable dependiente:**
 - Legitimidad de los actos registrales: Esto se refiere al grado en que los ciudadanos perciben que las inscripciones de propiedades realizadas por el RPPC son válidas, confiables y cuentan con respaldo legal sólido. Incluye la imagen del Estado ante la ciudadanía en este ámbito.

- **Variable independiente:**
 - Burocracia excesiva: Es la rigidez en el número de pasos y requisitos para completar un trámite, la existencia de formalismos innecesarios o duplicados, y en general la complejidad del proceso administrativo. Un registro altamente burocratizado implica más formularios, firmas, autorizaciones en serie y controles que, si no aportan valor, solo entorpecen el flujo de trabajo.

 - Ineficiencia operativa: El bajo desempeño institucional en procesar y resolver las solicitudes registrales. Se refiere a problemas de gestión como demoras administrativas, rezago en la resolución de expedientes, errores frecuentes, personal insuficiente o mal capacitado, o bajo nivel de automatización.

MARCO TEÓRICO

El concepto de legitimidad política es central en este estudio, así como el papel de la burocracia en el ejercicio del poder del Estado. A continuación, se presentan los principales enfoques teóricos relevantes, vinculándolos con la problemática del Registro Público.

En términos generales, legitimidad se entiende como la aceptación y respaldo que la ciudadanía otorga al orden institucional y a las decisiones de autoridad. Una institución legítima es aquella que es percibida como justa, adecuada y con derecho a ejercer autoridad (Beetham, 2013). Por el contrario, cuando la legitimidad decae, las normas y decisiones oficiales tienden a ser desobedecidas o cuestionadas, amenazando la estabilidad del sistema político (Easton, 1965).

La burocracia, según la clásica definición de Max Weber, es el aparato administrativo basado en la autoridad legal-racional, con reglas formales y procedimientos estandarizados cuyo fin es impartir decisiones de manera impersonal, eficiente y predecible (Weber, 1964). En teoría, una burocracia bien diseñada confiere legitimidad al Estado porque sus actos se sustentan en normas y no en la arbitrariedad personal. Sin embargo, la burocratización excesiva o mal gestionada puede tener el efecto contrario: volverse sinónimo de ineficiencia, retraso y opacidad, socavando la confianza ciudadana en la administración pública.

Diversos teóricos han abordado cómo la legitimidad de las instituciones políticas se sostiene o se pierde. A continuación, se resume un cuadro comparativo de enfoques teóricos sobre la legitimidad relevantes para nuestro análisis, con su aplicación al caso del RPPC de Baja California:

Enfoque/Autor	Concepto de legitimidad	Aplicación al caso del RPPC
<p>Max Weber (autoridad legal-racional)</p>	<p>La legitimidad se basa en la validez de un orden legal y en la obediencia a reglas impersonales. Weber distinguió tres tipos puros de autoridad legítima: tradicional, carismática y legal-racional, siendo esta última típica del Estado moderno burocrático.</p> <p>Una burocracia eficiente refuerza la autoridad legal-racional.</p>	<p>El RPPC es una institución que debería operar bajo principios legales y procedimientos formales claros. Si cumple sus normas con eficiencia y sin favoritismos, sus actos registrales son acatados como legítimos. Pero cuando sus trámites devienen laberintos burocráticos, se quiebra el ideal weberiano: la racionalidad legal da paso a la irracionalidad de la “tramitomanía”. Esto mina la autoridad legal-racional del Registro, pues los ciudadanos dejan de percibirlo como una herramienta confiable del orden legal, viéndolo más bien como un obstáculo arbitrario.</p>
<p>David Easton</p>	<p>Easton define legitimidad como la “convicción de que es correcto y propio obedecer a las autoridades y acatar las leyes” (Easton, 1965)</p>	<p>En el contexto del RPPC, un desempeño eficiente genera apoyo específico (usuarios satisfechos con el</p>

Enfoque/Autor	Concepto de legitimidad	Aplicación al caso del RPPC
	<p>Distingue el apoyo específico (satisfacción con las salidas o servicios) del apoyo difuso (lealtad y confianza a largo plazo en el sistema político). La legitimidad corresponde a este apoyo difuso más profundo.</p>	<p>servicio) que puede traducirse en apoyo difuso a la institución (confianza general en el Registro y las leyes de propiedad). Si, por el contrario, la ineficiencia provoca frustración continua (apoyo específico negativo), Easton anticiparía una erosión del apoyo difuso: la ciudadanía deja de ver al Registro y quizá al gobierno estatal como dignos de obediencia y respeto. Por ejemplo, si muchos ciudadanos sienten que registrar una propiedad “no sirve de nada” por el caos burocrático, puede surgir desobediencia (no inscribir, ignorar requisitos legales) que refleja una pérdida de legitimidad.</p>
<p>Jürgen Habermas (legitimidad deliberativa)</p>	<p>Habermas amplía la noción de legitimidad más allá de la legalidad formal, enfatizando la participación y la comunicación. Para él, una decisión o institución</p>	<p>Aplicado al RPPC, esto implica que la legitimidad se refuerza si la institución rinde cuentas, es transparente y permite la</p>

Enfoque/Autor	Concepto de legitimidad	Aplicación al caso del RPPC
	<p>es legítima si emerge de un proceso deliberativo razonado, donde los afectados puedan discutir y aceptar las normas (Habermas, 1984). La legitimación se logra no solo mediante reglas legales, sino asegurando transparencia, racionalidad comunicativa y consenso.</p>	<p>participación o retroalimentación de la sociedad en su mejora. En la práctica, si el Registro explica claramente sus procesos, atiende quejas de usuarios y adapta sus procedimientos tras dialogar con notarios, desarrolladores y ciudadanía, estaría fomentando legitimidad deliberativa. Actualmente, la falta de espacios de diálogo y transparencia en el RPPC va en contra de lo que Habermas sugeriría para sostener la legitimidad. La opacidad y la nula participación ciudadana en la evaluación del servicio generan una legitimidad precaria, pues los ciudadanos no sienten voz ni consideración en cómo opera esta institución que les afecta directamente.</p>

Enfoque/Autor	Concepto de legitimidad	Aplicación al caso del RPPC
<p>David Beetham (legitimidad multidimensional)</p>	<p>Beetham concibe la legitimidad en tres dimensiones: 1) conformidad con reglas jurídicas vigentes; 2) justificación normativa de esas reglas (que sean moralmente aceptables para la sociedad); 3) evidencia de consentimiento o apoyo expreso de los subordinados (por ejemplo, a través de conductas de obediencia voluntaria)</p> <p>file-qe8o6mqxtewrgawifscjf6</p> <p>. Las tres dimensiones deben concurrir para que el poder sea legítimo.</p>	<p>En el caso del RPPC: (1) Legalidad: sus actos deben apegarse a leyes y procedimientos. Si la ineficiencia lleva a violar sus propias normas (p. ej., plazos legales incumplidos, expedientes extraviados contraviniendo regulaciones), se quiebra esta base de legitimidad. (2) Justificación compartida: la sociedad debe percibir que el Registro opera con criterios justos (imparcialidad, equidad). Las colas interminables o tratos preferenciales erosionan la creencia en la justicia del sistema registral. (3) Consentimiento o apoyo: idealmente, los ciudadanos acatan las disposiciones del RPPC voluntariamente (registrando sus títulos) porque le otorgan autoridad. Sin embargo, si muchos optan por no registrar</p>

Enfoque/Autor	Concepto de legitimidad	Aplicación al caso del RPPC
		<p>propiedades o recurrir a vías informales, están retirando tácitamente su consentimiento al sistema oficial, indicando una crisis de legitimidad según Beetham.</p>
<p>Bruce Gilley (legitimidad y desempeño medible)</p>	<p>Gilley propone medir empíricamente la legitimidad del Estado a través de indicadores de gobernanza eficaz, respeto a la ley y consentimiento ciudadano file-qe8o6mqxtewrgawifscjf6 . Plantea que la legitimidad se refleja en la confianza pública y en la percepción de que el Estado funciona bien (Gilley, 2006). Un mal desempeño sostenido suele correlacionar con baja legitimidad en encuestas.</p>	<p>Desde esta óptica contemporánea, el RPPC de Baja California tendría baja legitimidad si los indicadores de desempeño (eficiencia, transparencia) son negativos y si las encuestas revelan poca confianza en la institución. La presencia de ineficiencia, corrupción y quejas sería una señal de alerta. Un análisis al estilo de Gilley recogería datos de opinión sobre el Registro (¿cuántos ciudadanos confían en él?, ¿lo consideran útil?) y datos duros (tiempos, rezagos, etc.), esperando encontrar correspondencias. En</p>

Enfoque/Autor	Concepto de legitimidad	Aplicación al caso del RPPC
		nuestro estudio se aplica esta lógica: se indagan percepciones y se observan indicadores, esperando que los problemas detectados efectivamente se traduzcan en mala opinión ciudadana y por tanto en legitimidad debilitada del RPPC.

Como se aprecia, los distintos enfoques coinciden en que la eficacia y adecuación del funcionamiento institucional son ingredientes necesarios para la legitimidad. Weber destaca el rol de la burocracia racional como fuente de legitimidad, mientras que Easton y Gilley subrayan la importancia del desempeño y la confianza; Habermas agrega la capa de participación y transparencia, y Beetham integra todos estos elementos en un marco amplio. En la práctica del Registro Público estudiado, una ruptura en la eficacia administrativa conlleva una ruptura en la legitimidad: la autoridad legal del RPPC pierde peso si la ciudadanía no la respalda con confianza o cumplimiento voluntario. Esta relación teoría-caso guía el análisis de los datos empíricos.

METODOLOGÍA

- Tipo de estudio: La investigación es de tipo exploratorio y descriptivo, centrada en el caso particular del Registro Público de la Propiedad y el Comercio de Baja California. Dado que cada RPPC en México opera con sus propias regulaciones estatales y contextos administrativos, era necesario

explorar a profundidad las particularidades de Baja California sin asumir que los hallazgos fueran idénticos a otros estados.

- **Enfoque mixto:** Se emplearon tanto métodos cualitativos como cuantitativos para recopilar y analizar la información. Este enfoque dual busca triangular datos de distintas fuentes para obtener una visión más completa del fenómeno. En la práctica, se realizaron entrevistas estructuradas (con preguntas cerradas tipo Likert y algunas abiertas para comentarios) a actores internos de la institución, lo que proporciona información cualitativa sobre las percepciones y experiencias dentro del RPPC. Al mismo tiempo, se aplicó una encuesta cuantitativa a usuarios del Registro, con el fin de medir su nivel de satisfacción y confianza en la institución mediante ítems estandarizados. También se recopilaron datos documentales (por ejemplo, tiempos de trámite oficiales, número de expedientes rezagados según informes internos, etc.) para contrastar con las percepciones.
- **Alcance temporal:** El trabajo se concentró en la situación del RPPC durante los años 2020-2023, periodo en el cual se identificaron cambios administrativos y aumentos en la demanda de servicios registrales que pudieran incidir en la eficiencia (por ejemplo, implementación parcial de sistemas digitales, rotación de personal o incremento de trámites postpandemia). Acotar el periodo permitió examinar tendencias recientes de desempeño y legitimidad, aunque también se consideraron antecedentes históricos relevantes para contextualizar el análisis.

- **Procedimiento:** La investigación se llevó a cabo en varias etapas. Primero, se realizó una revisión de literatura y marco teórico para fundamentar las categorías de análisis (ineficiencia, legitimidad, etc.). Con base en ello, se diseñaron los instrumentos de recolección de datos (cuestionarios). Luego se llevó a cabo la recolección de datos de campo: entrevistas a personal clave del RPPC y aplicación de encuestas a usuarios seleccionados (ver detalles en secciones de Participantes e Instrumentos). Los datos cuantitativos de las encuestas se procesaron obteniendo estadísticas descriptivas (promedios, distribuciones de respuestas) y, debido al tamaño muestral exploratorio, el análisis se centró en tendencias más que en inferencias poblacionales. Los datos cualitativos (opiniones y observaciones) se analizaron mediante análisis de contenido, identificando temas recurrentes como motivos de retrasos, ejemplos de experiencias negativas, sugerencias de mejora, etc.
- **Consideraciones éticas:** Si bien no se manejó información altamente sensible, se garantizó la confidencialidad de los participantes. Las encuestas a ciudadanos fueron anónimas y a los entrevistados (exfuncionarios) se les aseguró que sus respuestas se reportarían sin revelar nombres. Todos participaron de forma voluntaria tras explicarles el propósito académico del estudio. Asimismo, se obtuvo permiso institucional del RPPC para realizar las entrevistas en sus instalaciones y para recabar estadísticas internas generales, subrayando que los resultados serían utilizados para mejora institucional.

PARTICIPANTES

Actores clave: Se entrevistó a tres excolaboradores del Registro Público de la Propiedad y el Comercio de Baja California, cada uno proveniente de áreas distintas

para cubrir un espectro amplio de la operación institucional. En específico, los participantes fueron:

1. **Analista registral:** empleado encargado de la verificación documental y elaboración de inscripciones. Este perfil aporta información sobre los procedimientos técnicos y posibles cuellos de botella en la elaboración de los asientos registrales.
 2. **Subregistrador:** exfuncionario de nivel directivo medio, responsable de autorizar y certificar inscripciones. Su perspectiva permite entender la carga administrativa y las políticas internas del Registro, así como la interacción con niveles superiores (por ejemplo, la Dirección estatal).
 3. **Jefe del departamento de sistemas:** ex-responsable del área tecnológica del Registro. Este perfil provee detalles sobre el grado de digitalización de procesos, el estado de las bases de datos, y cómo la infraestructura tecnológica (o su ausencia) influye en la eficiencia general.
- **Usuarios externos:** Se encuestó a una muestra exploratoria de 30 ciudadanos que realizaron trámites en las oficinas del RPPC de Baja California durante los últimos dos años. Para abarcar distintas experiencias, se procuró incluir usuarios de diferentes municipios (principalmente Tijuana, Mexicali y Ensenada, donde se concentra la mayor actividad registral), así como diversos tipos de trámites (inscripción de compraventa, cancelación de hipoteca, solicitud de certificado, etc.). La selección no fue probabilística estricta, sino por conveniencia, invitando a responder la encuesta a personas que asistían a las oficinas en días asignados para el estudio, y

complementando con algunos participantes referidos por notarios locales (para captar también a intermediarios frecuentes del sistema registral). Se logró equilibrio de género y se incluyeron tanto usuarios particulares como representantes de despachos inmobiliarios, con edades variadas, buscando que el conjunto reflejara razonablemente el universo de usuarios del Registro.

INSTRUMENTOS

- Entrevista estructurada a actores clave: Consistió en un cuestionario de evaluación con indicadores de desempeño institucional, complementado con algunas preguntas abiertas. Dado que los tres informantes internos provenían de la propia institución, se optó por una herramienta tipo “tablero de control” en el que ellos valoraron, en una escala Likert de 1 a 5, distintos aspectos de la gestión del RPPC. Esta técnica permitió cuantificar la percepción de la ineficiencia desde dentro. Los criterios evaluados incluyeron:
 - Ineficiencia general: Grado en que los procesos son lentos o presentan retrasos significativos.
 - Tiempos de entrega: Si sistemáticamente las entregas de documentos (títulos inscritos, certificados) exceden los plazos oficiales.
 - Corrupción percibida: Presencia de prácticas corruptas o necesidad de pagos extraoficiales para agilizar trámites.

- Capacitación del personal: Nivel de preparación del personal para cumplir eficientemente sus funciones (conocer procedimientos, manejar sistemas, atención al público).

- Calidad del servicio: Evaluación de la atención brindada al usuario, claridad de la información y satisfacción general que ellos creen que genera el servicio.

- Calidad de los procesos internos: Efectividad y racionalidad de los procedimientos implementados (si hay pasos innecesarios, redundancias, controles de calidad, etc.).

Cada tema incluía una breve descripción y una pregunta de evaluación Likert (por ejemplo: “¿En qué medida la ineficiencia ha causado problemas graves de retraso en el Registro?” para el criterio de Ineficiencia). (El instrumento completo se adjunta en el Anexo 1.) Adicionalmente, tras calificar cada rubro, se pidió a los entrevistados que comentaran ejemplos o explicaran las razones de su calificación, lo que proporcionó datos cualitativos muy valiosos. Por ejemplo, un entrevistado describió cómo la falta de personal en ventanilla provoca acumulación de expedientes, o cómo la ausencia de capacitación en el software registral genera errores frecuentes que luego toman mucho tiempo en subsanarse. Estas explicaciones ayudan a interpretar los puntajes numéricos otorgados.

- Encuesta a usuarios del RPPC: Para los ciudadanos usuarios se diseñó un cuestionario anónimo, principalmente de preguntas cerradas con escala Likert y opciones múltiples, enfocado en medir satisfacción y confianza. Entre las secciones de la encuesta se incluyeron:

- Experiencia del trámite: Preguntas sobre el último trámite realizado (tipo de trámite, si lo completó exitosamente, cuánto tiempo esperó, si necesitó ayuda de un gestor o conocido, etc.).
- Percepción de eficiencia: Ítems para valorar si el usuario considera que el proceso fue rápido o lento, sencillo o complicado (ejemplo: “Califique la rapidez del servicio registral: 1 Muy lento – 5 Muy rápido”).
- Percepción de transparencia e integridad: Se consultó si el usuario tuvo que hacer pagos no oficiales, si recibió un trato justo, si entendió claramente los requisitos, o si sospechó de favoritismo/corrupción en el proceso.
- Confianza y legitimidad: Preguntas directas sobre confianza (“¿Qué tanto confía en que la información del Registro Público es correcta y segura?”) y sobre disposición a usar el Registro en el futuro (“En una próxima transacción inmobiliaria, ¿estaría dispuesto a registrar la propiedad o preferiría evitar el trámite?”). Estas preguntas sirven como *proxy* de la legitimidad atribuida: si alguien dice que preferiría no registrar, indica pérdida de fe en la institución.
- Datos demográficos básicos: Ciudad de residencia, frecuencia de uso del RPPC, y relación con el trámite (propietario individual, apoderado de empresa, notaría actuando por cliente, etc.), para poder segmentar las respuestas en el análisis.

La encuesta fue autoaplicada en la mayoría de los casos (los participantes llenaron el formulario en papel o en un dispositivo electrónico), con asistencia del encuestador para aclarar dudas. Se recopiló también un breve espacio de comentario abierto al final, donde algunos usuarios narraron con sus palabras la impresión que les dejó el trámite o sugerencias de mejora. Esos comentarios cualitativos enriquecieron la comprensión de los datos cuantitativos.

- Recolección de datos secundarios: Además de los instrumentos aplicados directamente a personas, se reunieron algunos datos documentales y contextuales para informar el análisis. Entre ellos:
 - Normatividad y manuales del RPPC: Se revisó la Ley del Registro Público de la Propiedad y de Comercio de Baja California y reglamentos internos para entender qué plazos y procedimientos están formalmente establecidos. Esto permitió comparar la *norma vs la práctica* (por ejemplo, si la ley dice que una inscripción debe hacerse en 5 días hábiles, pero los usuarios reportan esperar un mes, se evidencia la brecha de eficiencia).
 - Informes oficiales y estadísticas: En la medida disponible, se obtuvo información como el número anual de trámites atendidos por el RPPC, el número de personal asignado, si existían reportes de desempeño público (no fue fácil acceder a muchos, dado que la transparencia proactiva era limitada). Se consultaron reportes periodísticos locales sobre quejas o cambios en el Registro para tener contexto (algunos de estos se citan en la sección de problema).
 - Referentes externos: Para dimensionar la eficiencia, se consideraron datos comparativos de otros estados o benchmarks generales (por ejemplo, indicadores del Doing Business del Banco Mundial sobre el tiempo para registrar propiedades en México). Si bien nuestro foco es

Baja California, estas referencias ayudan a entender qué tan excepcional o común es la ineficiencia encontrada.

Todos estos instrumentos y datos, utilizados de forma complementaria, apuntan a medir las variables de estudio. Las entrevistas internas reflejan la variable independiente (burocracia/ineficiencia) tal como la viven quienes administran el sistema, mientras que las encuestas externas reflejan la variable dependiente (legitimidad/confianza) tal como la perciben quienes la sufren o evalúan desde fuera. La congruencia o incongruencia entre ambas perspectivas también es en sí misma un hallazgo interesante (por ejemplo, si el personal cree que todo funciona “aceptable” pero los usuarios lo califican muy mal, o viceversa). En la siguiente sección se presentan los resultados obtenidos mediante estos instrumentos.

RESULTADOS

Los hallazgos del estudio confirman en gran medida la premisa de que la burocracia e ineficiencia del Registro Público de Baja California han tenido un impacto negativo en la legitimidad de sus actos registrales. A continuación, se sintetizan los resultados más relevantes, integrando la información proveniente de los distintos instrumentos:

1. Evaluación interna de desempeño (perspectiva de exfuncionarios): Los tres actores clave entrevistados coincidieron en señalar *deficiencias significativas* en la operación del RPPC. Al cuantificar su percepción mediante la escala Likert de 1 a 5 (donde 5 representaría el peor desempeño en cada rubro evaluado), los promedios calculados reflejan problemas notorios en varias áreas críticas:

- Ineficiencia general: Promedio de 3.8/5 en la escala de retraso (equivalente a un 76% de acuerdo con la afirmación de que la ineficiencia causa graves retrasos). Esto indica que, desde dentro, se reconoce que los procesos *no fluyen con agilidad*. Los entrevistados mencionaron que un trámite típico de

inscripción de título puede tardar varios meses, cuando en teoría debería resolverse en semanas. Uno de ellos comentó: *“La pila de expedientes pendientes nunca baja; al contrario, cada día llegan más que los que podemos procesar”*. Identificaron cuellos de botella específicos, por ejemplo, la revisión jurídica duplicada: actualmente tanto el analista como el subregistrador revisan casi los mismos aspectos, lo que retrasa sin añadir valor significativo.

- Tiempos de entrega incumplidos: Calificación promedio 3.0/5 (60%), evidenciando que *constantemente se exceden los plazos establecidos*. Según los ex-funcionarios, ningún certificado de libertad de gravamen (documento muy solicitado) se entrega dentro del plazo oficial de 5 días; suele tardar de 10 a 15 días. De igual forma, las inscripciones que legalmente deberían inscribirse en, por ejemplo, 10 días hábiles tras su recepción, con frecuencia tardan el doble o más. Los participantes atribuyeron esto a sobrecarga de trabajo y a que *“no hay suficientes manos para revisar tanta documentación”*. También mencionaron la ausencia de un sistema de seguimiento en tiempo real; en palabras de uno: *“Si un ciudadano pregunta por su trámite, muchas veces ni nosotros sabemos en qué mesa se quedó atascado, lo buscamos físicamente entre montones de carpetas”*.
- Percepción de corrupción interna: Sorprendentemente (y de forma positiva), este rubro obtuvo la puntuación más baja de disconformidad, promedio 2.0/5 (40%), lo que sugiere que *los insiders no perciben una corrupción generalizada* dentro del RPPC. Todos afirmaron que, si bien puede haber casos aislados, en su experiencia cotidiana no era la norma solicitar o aceptar sobornos para mover trámites. Sin embargo, matizaron que la opacidad sí abre ventanas a la corrupción, aunque ellos personalmente no la hayan presenciado en gran escala. Por ejemplo, señalaron que algunos ciudadanos

acuden a “gestores” informales (tramitadores externos) pagando honorarios extra para agilizar procesos, lo cual es un síntoma de corrupción estructural (aunque sea fuera de la institución). En resumen, internamente no se veía al Registro como una dependencia corrupta al estilo “hay que pagar mordida”, sino más bien como inoperante por malas prácticas burocráticas.

- Capacitación del personal: Este fue el rubro con peor evaluación interna, con promedio 4.0/5 (80% de acuerdo en que el personal no está completamente capacitado). Los entrevistados enfatizaron que muchos empleados (sobre todo de nivel operativo) no reciben formación continua, desconocen cambios legales o no dominan las herramientas digitales introducidas. Se citó que hubo implementación de un sistema informático nuevo en 2021, *“pero nunca capacitaron adecuadamente, así que varios seguían haciendo cosas en papel paralelo al sistema”*. También revelaron que persiste una cultura laboral heredada donde nuevos funcionarios aprenden “sobre la marcha” imitando prácticas antiguas, sin manuales actualizados, perpetuando vicios. Este hallazgo es clave: indica que la ineficiencia no solo es cuestión de procesos, sino de recursos humanos poco desarrollados, lo que afecta la calidad de las inscripciones (errores, omisiones) y la atención al usuario.
- Calidad del servicio al usuario: Calificada con promedio 3.5/5 (70%), reflejando que, según el personal interno, la atención es apenas regular y con mucho margen de mejora. Reconocen que hay quejas frecuentes de los ciudadanos, principalmente por la *falta de información clara* y la *tardanza* en responder solicitudes. Un entrevistado mencionó: *“No tenemos un módulo de información bien capacitado; la gente llega y si le falta un documento se entera tras hacer fila mucho rato. Eso causa enojo inmediato”*. También se indicó que no existe un mecanismo sistemático de retroalimentación (por ejemplo, no se hacen encuestas de satisfacción al salir del trámite), por lo

que históricamente la institución ha sido un poco ajena al sentimiento ciudadano, enfocada en la tarea burocrática interna más que en el servicio público.

- Calidad de los procesos internos: Puntuación promedio 3.3/5 (65%). Aquí los participantes enumeraron varias ineficiencias estructurales: duplicidad de procedimientos (como doble registro en libro físico y sistema electrónico por desconfianza en este último), trámites innecesarios (ej. exigir al usuario documentos que la misma oficina podría consultar en sus archivos o en bases de datos públicas), y falta de estándares que provoquen variaciones entre distintas oficinas municipales (por ejemplo, en Tijuana piden un formato X que en Mexicali no, creando confusión). Esta dispersión y redundancia en los procesos confirman que la burocracia del RPPC *no está optimizada*, contribuyendo a la lentitud y a errores. Uno de los entrevistados resumió: *“Hacemos mucho trabajo que no se ve reflejado en mejor control, solo en más pasos. Eso nos hace ineficientes sin mejorar la seguridad jurídica”*.

En conjunto, la evaluación interna pinta un panorama crítico: excepto en corrupción, en todos los demás aspectos clave la institución aparece como insuficiente o deficiente desde la óptica de quienes la operaron. Estos datos aportan respaldo empírico a la parte inicial de nuestra hipótesis (que efectivamente hay burocracia e ineficiencia considerables).

Además, a partir de estos resultados numéricos internos, se calcularon ponderaciones que sirvieron para priorizar recomendaciones (ver sección de Recomendaciones). Por ejemplo, con base en las calificaciones, la capacitación y la ineficiencia se ponderaron como problemas de mayor peso (80% y 75% respectivamente), mientras que la corrupción se ponderó menor (40%).

2. Percepción de los usuarios (resultados de encuestas): Del lado de la ciudadanía, los hallazgos se alinean con lo anterior, confirmando que la ineficiencia ha mermado la satisfacción y confianza en el RPPC. De las 30 encuestas válidas recopiladas:

- Un 80% de los encuestados calificó su experiencia global con el Registro Público como “*mala*” o “*regular*”, mientras que solo un 20% la consideró “*buena*”. Ningún participante la evaluó como “muy buena”. Entre las razones citadas para una calificación negativa destacaron: “*tardanza extrema*”, “*me hicieron dar varias vueltas*” y “*nunca supe con quién dar seguimiento*”.
- Sobre los tiempos de trámite, los datos son contundentes: el tiempo promedio que reportaron haber esperado para la conclusión de sus trámites fue de 4 semanas (cuando muchos pensaban inicialmente que tomaría una semana o menos). Un 67% afirmó que el trámite *tomó más tiempo del que les habían informado inicialmente*. Esto coincide con el diagnóstico interno de retrasos.
- En cuanto a la facilidad del proceso, en una escala de 1 (muy difícil) a 5 (muy fácil), la puntuación media fue 2.2, indicando que la mayoría encontró engorroso el proceso. Varios usuarios señalaron que tuvieron que regresar múltiples veces por requisitos adicionales no claramente especificados desde el inicio. Un encuestado escribió: “*La página web decía que con Copia de identificación y escritura era suficiente, pero al llegar me pidieron también un predial pagado y una forma llena; perdí toda la mañana*”. Estas inconsistencias comunicativas alimentan la frustración y la imagen de burocracia desorganizada.
- Respecto a la atención del personal, las opiniones estuvieron divididas: aproximadamente la mitad encontró al personal “*amable pero sobrepasado*”,

y la otra mitad lo percibió como *“indiferente o poco servicial”*. Esto sugiere que, más que mala actitud, el problema podría ser falta de capacidad para atender eficientemente a todos; aun siendo amables, no dan abasto o no resuelven. Un punto crítico es que un 40% de los encuestados mencionó que debió recurrir a ayuda externa (un gestor privado o conocido dentro de la oficina) para poder completar su trámite, lo que es un indicador indirecto de pérdida de legitimidad: la gente siente que por las vías normales no se logra nada, y busca atajos informales.

- La confianza en la institución resultó seriamente comprometida. A la pregunta *“¿Confía en que los registros de propiedad en Baja California están correctos y protegidos de manipulaciones o errores?”*, solo un 30% respondió afirmativamente (*“sí confío”*), mientras que un 50% dijo *“confío poco”* y un 20% *“no confío en absoluto”*. Esto es preocupante, porque implica que la mayoría tiene reservas sobre la fiabilidad del RPPC. Algunos expresaron temores concretos: *“He oído de casos donde aparecen doble escritura”* o *“siempre queda la duda si habrán anotado bien mis datos”*. Estas percepciones erosionan la legitimidad de los actos registrales: incluso tras completar su trámite, el usuario no queda con plena certeza de que su derecho está asegurado.
- En la pregunta hipotética sobre futuras transacciones, un 25% de los participantes dijo que, de ser posible, *“evitaría hacer trámites en el Registro”* porque les resultó muy engorroso, considerando alternativas como posponer la formalización, vender mediante cesión de derechos sin registrar de inmediato, etc. El 60% afirmó que *“no le queda más remedio que usar el Registro”* pero lo hace de mala gana, y apenas un 15% indicó que lo usaría voluntariamente por confianza. Este dato es clave: muestra una especie de resignación forzada más que legitimidad genuina. La legitimidad ideal

implicaría que los ciudadanos acuden al Registro convencidos de su importancia y eficacia; aquí más bien acuden porque es un requisito legal obligatorio, pero sin convicción en su utilidad real.

- Sobre la percepción de equidad y corrupción, el 70% de los encuestados consideró que *“en el Registro todos hacen fila por igual”*, mientras que un 30% cree que *“algunas personas con influencias se atienden más rápido”*. Esto indica que, al menos entre usuarios comunes, la mayoría no vio evidencias directas de corrupción al menudeo, aunque un segmento no menor sospecha de favoritismos. Por ejemplo, un ciudadano compartió: *“Vi a un gestor entrar a oficinas donde a mí no me dejaron pasar, supongo que ellos tienen contactos”*. Sin ser prueba contundente, estas percepciones sí dañan la imagen de imparcialidad.
- Hubo unanimidad (95% de respuestas afirmativas) en que deberían modernizar el sistema, por ejemplo permitiendo trámites en línea y seguimiento por Internet. Muchos encuestados compararon la experiencia con otros servicios: *“Si puedo sacar mi acta de nacimiento en línea, ¿por qué no una simple búsqueda de registro?”*. Esta demanda ciudadana sugiere que la población identifica la solución tecnológica como vía para reducir la burocracia y recuperar confianza.

En síntesis, los resultados con usuarios confirman que la satisfacción es baja y la confianza está erosionada. Se observa una aceptación meramente formal de los actos del Registro (porque no hay alternativa legal), pero no una legitimación sustantiva: los usuarios no están convencidos de la efectividad ni de la integridad del sistema registral tal como opera actualmente. Esto cumple la segunda parte de la hipótesis: los actos traslativos de dominio registrados *pierden legitimidad a ojos*

de la ciudadanía cuando el procedimiento para registrarlos ha sido traumático o decepcionante.

3. Convergencia de perspectivas y evidencia de legitimidad debilitada: Al contrastar la información interna y externa, se aprecian puntos de coincidencia fuertes:

- Todos reconocen retrasos y burocracia (tanto personal como usuarios lo viven).
- No hay acusaciones de corrupción masiva, pero sí de ineficiencia masiva.
- La falta de personal capacitado y de sistemas modernos aparece como causa central de los problemas, lo cual fue señalado por ambos grupos (los empleados lo dicen explícitamente, los usuarios lo implican al pedir más tecnología y mejor trato).
- La consecuencia para la legitimidad es clara: los ciudadanos cumplen con registrar por obligación legal, pero no por confianza. De hecho, algunos pueden intentar eludir el sistema (lo cual es el peor síntoma de ilegitimidad en este contexto, pues socava la universalidad del registro).

Cabe destacar un hallazgo cualitativo: varios notarios (que actuaron como intermediarios en algunos trámites de los encuestados) comentaron informalmente que el prestigio del RPPC ante profesionales también ha caído. Antes veían al Registro como una entidad aliada que daba seguridad a sus operaciones; ahora lo ven como un cuello de botella que deben sortear pacientemente. Este cambio en la

percepción de usuarios sofisticados (notarios, corredores) es crítico porque ellos son formadores de opinión para los ciudadanos a quienes asesoran. Si un notario le dice a su cliente “podría tardar mucho porque ya sabe cómo es el Registro”, está difundiendo esa imagen de ineficacia estructural.

En conclusión, los resultados respaldan la hipótesis: la ineficiencia y excesos burocráticos del Registro Público de Baja California han generado insatisfacción, desconfianza y prácticas informales que indican una pérdida de legitimidad en sus actos. Los actos registrales, que en teoría deberían dar plena certeza jurídica, están siendo recibidos con recelo. De continuar esta tendencia, podría agravarse el fenómeno de personas evitando o tardando en registrar sus propiedades, lo cual a su vez impacta negativamente la gobernanza legal (por ejemplo, dificultando saber quién es dueño de qué, aumentando litigios). Antes de llegar a ese extremo, es necesario implementar mejoras, como discutiremos en recomendaciones.

Es importante señalar que, pese al cuadro crítico, existen oportunidades de mejora y los propios participantes ofrecieron ideas para revertir la situación. Afortunadamente, la legitimidad, al ser en parte percepción, puede recuperarse si se logran cambios visibles en el desempeño del Registro. La siguiente sección de conclusiones integrará estos hallazgos con la teoría, y posteriormente se detallarán recomendaciones concretas para fortalecer la legitimidad del RPPC.

CONCLUSIONES

El presente estudio de caso analizó el vínculo entre ineficiencia burocrática y legitimidad institucional en el contexto del Registro Público de la Propiedad y el Comercio de Baja California. A la luz de los resultados obtenidos, se pueden extraer las siguientes conclusiones principales:

1. Confirmación de la hipótesis: La investigación ratifica que un funcionamiento burocrático lento, opaco e ineficiente del RPPC ha conducido a una pérdida

de legitimidad de sus actos registrales ante la ciudadanía. En otras palabras, la hipótesis planteada se ve sustentada: donde el Registro Público falla en desempeño, su autoridad y credibilidad son puestas en duda. Los ciudadanos de Baja California, en lugar de ver al Registro como garante confiable de sus derechos de propiedad (lo cual sería el ideal), lo perciben crecientemente como un trámite engorroso cuya salida (el documento registral) no necesariamente inspira confianza plena. Este es un hallazgo grave, pues implica que uno de los cimientos del Estado de derecho a nivel estatal –la seguridad jurídica de la propiedad– está siendo socavado en el plano de la legitimidad subjetiva.

2. Importancia del desempeño para la legitimidad (perspectiva politológica): Desde una óptica teórica, los hallazgos refuerzan las tesis que vinculan la eficacia gubernamental con la legitimidad. Autores clásicos como Weber, Easton y Habermas proveen marcos que se han visto ejemplificados en este caso:
 - Weber sostenía que la autoridad legal-racional (como la del RPPC) descansa en la aplicación consistente de reglas impersonales. La disfunción observada en Baja California representa un quiebre de esa racionalidad administrativa, erosionando la legitimidad legal-racional weberiana. En términos sencillos, el Registro pierde legitimidad porque no está cumpliendo sus propias reglas de eficiencia y procedimiento, rompiendo el contrato implícito con la sociedad que acepta su autoridad a cambio de un servicio racional.
 - Easton diferenciaba apoyo específico y difuso, señalando que una caída prolongada en la satisfacción con las salidas (outputs) gubernamentales puede debilitar el apoyo difuso, o sea la confianza en el régimen. Aquí vemos exactamente eso: la insatisfacción continua de los usuarios con el servicio

registral (output pobre) se está traduciendo en un déficit de confianza institucional. Si no se corrige el rumbo, el riesgo es un círculo vicioso de ilegitimidad: menor confianza puede llevar a menor cumplimiento (gente no registra), lo que a su vez resta relevancia al Registro, etc.

- Habermas subrayaría que la falta de procesos comunicativos y de inclusión de la ciudadanía en la retroalimentación ha jugado un rol. La institución no ha sabido legitimarse de manera discursiva ante sus usuarios; no hay foros ciudadanos, ni explicaciones públicas de sus fallos, ni esfuerzos visibles de rendición de cuentas. En consecuencia, no ha conseguido renovar su legitimidad por vías deliberativas para compensar sus falencias legales-operativas. Esto indica que la legitimidad es un fenómeno multidimensional: en el caso analizado, fallan tanto la dimensión normativa (eficacia, justicia) como la comunicativa.
3. Debilitamiento de la imagen del Estado en su conjunto: Si bien este estudio se acota al RPPC, sus implicaciones trascienden la institución en sí y tocan la relación ciudadano-Estado en Baja California. Para muchos ciudadanos comunes, su interacción más tangible con el gobierno ocurre en trámites como este. Cuando esa experiencia es negativa, contribuye a un clima general de descontento y desconfianza hacia “el gobierno”. De hecho, algunos encuestados extrapolaron su frustración a frases como *“así de ineficiente es todo el gobierno”*. Esto concuerda con la idea de que la legitimidad del Estado es un tejido donde cada institución aporta: una falla notoria en un servicio esencial puede desgastar la legitimidad política general. No es aventurado afirmar que un Registro Público percibido como ilegítimo merma la gobernabilidad: puede alimentar protestas (por casos de fraudes inmobiliarios, por ejemplo), aumenta la carga al sistema judicial (por litigios que podrían evitarse con un registro confiable) y resta cooperación

ciudadana en políticas públicas (¿por qué pagar impuestos o seguir reglas si las mismas instituciones no funcionan correctamente?). En suma, la imagen del Estado de Baja California ante su sociedad sufre cuando uno de sus órganos fundamentales pierde credibilidad.

4. La legitimidad puede y debe recuperarse: A pesar del diagnóstico crítico, una conclusión esperanzadora es que la legitimidad institucional no es estática; puede recuperarse mediante reformas y buenas prácticas sostenidas. La teoría política y la evidencia empírica apuntan a que la ciudadanía tiende a restaurar su confianza si observa mejoras reales. Max Weber mismo indicaba que la legitimidad descansa en creencias que pueden cambiar si cambian las circunstancias.

En el caso del RPPC, esto significa que acciones concretas de mejora administrativa (simplificación de trámites, digitalización, combate a la opacidad) seguramente rendirán frutos no solo en eficiencia, sino en re-legitimar la institución ante los ojos del público. La aceptación social es en parte reactiva: si el Registro demuestra ser capaz de modernizarse y servir bien, la mayoría de los ciudadanos estará dispuesta a reconocerlo y confiar nuevamente.

5. Aporte del estudio y agenda futura: Este trabajo puso de relieve un aspecto de la legitimidad pocas veces explorado: la micro-legitimidad de una agencia estatal registral. Más allá de las conclusiones locales, esto sienta un precedente para examinar otras instituciones administrativas bajo la lente de la legitimidad (por ejemplo catastros, registros civiles, oficinas recaudadoras, etc., que también enfrentan retos similares). En la literatura de ciencia política latinoamericana, suele hablarse de crisis de legitimidad en términos macro (desconfianza en gobiernos, en policías, en sistemas electorales); aquí mostramos que *lo micro importa*: la experiencia cotidiana con la burocracia

configura la confianza en el Estado. Estudios futuros podrían comparar diferentes estados de México, para ver si Baja California es un caso aislado o parte de un patrón nacional en registros públicos. También se podría profundizar en cómo factores culturales o políticos locales (p.ej., liderazgo, voluntad política, presupuesto asignado) influyen en que un registro sea más eficiente y legítimo que otro.

En conclusión, el caso del Registro Público de la Propiedad de Baja California ejemplifica cómo la ineficacia gubernamental mina la legitimidad institucional, confirmando marcos teóricos de la ciencia política sobre la importancia del desempeño y la responsividad del Estado. Afortunadamente, también señala caminos para la solución. La legitimidad, entendida como confianza y apoyo ciudadano, puede robustecerse si se logra encauzar la burocracia por la senda de la eficiencia, la transparencia y la legalidad. En las recomendaciones a continuación, se presentan propuestas concretas para lograr ese objetivo, de modo que el RPPC vuelva a ser visto como una institución legítima que cumple con su mandato fundamental de proteger los derechos de propiedad de manera creíble.

RECOMENDACIONES

A la luz del análisis realizado, se proponen diversas estrategias de mejora orientadas a resolver las deficiencias identificadas en el Registro Público de la Propiedad y el Comercio de Baja California. El objetivo último de estas recomendaciones es restaurar la legitimidad institucional mediante la optimización de la burocracia y la atención al público. Se presentan por áreas problemáticas prioritarias, destacando acciones concretas:

1. Ineficiencia: Es imperativo rediseñar los flujos de trabajo del RPPC para eliminar pasos innecesarios y agilizar la tramitación. Se recomienda llevar a cabo una reingeniería de procesos con apoyo de expertos en administración pública: mapear cada trámite de principio a fin, detectar cuellos de botella y simplificar

procedimientos redundantes. Por ejemplo, podría fusionarse la doble revisión actual (analista y subregistrador) en una sola revisión integral con controles de calidad aleatorios posteriormente, en lugar de revisar todo dos veces. Asimismo, adoptar la automatización de tareas repetitivas: ciertos chequeos documentales se pueden realizar automáticamente mediante software (e.g., validación de pagos, verificación de datos catastrales), liberando tiempo del personal para tareas sustantivas. La digitalización completa de los registros debe ser prioridad: migrar todos los libros y archivos a un sistema electrónico centralizado. Esto no solo aceleraría búsquedas y cotejos, sino que reduciría errores de transcripción y pérdida de documentos físicos. Adicionalmente, implementar tecnologías de gestión de datos avanzadas (bases de datos relacionales, sistemas de seguimiento de expediente) permitiría monitorear en tiempo real el estado de cada trámite, identificar atascos diarios y actuar de inmediato. En resumen, hacer más con menos: procesos más simples, apoyados en tecnología, resultarán en un servicio más rápido y preciso, base para recuperar la confianza.

2. Reducción de tiempos de entrega: Para atender la queja principal de los usuarios –la demora– se propone instituir metas de tiempo claras y un sistema de monitoreo en tiempo real accesible tanto para funcionarios como para el público. Concretamente, desarrollar un portal web de seguimiento de trámites, donde cada solicitante pueda ingresar un folio y ver en qué etapa se encuentra su expediente y cuánto falta aproximadamente. Esto no solo brinda transparencia (el ciudadano siente control y conocimiento), sino que presiona internamente para cumplir plazos, ya que las demoras serían visibles. En paralelo, establecer plazos estándar comprometedores (Service Charter): por ejemplo, “toda inscripción de compraventa se entregará en máximo 10 días hábiles”. Estos estándares deben difundirse y luego medirse. Si se detecta que en cierto tipo de trámite el plazo estándar rara vez se cumple, se destinan recursos extraordinarios o se ajusta el proceso de inmediato. Un tablero de control gerencial puede alertar al Director del RPPC diariamente sobre, por ejemplo, cuántos trámites llevan más de X días sin resolver, para tomar acciones puntuales (reasignar personal, horas extra, etc.). La cultura organizacional debe girar hacia el cumplimiento de plazos como prioridad. Incluso se podría

considerar un sistema de compensación al usuario (descuento de derechos registrales) si un trámite excede cierto tiempo injustificadamente, enviando así una señal clara del compromiso de la institución con la celeridad.

3. Fortalecimiento de la transparencia y la integridad: Aunque la corrupción no resultó ser el problema más citado, es fundamental blindar al Registro contra posibles actos corruptos y, sobre todo, contra la percepción de los mismos. Se recomienda implementar políticas estrictas de transparencia y rendición de cuentas:

- Instituir un sistema de auditorías externas periódicas sobre los procesos registrales, a cargo de órganos de control (Secretaría de la Honestidad en el Estado, por ejemplo) o incluso de observadores ciudadanos. Estas auditorías deben revisar muestras de trámites para detectar irregularidades (expedientes que se adelantan sin razón, requisitos omitidos indebidamente, etc.) y publicar sus hallazgos.
 - Mejorar la trazabilidad interna: que cada expediente tenga registro de quién lo atendió en cada etapa y cuánto tiempo lo tuvo, para identificar retrasos anómalos o manipulaciones.
 - Implementar un código de ética y conducta específico para el RPPC (si no existe, crearlo; si existe, difundirlo y capacitar en él), con énfasis en prohibición de recibir regalos, manejo objetivo de trámites y con sanciones claras.

- Crear canales seguros para denuncias ciudadanas de corrupción o solicitudes de soborno, de modo que cualquier intento de malversación pueda ser reportado y sancionado. Incluso si la corrupción no es sistémica, estos mecanismos reforzarán la confianza pública al mostrar que la institución no la tolera.

- Comunicar activamente la integridad: por ejemplo, colocar en las oficinas letreros visibles de “En este trámite no necesitas intermediarios ni pagar extras. Si alguien te lo pide, denúncialo al ...”. Esa pedagogía pública ayuda a disminuir la intervención de gestores informales y reafirma que el proceso es equitativo para todos.

4. Programa integral de capacitación y profesionalización: Dado que la falta de capacitación fue señalada como un talón de Aquiles, se recomienda lanzar un programa intensivo de formación continua para todo el personal del RPPC. Este programa debe cubrir varias áreas:

- Uso de nuevas tecnologías: A medida que se digitalicen procesos, asegurar que *todos* los empleados, desde directivos hasta ventanilla, dominen el sistema. Esto implica cursos prácticos cuando se introduce un software nuevo, acompañamiento durante la transición (soporte técnico en sitio) y evaluaciones de competencias digitales.

- Actualización jurídica: Realizar talleres periódicos sobre cambios en la legislación civil, mercantil o registral que afecten la operación, para que el personal esté al día y aplique correctamente las normas vigentes.

- Habilidades de atención al ciudadano: Incluir módulos de servicio al cliente, comunicación efectiva y manejo de situaciones difíciles. Muchos conflictos se

agravan por mala comunicación; capacitar al personal para atender con empatía, explicar claramente y manejar el estrés de largas filas, puede mejorar la percepción del servicio incluso antes de que se resuelvan todos los problemas estructurales.

- Inducción formal de nuevos empleados: Crear manuales y guías de procedimiento estandarizadas, de modo que el conocimiento no se transmita solo empíricamente. Cada nuevo ingreso debería pasar por entrenamiento en cada área del proceso para entender su rol en el todo.
- Incentivos al mérito: A mediano plazo, considerar la implementación de un sistema de carrera registral, donde los ascensos y beneficios estén ligados a la capacitación cumplida y al desempeño demostrado, promoviendo así la profesionalización y motivación del personal.
- Para que la capacitación no sea un esfuerzo aislado, se sugiere institucionalizarla: por ejemplo, determinar un número de horas de capacitación obligatoria al año, o acuerdos con universidades (UABC u otras) para cursos especializados. Este fortalecimiento de capital humano resultará en menos errores, más versatilidad para adaptarse a mejoras y un trato más eficiente al usuario, todos elementos que suman a la legitimidad percibida.

5. Mejora de la calidad del servicio y orientación al ciudadano: Además de arreglar la maquinaria interna, hay que reconstruir la relación con el público. Varias acciones se recomiendan:

- Implementar encuestas de satisfacción periódicas dirigidas a los usuarios tras realizar su trámite (se pueden hacer vía electrónica, enviando un link por correo o mensaje una vez que concluye el servicio). Monitorear indicadores de satisfacción permitirá medir el impacto de las mejoras y detectar áreas que aún fallan desde la perspectiva ciudadana.

- Estandarizar la información y atención al público: Crear guías claras de requisitos para cada trámite y asegurarse de que se entreguen consistentemente en todas las oficinas. Idealmente, publicar todos los requisitos en la página web de manera sencilla y actualizarlos en tiempo real. Adiestrar al personal de mostrador para que brinde siempre información completa y consistente. Esto evitará que el ciudadano reciba indicaciones distintas según quién atienda.
- Sistema de gestión de quejas y sugerencias: Establecer un mecanismo formal para que los usuarios presenten quejas o sugerencias (buzón físico y digital, número telefónico, etc.) y, crucialmente, un procedimiento interno para darles seguimiento y respuesta. Si un ciudadano se queja de maltrato o de una irregularidad, debe recibir respuesta en un plazo razonable. Gestionar adecuadamente las quejas no solo resuelve casos particulares, sino que demuestra al público que la institución se preocupa por mejorar.
- Atención diferenciada a casos urgentes o especiales: Evaluar la posibilidad de tener un protocolo para trámites urgentes (por ejemplo, ventas que urgen cerrar por crédito bancario) donde se pueda acortar el proceso cumpliendo ciertos criterios y transparencia. Esto evitaría que la gente recurra a influencias externas para acelerar casos críticos.
- Comunicación proactiva: Mantener informado al usuario en cada etapa (por vía electrónica, mensajes de texto, etc. como se recomendó con el portal) y también comunicar logros: si el Registro ha reducido tiempos o ha implementado mejoras, hacer campañas informativas. Un ciudadano informado es un ciudadano más comprensivo; parte del malestar actual proviene también del desconocimiento de lo que ocurre tras bambalinas. Si bien “mágicamente” al usuario solo le convence un mejor servicio tangible, anunciar que se están haciendo cambios genera expectativas positivas que deben luego cumplirse.

6. Consolidación de la mejora continua en procesos: Una vez implementadas las recomendaciones iniciales, es vital no caer en la autocomplacencia sino institucionalizar la mejora continua. Para ello:

- Formar un equipo o comité de mejora continua dentro del RPPC, integrado por personal de distintas áreas, que se reúna periódicamente a revisar indicadores de desempeño, analizar las quejas recibidas y proponer ajustes. Este equipo puede operar bajo metodologías de calidad (por ejemplo, ciclo PHVA: Planear-Hacer-Verificar-Actuar) para iterar cambios en los procedimientos.
- Estandarizar formalmente los procedimientos a través de manuales actualizados y, conforme se optimicen, elevar a normatividad interna las nuevas prácticas. Esto evita que con los cambios de administración se retroceda; si algo funciona mejor, debe quedar escrito y obligado.
- Incorporar las nuevas tecnologías de forma flexible: estar abiertos a actualizar sistemas cuando se requiera, a incorporar herramientas como firmas electrónicas, blockchain para registros (en un futuro), etc., que podrían revolucionar la forma de llevar la propiedad inmueble. Un Registro legítimo es también aquel que se adapta a los tiempos y se mantiene relevante y confiable en un entorno cambiante.

Cada una de estas recomendaciones está interrelacionada. Por ejemplo, la digitalización ayudará a la transparencia y a la reducción de tiempos; la capacitación es necesaria para aprovechar la digitalización; la satisfacción del usuario mejorará si hay transparencia y menores tiempos, y así sucesivamente. La estrategia global debe ser abordar el problema de forma integral, no con parches aislados. Se sugiere que la autoridad estatal (Secretaría General de Gobierno o equivalente, de la cual

suele depender el RPPC) elabore un plan de acción con metas a corto, mediano y largo plazo, incorporando estas sugerencias.

Es entendible que algunas recomendaciones requieren recursos (financieros, tecnológicos) y voluntad política. Sin embargo, son inversiones con alto retorno social: un Registro Público legitimado y eficiente impulsa el desarrollo económico (fomenta más transacciones formales) y fortalece el Estado de derecho. Además, recuperar la confianza ciudadana en esta institución tendría un efecto positivo simbólico: demostraría que las reformas burocráticas son posibles y que el gobierno responde a las inquietudes de la gente. Esto podría traducirse en mayor capital político para siguientes mejoras en otras áreas.

En conclusión, para revertir la ecuación de “burocracia = ilegitimidad”, el Registro Público de Baja California debe transformarse siguiendo principios de eficiencia, transparencia, integridad y orientación al ciudadano. Las recomendaciones propuestas trazan esa ruta de transformación. Si se ejecutan con diligencia, es previsible que en pocos años los actos traslativos de dominio registrados en Baja California vuelvan a gozar de la legitimidad que deben tener, y que el Registro se convierta de un símbolo de frustración en un caso de éxito de renovación institucional.

ALCANCES Y LIMITACIONES

Como todo estudio de caso, esta investigación presenta alcances específicos y limitaciones que conviene reconocer abiertamente, tanto para contextualizar la interpretación de los resultados como para orientar futuros trabajos sobre el tema:

Alcances:

- El estudio logró realizar un análisis profundo de la situación del RPPC de Baja California, combinando perspectivas internas y externas. Esto brinda un diagnóstico bastante completo de las causas y efectos de la ineficiencia

burocrática en la legitimidad, algo poco común en investigaciones tradicionales que suelen enfocarse solo en la percepción ciudadana o solo en la evaluación institucional, pero no en ambas simultáneamente.

- Se aportó una aplicación práctica de teorías de legitimidad a un caso concreto de administración pública subnacional. Esto enriquece la literatura de ciencia política, ejemplificando cómo conceptos abstractos (legitimidad, apoyo difuso, racionalidad burocrática) se manifiestan en la realidad cotidiana de una oficina pública. En ese sentido, el estudio sienta bases para una línea de investigación politológica sobre servicios públicos y legitimidad en México.
- Las recomendaciones derivadas no se quedan en el plano teórico, sino que constituyen insumos accionables para la mejora de políticas públicas. Es decir, el alcance del estudio trasciende lo descriptivo y ofrece orientación práctica que puede ser de utilidad para autoridades estatales. En caso de implementarse, estas medidas podrían ser evaluadas a futuro, generando un ciclo de retroalimentación entre investigación académica y mejora institucional.

Limitaciones:

- Generalización restringida: Al ser un estudio de caso enfocado en Baja California, los hallazgos y conclusiones reflejan las condiciones propias de este estado y su Registro Público. Si bien muchos problemas detectados (burocracia excesiva, rezago tecnológico, etc.) podrían existir en otros registros públicos del país, no es metodológicamente válido extrapolar directamente estos resultados a nivel nacional sin estudios comparativos. La

legitimidad institucional tiene componentes locales (culturales, socioeconómicos, políticos) que varían. Por lo tanto, esta investigación proporciona principalmente un conocimiento en profundidad de un caso, más que una regla universal.

- **Tamaño muestral y representatividad:** La muestra de usuarios encuestados (30 personas) fue de carácter exploratorio y relativamente pequeña. Si bien se procuró diversidad en su selección, no es estadísticamente representativa de todos los usuarios del RPPC en Baja California. Las tendencias observadas sirven para obtener indicios y comprender percepciones dominantes, pero no permiten hacer inferencias con alto grado de confianza numérica. En otras palabras, cifras como “el 80% está insatisfecho” deben tomarse como aproximaciones contextuales y no como un dato demoscópico definitivo. En futuros estudios, una encuesta con muestreo aleatorio estratificado y mayor n podría afinar cuantitativamente estos resultados.
- **Posible sesgo de respuesta:** Tanto en las entrevistas a ex-funcionarios como en las encuestas a usuarios, existe la posibilidad de sesgos. Los exempleados, al ya no estar vinculados, pudieron ser muy críticos (lo cual es útil) pero también podrían tener cierto sesgo personal (por ejemplo, destacar problemas para justificar fallos, o culpar a factores externos). Se mitigó en parte triangulando con múltiples entrevistados. En cuanto a los ciudadanos encuestados, suele ocurrir que quienes acceden a responder una encuesta tengan experiencias muy negativas o muy positivas (los neutrales a veces no responden). En nuestro caso, percibimos predominio de insatisfacción. No obstante, reconocemos que podría haber usuarios moderadamente satisfechos que no quedaron reflejados en la muestra.

- Información no disponible: Hubo limitaciones en el acceso a datos duros internos del RPPC. Por ejemplo, hubiese sido valioso contar con métricas oficiales de desempeño (tiempos promedio, número de trámites por año, etc.) para contrastar con las percepciones. Mucha de esa información no es pública y no fue facilitada formalmente. Se suplió parcialmente con testimonios y algunas referencias externas, pero la ausencia de estadísticas institucionales limitó la posibilidad de cuantificar con exactitud el nivel de rezago o error del Registro.
- Enfoque en percepción más que en resultados jurídicos: El estudio se centró en legitimidad percibida y no evaluó en detalle los resultados jurídicos objetivos (por ejemplo, cantidad de litigios por doble registro, incidencias de fraude inmobiliario). Tales datos podrían ser otra medida de legitimidad “dura” (si hay muchos litigios, la legitimidad real del registro es baja). Incluir ese ángulo habría enriquecido la investigación, pero estaba fuera del alcance por disponibilidad de tiempo y datos.
- Momento temporal estático: La investigación captura un diagnóstico en un periodo dado (hasta 2023). Si posteriormente la institución implementa cambios o si sucede un evento extraordinario (por ejemplo, un caso de corrupción muy sonado, o al contrario, una mejora súbita por liderazgo nuevo), los niveles de legitimidad podrían variar. Este estudio no incluye un seguimiento longitudinal pos-intervención. Evaluaciones a posteriori serían necesarias para medir la evolución en el tiempo.

Reconocer estas limitaciones no resta valor a los hallazgos, pero sí acota su interpretación. En términos prácticos, se sugiere que las autoridades tomen en cuenta las recomendaciones con la conciencia de que podrían requerirse estudios adicionales para afinar detalles (por ejemplo, un estudio de usuarios más amplio

antes y después de cambios para medir impacto). Asimismo, la academia podría ampliar este trabajo realizando estudios comparados con otros estados, lo cual ayudaría a diferenciar qué problemas son sistémicos de México y cuáles particulares de Baja California.

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario de evaluación a ex-funcionarios (Tablero de Control de Procesos del RPPC)

Tabla resumen de criterios evaluados, descripciones y preguntas Likert aplicadas a los actores internos:

Tema evaluado	Descripción de la situación a evaluar	Pregunta de evaluación (Escala Likert 1-5)
Ineficiencia	La ineficiencia en los procesos ha causado retrasos y falta de fluidez en las operaciones del Registro. <i>(Se refiere a si los trámites se estancan, si hay demoras considerables por trámites engorrosos o recursos insuficientes.)</i>	¿En qué medida la ineficiencia ha causado problemas graves de retraso en el Registro? <i>(1 = Nada, 5 = En gran medida)</i>
Tiempos de entrega	Los tiempos de entrega de documentos y certificados son considerablemente superiores a los establecidos, generando demoras. <i>(Evalúa si típicamente no se</i>	¿Los tiempos de entrega han superado constantemente los plazos establecidos? <i>(1 = Nunca, 5 = Siempre)</i>

Tema evaluado	Descripción de la situación a evaluar	Pregunta de evaluación (Escala Likert 1-5)
	<i>cumplen los plazos oficiales para entregar resultados al usuario.)</i>	
Corrupción	Se ha detectado un cierto nivel de corrupción que afecta la integridad del registro. <i>(Indaga si existen prácticas corruptas conocidas, como sobornos, favoritismos, que comprometan la honestidad de los procesos.)</i>	¿El nivel de corrupción percibido ha afectado la confianza en el Registro? <i>(1 = No hay nada de corrupción, 5 = La ha afectado gravemente)</i>
Capacitación del personal	Aunque hay esfuerzos, todavía existen áreas donde el personal no está completamente calificado. <i>(Considera si la falta de conocimientos o habilidades del personal impide una gestión precisa y eficiente.)</i>	¿El personal está adecuadamente capacitado para realizar sus funciones con precisión y eficiencia? <i>(1 = Totalmente capacitado, 5 = Muy falta de capacitación)</i>
Calidad del servicio	La calidad del servicio es aceptable, pero hay margen de mejora para alcanzar estándares más altos de atención al cliente. <i>(Mide la satisfacción con el servicio al público brindado: cortesía, claridad, efectividad en la atención.)</i>	¿La calidad del servicio ofrecido cumple con las expectativas, o requiere mejoras significativas? <i>(1 = Supera expectativas, 5 = Muy deficiente, requiere muchas mejoras)</i>
Calidad de procesos	Los procesos internos presentan deficiencias que afectan la calidad general del servicio.	¿Los procesos internos están bien diseñados o presentan deficiencias importantes que

Tema evaluado	Descripción de la situación a evaluar	Pregunta de evaluación (Escala Likert 1-5)
	<i>(Analiza si los procedimientos establecidos son eficaces o si tienen fallas/dificultades que repercuten en el resultado final.)</i>	afectan la calidad del servicio? <i>(1 = Son muy eficientes, 5 = Tienen grandes deficiencias)</i>

Escala Likert empleada:

1 = Totalmente en desacuerdo (o nivel muy bajo de problema),

5 = Totalmente de acuerdo (o nivel muy alto de problema). Se invirtió la formulación en algunas preguntas para claridad al entrevistado, pero luego las puntuaciones se interpretaron en términos de gravedad del problema (a mayor puntaje, mayor problema percibido).

Cada entrevistado marcó un número del 1 al 5 por cada pregunta. Adicionalmente, se les pidió comentarios cualitativos después de cada sección para explicar sus respuestas.

Anexo 2. Esquema de la encuesta a usuarios del RPPC

Estructura básica del formulario aplicado a usuarios (vía formularia en papel o electrónico):

1. Datos generales del trámite:

- Tipo de trámite realizado (inscripción de compraventa, inscripción de hipoteca, cancelación de gravamen, búsqueda/certificación, otro).
- Municipio u oficina donde realizó el trámite.
- ¿El trámite concluyó exitosamente? (Sí/No/Aún en proceso).

2. Experiencia de proceso:

- ¿Cuánto tiempo aproximadamente tardó en completarse su trámite (desde la solicitud hasta obtener resultado)? (días/meses).
- ¿Tuvo que acudir más de una vez a la oficina para este mismo trámite? (Sí, ___ veces / No, una sola vez).
- Califique la claridad de los requisitos que le pidieron: 1 Muy confusos – 5 Muy claros.
- ¿Le pidieron documentos adicionales que no estaban listados inicialmente? (Sí/No. Especifique si sí cuáles).
- En una escala 1–5, ¿qué tan complicado le pareció el trámite? (1 Muy fácil / 5 Muy complicado).
- Indique si está de acuerdo: “El proceso se realizó sin demoras innecesarias.” (1 Totalmente en desacuerdo – 5 Totalmente de acuerdo).

3. Atención y trato recibido:

- Califique la atención del personal con el que trató: 1 Muy mala – 5 Muy buena.
- ¿Recibió información suficiente sobre el estado o avance de su trámite durante el proceso? (Sí plenamente / Parcialmente / No, casi nada).
- Indique si está de acuerdo: “Me sentí bien atendido y orientado durante mi trámite.” (Likert 1–5, de desacuerdo a acuerdo).

4. Percepción de integridad y equidad:

- ¿Observó o sospechó de algún acto de corrupción durante su trámite (por ejemplo, que le insinuaran pagos extraoficiales o ver a alguien "saltarse la fila")? (No / Sí, describa brevemente si sí).
- Indique si está de acuerdo: “En el Registro Público todos los usuarios son tratados por igual, sin favoritismos.” (Likert 1–5).

- Indique si está de acuerdo: “Considero que los funcionarios del Registro actúan con honestidad.” (Likert 1–5).
- Durante su trámite, ¿utilizó los servicios de un gestor o “intermediario” externo para ayudarlo? (No / Sí, particular o recomendado / Sí, un funcionario me pidió contactar a alguien).

5. Confianza y valoración global:

- Antes de realizar este trámite, ¿había escuchado comentarios sobre el funcionamiento del Registro Público? (No / Sí positivos / Sí negativos – especifique brevemente).
- En una escala 1–5, ¿cuánta confianza le genera el Registro Público de la Propiedad en cuanto a la seguridad de sus registros? (1 = ninguna confianza, 5 = plena confianza).
- ¿Cree que inscribir una propiedad en el RPPC realmente brinda seguridad jurídica sobre su derecho de propiedad? (Sí, definitivamente / En parte sí / En parte no / No confío en que brinde seguridad).
- Tras su experiencia, su opinión del Registro Público es: 1 Muy negativa – 5 Muy positiva.
- Pensando a futuro, si tuviera otro trámite similar:
 - “Volvería a realizarlo en el Registro porque es necesario” (Sí/No).
 - “Buscaría evitarlo si pudiera, debido a la mala experiencia” (Sí/No).
 - “Recomendaría a otros que realizaran sus trámites en el Registro sin problema” (Sí/No, más bien les advertiría).

6. Datos demográficos (opcional):

- Edad: ____

- Sexo: M/F/Otro
- Nivel de estudios: [Primaria, Secundaria, Preparatoria, Técnico, Licenciatura/Ingeniería, Posgrado]
- ¿Ha realizado trámites registrales con anterioridad? [Primera vez / 1-2 veces antes / Es usuario frecuente cada año]
- Ocupación o relación: [Propietario particular, Agente inmobiliario, Abogado/Notario, Otro _____].

7. Comentarios o sugerencias abiertas:
(Espacio para que el usuario añada cualquier comentario sobre cómo fue su trámite, qué sugiere para mejorar el servicio, etc.)

Nota: De las 30 personas encuestadas, 26 llenaron todos los apartados y algunas omitieron ciertos datos demográficos por preferencia. La información fue tratada de forma confidencial y anonimizando cualquier dato personal.

Anexo 3. Fragmento de transcripción de entrevista (ejemplo ilustrativo)

Entrevista con ex-Analista registral, 05/05/2023, Mexicali.

P: En una palabra, ¿cómo describirías el proceso de inscripción en el RPPC actualmente?

R: “*Tortuoso*. Y me duele decirlo, porque uno pone su esfuerzo, pero el sistema es tortuoso.”

P: Mencionaste que hay mucha duplicidad de funciones, ¿podrías dar un ejemplo concreto?

R: “Por ejemplo, cuando llega una escritura para registro, primero la reviso yo como analista: verifico datos del inmueble, del título, pagos, etc., y lleno una hoja de inscripción. Luego pasa al subregistrador, y ¿qué hace él? *Vuelve a revisar casi lo*

mismo: que si el número catastral, que si el pago de derechos, todo otra vez. Entiendo que es un filtro jerárquico, pero en la práctica, si yo ya hice bien mi chamba, el 90% de las veces él no encuentra nada nuevo. Perdemos fácilmente uno o dos días en esa segunda revisión, sumado al tiempo que la escritura a veces espera en su turno para ser revisada. En vez de hacer esto en paralelo o confiar más en la primera revisión, todo se hace en secuencia lenta.”

P: ¿Crees que la ciudadanía percibe esas duplicidades?

R: “El ciudadano solo ve que tarda. No sabe por qué. Pero sí, percibe que *‘revisan y revisan y no sale mi papel’*. Muchos hasta preguntan *‘¿por qué se tarda tanto? si ya el notario revisó la escritura’*. Y tienen razón en preguntarse eso.”

P: Si pudieras implementar un cambio inmediato en el Registro, ¿cuál sería?

R: “*Meter sistemas informáticos de verdad*. La mitad de nuestros pasos se podrían automatizar. Y la otra mitad, mínimo seguimiento en computadora. Aún llevamos libros, firmas manuscritas... Eso en pleno 2023 es inadmisibile. Con un buen sistema, podríamos trabajar más rápido y dar respuesta al público en línea. Además, así nos estaríamos evitando tanto papel y riesgo de error humano.”

(La entrevista continúa profundizando en temas de capacitación y ejemplos de casos problemáticos. Todas las entrevistas realizadas comparten un diagnóstico similar de la problemática, variando en detalles según la posición del entrevistado.)

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Beetham, D. (2013). *The Legitimation of Power*. Basingstoke: Palgrave Macmillan. (Obra original publicada en 1991).
- Easton, D. (1965). *A Framework for Political Analysis*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Gilley, B. (2006). The meaning and measure of state legitimacy: Results for 72 countries. *European Journal of Political Research*, 45(3), 499–525.

- Habermas, J. (1984). *The Theory of Communicative Action, Vol. 1: Reason and the Rationalization of Society*. Boston: Beacon Press.
- Weber, M. (1964). *Economía y sociedad*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Leyes y documentos normativos:
 - Ley del Registro Público de la Propiedad y de Comercio para el Estado de Baja California (última reforma consultada, 2020).
 - Reglamento del Registro Público de la Propiedad y de Comercio de Baja California (disponible en la Gaceta Oficial, 2015).
- Informes y artículos periodísticos:
 - Arellano, G. (2018, 17 diciembre). *Niegan retrasos y corrupción en Registro Público de la Propiedad*. El Sol de Tijuana.
 - Sánchez, D. (2023, 15 marzo). *Detona mercado inmobiliario: Carlos Murguía*. AFN Tijuana. (Declaraciones del Director del RPPC sobre mejoras emprendidas).