



UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO

FACULTAD DE ECONOMÍA Y CONTABILIDAD

TÉSIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR

PÚBLICO

**“PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA
ZONA REGISTRAL N° VII-SEDE HUARAZ, PERIODO 2018”**

Autores:

Bach. PALMADERA MILLA. Vilma luzmila

Bach. SÁNCHEZ DÍAZ lucero stefany

ASESOR: Dr. MURGA ORTIZ, Juan Alejandro

HUARAZ – PERÚ

2019

FORMATO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN, CONDUCENTES A OPTAR TÍTULOS PROFESIONALES Y GRADOS ACADÉMICOS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

1. Datos del autor:

Apellidos y Nombres: _____

Código de alumno: _____ Teléfono: _____

E-mail: _____ D.N.I. n°: _____

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Tipo de trabajo de investigación:

Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional

Trabajo Académico Trabajo de Investigación

Tesinas (presentadas antes de la publicación de la Nueva Ley Universitaria 30220 – 2014)

3. Para optar el Título Profesional de:

4. Título del trabajo de investigación:

5. Facultad de: _____

6. Escuela o Carrera: _____

7. Asesor:

Apellidos y nombres _____ D.N.I n°: _____

E-mail: _____ ID ORCID: _____

8. Referencia bibliográfica: _____

9. Tipo de acceso al Documento:

Acceso público* al contenido completo. Acceso

restringido** al contenido completo

Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Santiago Antúnez de Mayolo una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundirlo en el Repositorio Institucional, respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso de que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

10. Originalidad del archivo digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.



Firma del autor

11. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para las investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia Creative Commons, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica.



El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12º del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Recolector Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".

12. Para ser verificado por la Dirección del Repositorio Institucional

Fecha de Acto de sustentación:

Huaraz,

Firma: 
Varillas William Eduardo
Asistente en Informática y Sistemas
- UNASAM -

***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

**** Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

FORMATO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN, CONDUCENTES A OPTAR TÍTULOS PROFESIONALES Y GRADOS ACADÉMICOS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

1. Datos del autor:

Apellidos y Nombres: _____

Código de alumno: _____ Teléfono: _____

E-mail: _____ D.N.I. n°: _____

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Tipo de trabajo de investigación:

Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional

Trabajo Académico Trabajo de Investigación

Tesinas (presentadas antes de la publicación de la Nueva Ley Universitaria 30220 – 2014)

3. Para optar el Título Profesional de:

4. Título del trabajo de investigación:

5. Facultad de: _____

6. Escuela o Carrera: _____

7. Asesor:

Apellidos y nombres _____ D.N.I n°: _____

E-mail: _____ ID ORCID: _____

8. Referencia bibliográfica: _____

9. Tipo de acceso al Documento:

Acceso público* al contenido completo. Acceso

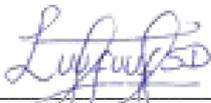
restringido** al contenido completo

Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Santiago Antúnez de Mayolo una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundirlo en el Repositorio Institucional, respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso de que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

10. Originalidad del archivo digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.



Firma del autor

11. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para las investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia Creative Commons, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica.



El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12º del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Recolector Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".

12. Para ser verificado por la Dirección del Repositorio Institucional

Fecha de Acto de sustentación:

Huaraz,

Firma:  
Varillas Wilium Eduardo
Asistente en Informática y Sistemas
- UNASAM -

***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

**** Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

FIRMA DEL JURADO EVALUADOR



Dr. RUIZ VERA JOSE ROSARIO

Presidente



Dra. AYVAR CUELLAR DOMINGA

Secretaria



Dra. ALLAUCA CASTILLO WENDY JULY

Vocal

DEDICATORIA

A Dios, por su inmenso amor y misericordia,
a mis padres por su apoyo incondicional tanto
moral y económicamente, por todos sus
consejos, y siempre motivarme a seguir
adelante.

Bach. Palmadera Milla Vilma Luzmila

Agradecer en primer lugar a Dios, por guiar mi
camino y fortalecerme espiritualmente.

A mi familia, quienes son mi soporte emocional
y fuente de inspiración.

Bach. Sánchez Díaz Lucero Stefany

AGRADECIMIENTOS

A Dios por habernos guiado en toda la etapa de nuestra vida universitaria, dándonos la fortaleza necesaria para culminar con éxito lo propuesto.

A nuestros padres nuestros padres quienes nos apoyaron siempre de manera incondicional, por habernos dado la oportunidad de tener una educación de calidad.

A nuestro asesor el Dr. JUAN ALEJANDRO MURGA ORTIZ por compartir con nosotros sus conocimientos y experiencias las cuales han permitido que nos desarrollemos adecuadamente como profesionales durante el desarrollo de nuestra tesis.

A la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz por facilitarnos en la accesibilidad a la información necesaria para nuestra investigación.

Los autores.

ÍNDICE

FIRMA DEL JURADO EVALUADOR	i
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	12
CAPITULO I	14
1.1. Identificación, planteamiento y formulación del Problema.....	14
1.2. Objetivos de la investigación.....	18
1.3. Justificación de la investigación	18
1.4. Hipótesis	19
1.5. Operacionalización de Variables	21
CAPÍTULO II	22
2. Marco referencial	22
2.1. Antecedentes.....	22
2.2. Marco teórico.....	30
2.3. Marco legal	51
2.4. Marco conceptual.....	54
CAPÍTULO III	58

3. Metodología	58
3.1. Diseño de la investigación	58
3.2. Población y muestra.....	58
3.3. Variables de estudio.....	61
3.4. Formulación de la hipótesis y modelo econométrico	61
3.5. Fuentes, instrumentos y técnicas de recopilación de datos.....	61
3.6. Procedimientos de tratamiento de datos:	62
3.7. Procesamiento de datos.....	63
3.8. Análisis e interpretación de la información	63
CAPÍTULO IV	64
RESULTADOS	64
4.1. Presentación de datos generales.....	64
4.2. Presentación y análisis de datos relacionado con cada objetivo de investigación	67
4.3. Prueba de Hipótesis	73
4.3.1. Análisis de Fiabilidad del instrumento	73
4.4. Interpretación y discusión de resultados, según cada uno de las hipótesis	86
CAPÍTULO V	95
CONCLUSIONES	95
CAPÍTULO VI	98
RECOMENDACIONES	98
CAPÍTULO VII	101

BIBLIOGRAFÍA	101
REFERIDO AL TEMA	101
REFERIDO A LA METODOLOGÍA	107
CAPÍTULO VIII	108
ANEXO	108
Anexo N°01 Matriz de consistencia	108
Anexo N°02: Ejecución presupuestal año 2018	109
Anexo N°03: Cuestionario para el personal administrativo	110
Anexo N°04: Gráficos de interpretación de resultados	111
Anexo N°05: Cuestionario para los usuarios de inscripción registral	120
Anexo N°06: Gráficos de interpretación de resultados	121
Anexo N°07: Base de datos que maneja por reporte mensual de la unidad de tecnologías de la información de la Zona Registral N° VII – Sede Huaraz)	126
Anexo N°08: Base de datos del área de recursos humanos	127
Anexo N°09: Documentos de análisis (libro de reclamaciones)	128
Anexo N°10: Programa Sunarp te escucha.....	131
Anexo N°11: Informe para la solicitud de información - Sunarp.....	134
Anexo N°12: Fotos del trabajo de campo.....	136

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de frecuencias del proceso administrativo de la Sunarp Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018.	67
Tabla 2. Distribución de frecuencias de la calidad de servicio de la Sunarp Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018.	68
Tabla 3. Distribución de frecuencias de la planeación en la calidad de servicio de la Sunarp Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018.	69
Tabla 4. Distribución de frecuencias de la organización en la calidad de servicio de la Sunarp Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018.	70
Tabla 5. Distribución de frecuencias de la dirección en la calidad de servicio de la Sunarp Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018.	71
Tabla 6. Distribución de frecuencias del control en la calidad de servicio de la Sunarp Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018.	72
Tabla 7. Análisis de Fiabilidad del cuestionario relacionado Proceso administrativo de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018.	73
Tabla 8. Análisis de Fiabilidad del cuestionario relacionado a la Calidad de Servicio de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018.	74
Tabla 9. Contrastación de las variables/dimensiones de estudio.	75
Tabla 10. Prueba de muestras independientes.	77
Tabla 11. Prueba de muestras independientes.	79
Tabla 12. Prueba de muestras independientes.	81
Tabla 13. Prueba de muestras independientes.	83
Tabla 14. Prueba de muestras independientes.	85

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Género del usuario que recurrió al servicio de atención de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018.....	64
Figura 2. Género del usuario que recurrió al servicio de atención de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018.....	64
Figura 3. Género del personal administrativo de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018.....	65
Figura 4. Edad del personal administrativo de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018.....	65
Figura 5. Área de trabajo del personal administrativo de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018.....	66
Figura 06: Profesión del personal administrativo de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018.....	66
Figura 7. Cargo que ocupa el personal administrativo de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018.....	67
Figura 8. Distribución de frecuencias del proceso administrativo de la Sunarp Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018.....	68
Figura 9. Distribución de frecuencias de la calidad de servicio de la Sunarp Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018.....	69
Figura 10. Distribución de frecuencias de la planeación en la calidad de servicio de la Sunarp Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018.	70
Figura 11. La organización en el proceso administrativo en el servicio de atención al usuario en la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018.	71
Figura 12. Dirección en el proceso administrativo en el servicio de atención al usuario en la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018.....	72
Figura 13. El control en el proceso administrativo en el servicio de atención al usuario en la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018.....	73

RESUMEN

La presente investigación con enfoque cuantitativo, tuvo por objetivo principal: Demostrar de qué manera el proceso administrativo contribuye a la calidad del servicio de inscripción registral de la Sunarp Zona N° VII –Huaraz, período 2018, para tal fin se bosquejó la hipótesis: “El proceso administrativo contribuye favorablemente a la calidad de servicio de inscripción registral de la Sunarp Zona N° VII –Huaraz, período 2018”.

El diseño de la investigación fue no experimental, el nivel fue descriptivo correlacional; para el acopio de la información en campo se aplicó encuestas a 317 usuarios de servicios de inscripción registral, asimismo a 30 servidores del área registral y atención al usuario de la entidad. Se concluyó que el proceso administrativo contribuye parcialmente a la calidad de servicio de inscripción registral de la Sunarp Zona N° VII –Huaraz, período 2018; según los resultados de la prueba Chi-cuadrado a un 95% de confianza, validado con las teorías de las variables intervinientes. Sin embargo, se observó que el alcance del proceso administrativo en la calidad de servicio de inscripción registral contribuye de manera parcial, por las siguientes causas: incumplimiento parcial de los planes estratégicos y operativos, ineficacia parcial en la atención al usuario de inscripción registral, deficiencias en los procedimientos de orientación al usuario, así como el insuficiente control del cumplimiento de los plazos establecidos para la calificación registral. Se recomienda a la alta dirección de la zona Registral N° VII – Sede Huaraz mejorar los servicios de atención al usuario y la eficiencia de los procedimientos de inscripción registral.

Palabras clave: Planeación, Organización, dirección, control y calidad de servicio.

ABSTRACT

The present investigation with a quantitative approach, had as main objective: To demonstrate how the administrative process contributes to the quality of the registration service of the Sunarp Zone N ° VII - Huaraz, period 2018, for this purpose the hypothesis was outlined: " The administrative process contributes favorably to the quality of the registration service of the Sunarp Zone N ° VII – Huaraz, period 2018”.

The research design was non-experimental, the level was descriptive and correlational; For the collection of information in the field, surveys were applied to 317 users of registration services, also to 30 servers in the registration area and customer service of the entity. It was concluded that the administrative process partially contributes to the quality of the registration service of Sunarp Zone N ° VII –Huaraz, period 2018; according to the results of the Chi-square test at 95% confidence, validated with the theories of the intervening variables. However, it was observed that the scope of the administrative process in the quality of the registry registration service contributes partially, due to the following causes: partial non-compliance with the strategic and operational plans, partial ineffectiveness in the attention to the registry registration user, deficiencies in user orientation procedures, as well as insufficient control of compliance with the deadlines established for registration qualification. It is recommended that the senior management of the Registration Area No. VII - Huaraz Headquarters improve user service services and the efficiency of registration procedures.

Keywords: Planning, Organization, direction, control and quality of service.

INTRODUCCIÓN

La Sunarp es un organismo descentralizado autónomo del Sector Justicia y ente rector del Sistema Nacional de los Registros Públicos que tiene como misión velar y proteger los bienes del ciudadano (predial y vehicular), así como inscribir y publicitar los actos jurídicos, contratos, derechos y titularidades de los ciudadanos mediante un servicio de calidad, accesible, oportuna y predecible, pesar de tener establecida su misión, visión, objetivos y contexto legal, no escapa de problemáticas o debilidades institucionales ya que tiene deficiencias en la prestación de servicios registrales, es decir que existe deficiencia en el tiempo de atención de la prestación de los servicios registrales de inscripción y de publicidad, esto debido al deficiente manejo en los procesos administrativos que ejecutan las áreas involucradas; toda vez que, al no cumplir lo estipulado para un adecuado servicio de calidad por todo ello desarrollamos el presente trabajo de investigación planteándonos el siguiente problema: ¿De qué manera el proceso administrativo contribuye a la calidad de servicio de inscripción registral en la Sunarp Zona N° VII – Huaraz, periodo 2018?

El objetivo de la investigación fue: Demostrar de qué manera el proceso administrativo contribuye a la calidad del servicio de inscripción registral de la Sunarp Zona N° VII –Huaraz, período 2018. La Hipótesis planteada fue: El proceso administrativo contribuye favorablemente en la calidad de servicio de la Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, período 2018 y nuestras variables fueron las siguientes: a) variable Independiente: Proceso Administrativo y b) variable

dependiente: Calidad de servicio. Con todo lo anterior hemos desarrollado el trabajo de investigación dividiéndolo en los siguientes capítulos.

Capítulo I: Identificación, planteamiento y formulación del problema, objetivos de la investigación, justificación, hipótesis y operacionalización de las variables; en el que se especifica el problema, para luego plantearnos nuestros objetivos y posteriormente las hipótesis que nos ayudarán a responder al problema planteado.

Capítulo II: Antecedentes, marco teórico, el marco legal y marco conceptual; donde consideramos aquellos trabajos de investigación existente y relacionada al tema, las bases teóricas concernientes a nuestras variables y las definiciones de algunos términos necesarios para la comprensión del trabajo.

Capítulo III: Metodología de la Investigación, donde encontramos los métodos y técnicas que hicieron posible el cumplimiento de nuestros objetivos, así como nuestra población y muestra de estudio, quienes fueron las fuentes de información primordial para el desarrollo de este trabajo.

Capítulo IV: Resultados del trabajo representados mediante cuadros y gráficas, los cuales han sido interpretadas y comparadas en términos porcentuales para luego arribar a las conclusiones y recomendaciones.

Capítulo V: Conclusiones del trabajo.

Capítulo VI: Recomendaciones

Capítulo VII: Bibliografía referido al tema y a la metodología de investigación.

Capítulo VIII: Anexos conformados por la matriz de consistencia y aquellos documentos del cual hicimos uso para poder desarrollar el trabajo.

EL GRUPO.

CAPITULO I

1.1. Identificación, planteamiento y formulación del Problema.

Mediante Ley N° 26366 se crea el Sistema Nacional de Registros Públicos y la Superintendencia Nacional de Registros Públicos - Sunarp y por Resolución Suprema N° 135-2002-JUS, se aprueba el Estatuto de la SUNARP el 11 de julio de 2002, mediante el que se dispuso la creación de trece Zonas Registrales con sede administrativa, incluyendo la ZONA REGISTRAL N° VII – Sede Huaraz, ubicado en el departamento de Ancash, en el Perú. Limita por el norte con el distrito de Jangas, distrito de Taricá y la provincia de Carhuaz; con el este con la Provincia de Huari; por el sur con el distrito de Huaraz y; por el oeste con el distrito de Pira.

La Sunarp es un organismo descentralizado autónomo del Sector Justicia y ente rector del Sistema Nacional de los Registros Públicos que tiene como misión velar y proteger los bienes del ciudadano (predial y vehicular), así como inscribir y publicitar los actos jurídicos, contratos, derechos y titularidades de los ciudadanos mediante un servicio de calidad, accesible, oportuna y predecible.

No obstante que está establecida su misión, visión, objetivos y contexto legal, no escapa de los problemas y debilidades que tiene toda institución pública o privada, como son la lentitud en la gestión administrativa, deficiencias en la calidad y celeridad en la prestación de servicios registrales, inadecuada infraestructura de los locales, deficiente coordinación y colaboración entre las áreas, entre otros.

Los cambios experimentados por el mundo en los últimos años, alteran trascendentalmente el funcionamiento tradicional de las entidades de la Administración pública, la cual viene marcada por un profundo estereotipo de ineficacia e ineficiencia se suma a ello las nuevas exigencias de los ciudadanos que

se sienten cada vez más partícipes de las decisiones públicas. Todo ello amerita una reorganización de las entidades empezando por los procesos administrativos a través del cual se logran los objetivos y metas institucionales, que de ser mejorados traerán consigo óptimos resultados que serán reconocidos socialmente.

Es evidente que para lograr eficiencia hay que saber dirigir, pero en esencia dirigir es saber coordinar, es lograr la óptima combinación de los recursos para alcanzar los objetivos y resultados que derivan de la misión encomendada a la organización.

Un buen gobierno es aquel que logra que sus funcionarios piensen en grande las más pequeñas funciones. Se necesita urgentemente de un sistema de administración que estimule ese comportamiento. Los funcionarios deben tener un compromiso personal con las razones de interés público que justifican las instituciones en que trabajan. Si esto no ocurre surge el terrible virus del liderazgo burocrático que es el ocaso de la innovación (...). La Organización, planificación y control constituyen la médula de la eficiencia administrativa. El “sueño” se puede convertir en realidad si las autoridades políticas y los funcionarios públicos tienen una gran opinión sobre su función y sus resultados. (Sánchez, 2003, pp. 21-22)

Chanamé, C. (2017) comparte 4 principales obstáculos que tiene el Estado peruano para alcanzar los objetivos planteados en el plan de modernización con miras al Bicentenario, entre ellos menciona que el Gobierno no necesariamente recoge las necesidades de la población y, por ende, realiza planes que no están articulados con las brechas que debe cubrir. Por lo tanto, el planeamiento no termina siendo una herramienta efectiva de gestión y no se alinea con el presupuesto público. Además, las organizaciones de decenas de entidades públicas no están diseñadas de acuerdo a sus objetivos, puede ser porque fueron diseñadas con una organización jerárquica

sin claridad en los procesos que realizan para entregar sus servicios de manera oportuna y responsable. Asimismo, la mayoría de instituciones no tienen los recursos ni capacidades para optimizar sus procesos. Por ello, solo les interesa cumplir sus funciones sin buscar la satisfacción de la ciudadanía.

El problema que se observa en la Zona Registral N° VII- Sede Huaraz son las deficiencias en la prestación de servicios registrales, es decir que existe deficiencia en el tiempo de atención de la prestación de los servicios registrales de inscripción registral ya que los trabajadores sobrepasan el tiempo promedio que deberían tardar por usuario, esto debido al deficiente manejo en los procesos administrativos que ejecutan las áreas involucradas; toda vez que, al no cumplir lo estipulado para un adecuado servicio de calidad genera una gran incomodidad al momento de dar respuestas al usuario, la demora en los documentos y falta de coordinaciones. Por otro lado, existe aún una gran distancia entre la Institución Pública y los ciudadanos; alejamiento que se origina en la insuficiente información accesible, el exceso de regulaciones y demoras en los procedimientos.

Se registraron 44 quejas hasta la fecha en la Oficina principal de la Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, en el periodo 2018 se registraron 27 quejas y reclamos mientras que en lo que va del año 2019 ascienden a 17 según consta en el Libro de Reclamaciones al 22 de agosto de 2019, sobre el particular se pudo constatar que las quejas y reclamos en su mayoría se deben a un inadecuado trato al usuario, demoras en la atención, deficiente orientación en lo que respecta a los procedimientos registrales, personal mal capacitado, etc.

El proceso administrativo es indispensable para el buen funcionamiento de las entidades de la Administración Pública ya que este proceso evita improvisaciones

en los momentos más difíciles y en la toma de decisiones importantes, sin un buen proceso no se podrían lograr los objetivos y metas que se traza la entidad, asimismo la calidad de servicio al ciudadano es fundamental, los colaboradores deben estar capacitados y contar con todas las herramientas necesarias para brindar una buena atención al usuario.

Respecto a la ejecución presupuestal se han logrado avances aceptables, los cuales están orientadas al logro de objetivos y metas institucionales, teniendo como objetivo estratégico institucional garantizar la gestión institucional orientada a satisfacer el requerimiento de servicios registrales para las personas, sin embargo, como se mencionó líneas arriba existen deficiencias en la prestación de servicios, lo cual indica que no se ha incrementado la calidad de servicio en los usuarios.

De no solucionar dicha problemática se afectará el desarrollo institucional, generándose el incumplimiento de logro de objetivos y metas institucionales, la cual repercutirá directamente en la calidad de servicio que se brinda a los usuarios.

1.1.1. Planteamiento del problema:

Formulación del problema.

Problema General:

¿De qué manera el proceso administrativo contribuye a la calidad de servicio de inscripción registral en la Sunarp Zona N° VII – Huaraz, periodo 2018?

Problemas Específicos:

- ¿De qué forma la planeación facilita los procesos de calidad del servicio de inscripción registral de la Sunarp Zona N° VII –Huaraz, período 2018?
- ¿De qué modo la organización contribuye a la calidad del servicio de inscripción registral de la Sunarp Zona N° VII –Huaraz, período 2018?

- ¿Cómo la dirección interviene en la calidad del servicio de inscripción registral de la Sunarp Zona N° VII –Huaraz, período 2018?
- ¿En qué medida el control contribuye a la calidad del servicio de inscripción registral de la Sunarp Zona N° VII –Huaraz, período 2018?

1.2. Objetivos de la investigación.

Objetivo General:

Demostrar de qué manera el proceso administrativo contribuye a la calidad del servicio de inscripción registral de la Sunarp Zona N° VII –Huaraz, período 2018.

Objetivos Específicos:

- Comprobar de qué forma la planeación facilita los procesos de calidad del servicio de inscripción registral de la Sunarp Zona N° VII –Huaraz, período 2018.
- Explicar de qué modo la organización contribuye en la calidad del servicio de inscripción registral de la Sunarp Zona N° VII –Huaraz, período 2018
- Comprobar cómo la dirección interviene en la calidad del servicio de inscripción registral de la Sunarp Zona N° VII –Huaraz, período 2018.
- Evaluar en qué medida el control contribuye a la calidad del servicio de inscripción registral de la Sunarp Zona N° VII –Huaraz, período 2018.

1.3. Justificación de la investigación

La Administración Pública no puede quedar al margen de los grandes cambios experimentados por el mundo en las últimas décadas producto de la globalización, por lo que está de estar orientada a resultados que generen valor público en la población centrada a una cultura orientada hacia la calidad y buen servicio a los ciudadanos.

1.3.1. Justificación práctica

La presente investigación se justifica en que no solo se determina la relación existente entre el proceso administrativo y la calidad de servicio, sino que se extiende a comprobar si los objetivos y metas institucionales llegaron a cumplirse. Asimismo, se pretende generar un impacto positivo en la eficacia operativa y el desempeño institucional a través de las recomendaciones.

1.3.2. Justificación metodológica

Para lograr los objetivos de estudio se obedece a una estructura metodológica, por lo que se emplea técnicas de investigación como cuestionarios y su procesamiento en software, los mismos que nos permiten determinar el nivel de relación entre las variables proceso administrativo y calidad de servicio. Es así que los resultados de la investigación se apoyan en técnicas de investigación validas en el medio.

1.3.3. Justificación social

El presente trabajo de investigación beneficia a los funcionarios, servidores y sobre todo a los usuarios del servicio de inscripción registral de la Sunarp Zona Registral N ° VII – Sede Huaraz, además se dan a conocer las causas que conllevan a los resultados encontrados y así recomendar posibles soluciones para la mejora de los procesos administrativos en base a las necesidades y expectativas de los usuarios del servicio de inscripción registral, que contribuyan al logro de metas y objetivos institucionales.

1.4. Hipótesis

Hipótesis General

El proceso administrativo contribuye favorablemente a la calidad de servicio de inscripción registral de la Sunarp Zona N° VII –Huaraz, período 2018.

Hipótesis específicas

- La planeación contribuye a la mejora de los procesos de calidad del servicio de inscripción registral de la Sunarp Zona N° VII – Huaraz, periodo 2018.
- La dirección interviene favorablemente a la mejora de la calidad de servicio de inscripción registral de la Sunarp Zona N° VII – Huaraz, periodo 2018.
- Si, se establece un adecuado control administrativo entonces mejora la calidad de servicio de inscripción registral de la Sunarp Zona N° VII – Huaraz, periodo 2018.

1.5. Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
X: PROCESO ADMINISTRATIVO	El Proceso Administrativo es la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos. Si los Directivos de una organización realizan su trabajo a través de una eficiente y eficaz gestión, es probable que la organización alcance sus metas; por ello, se puede decir que un buen desempeño se puede medir de acuerdo con el grado en que estos cumplan con el proceso administrativo. (Hurtado, 2008).	El proceso administrativo incluye un conjunto de fases, tales como, planeación, organización, dirección y control los cuales forman un proceso integral con el propósito de alcanzar los objetivos que se desean.	▪ Planeación	▪ Presupuesto
				▪ Estrategias Institucionales
			▪ Organización	▪ Trabajo en equipo
				▪ Capacitación
			▪ Dirección	▪ Liderazgo
	▪ Comunicación			
		▪ Control	▪ Medición del desempeño	
Y: CALIDAD DE SERVICIO	Según Zeithaml y Bitner. (2009) "La calidad en el servicio es un componente Primordial de las percepciones del cliente. En el caso de los servicios puros, la calidad es el elemento que predomina en las evaluaciones de los clientes. En los casos que ofrecen el servicio también pueden ser fundamentales para determinar la satisfacción del cliente"	La calidad de servicios registrales contiene dimensiones tales como: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía, los cuales permitirán facilitar la puesta en marcha de acciones correctoras adecuadas que mejoren la calidad de servicio.		▪ Fiabilidad
				▪ Capacidad de respuesta
				▪ Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía
				▪ Elementos tangibles

(Z): Variable Interviniente: Zona registral N° VII – Sede Huaraz

CAPÍTULO II

2. Marco referencial

2.1. Antecedentes.

2.1.1. A nivel internacional.

Basantes S. (2014). *Modelo de Gestión Administrativa y la Calidad en el Servicio al Cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*. (Trabajo de Investigación Previo a la Obtención del Título de Ingeniera de Empresas). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.

- Para el desarrollo del proyecto se utilizan herramientas y técnicas que permitan la recolección de los datos necesarios, los cuales están encaminados en la importancia de la Calidad de Servicio al Cliente, realizando un análisis del modelo Gestión, calidad y satisfacción al Cliente.
- Se realiza un análisis de la situación actual del Gobierno de la municipalidad de Ambato para así encontrar los problemas que se susciten dentro de la organización y poder investigar, estudiar más afondo la realidad, su entorno administrativo y comprender de esta manera el problema objeto de estudio
- La mayoría de clientes del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato consideran que el servicio que recibieron fue regular por lo que se concluye que la atención prestada no es la adecuada.
- Se concluye que el tiempo en realizar un trámite en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato es muy largo puesto que en la encuesta los usuarios manifestaron que se demoraron más de tres días.

Chang J. (2014). *Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad De Malacatán San Marcos*. (Tesis para optar el Título de Administrador de Empresas). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.

- En la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, la atención al cliente carece de lineamientos estratégicos que orienten la conducta, aptitud y actitud de los colaboradores; no se cuenta con la adecuada ambientación de la infraestructura, que fortalezca la calidad de los servicios prestados, para incrementar la satisfacción de los usuarios y se genere una imagen institucional que persiga en su conjunto, crear las condiciones, que influyeran en la participación ciudadana de la región, en el ejercicio de sus derechos y obligaciones como ciudadanos Guatemaltecos. En consecuencia, la mayoría de usuarios, califica la atención que actualmente se le brinda entre regular y buena; sin embargo, al analizar los aspectos tangibles e intangibles que la conforman, se concluye que es deficiente. El usuario de los servicios de la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, no se siente del todo satisfecho, ello debido a la variabilidad de los colaboradores al momento de ser atendidos en relación a la orientación, cortesía, amabilidad, el servicio en sí y a la deficiente ambientación de las instalaciones, ya que el usuario, espera que la atención sea la adecuada en aspectos como: información brindada, cortesía, amabilidad y rapidez; además que, las instalaciones sean cómodas, limpias, con la seguridad, y servicios básicos indispensables disponibles.
- Al hacer un balance entre los aspectos agradables y desagradables, considerando de igual manera los resultados de la observación técnica

efectuado de la atención al cliente y las condiciones actuales de la infraestructura municipal; es decir, la evaluación general de los aspectos tangibles e intangibles de la atención al usuario, se considera que la imagen institucional que proyecta la Municipalidad, es regular.

- En la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, no existe un plan previamente establecido de la atención al cliente; lo que provoca que no existan los lineamientos, procedimientos, guía y orientación adecuada, que permita a los colaboradores la sinergia de esfuerzos, para que, en su conjunto, se procure la satisfacción al usuario, fortalecer los servicios prestados y crear una imagen excelente de la institución.

Villalta, A. (2014). *Modelo de Gestión Administrativa para mejorar la calidad de servicio público del mercado Municipal de Salinas del cantón*. (Tesis para optar el Título de licenciado en Administración Pública). Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad, Ecuador.

Evaluar la relación de Gestión Administrativa en la calidad de servicio mediante un diagnóstico interno y externo, para el modelo de gestión administrativa del mercado Municipal del Cantón Salinas, provincia de Santa Elena. En esta investigación tiene una metodología descriptiva correlacional, con una muestra que se tomó de los trabajadores. En los resultados de la investigación, se realizó la prueba de Chi cuadrado en la cual se detalla que la significancia asintótica 0,000 es menor que el nivel de significación 0,05, se rechaza H_0 . Concluye que Existe una correlación significativa entre las dos variables, la cual fue hallada con la prueba de chi cuadrada, arrojando y tiene un 0.93% de confiabilidad.

El aporte que se encontró en esta investigación, es que mediante el desarrollo del estudio se consiguió ver lo importante de aplicar un análisis interno como externo, el cual se tomó conocimiento de cómo la gestión administrativa y la calidad se juntan para el funcionamiento de los procesos de toda organización y cuál es la influencia que tuvo en los clientes.

2.1.2. A nivel Nacional.

Ramos A. (2018) *Eficiencia de procedimientos registrales y calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos - Oficina Descentralizada Registral de Sánchez Carrión – 2017*. (Tesis para optar el título de Licenciada en Administración) Universidad Nacional de Trujillo, Perú.

De acuerdo a los resultados obtenidos y analizados se ha demostrado la hipótesis que establece que La Eficiencia de los Procedimientos Registrales se relaciona de manera positiva con la Calidad de Servicio al usuario en Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - Oficina Descentralizada Registral de Sánchez Carrión - 2017. Así como también se tiene como conclusión principal que la Eficiencia de los procedimientos registrales se relaciona de manera “positiva considerable” con la Calidad de Servicio al usuario en Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - Oficina Registral de Sánchez Carrión, según se ha determinado por el Coeficiente de correlación de Pearson ($r=0.716$); esto indica que si se mejora la variable independiente (eficiencia) también mejorará en forma considerable la variable dependiente (calidad de servicio).

Por lo que se recomienda que es preciso hacer un seguimiento sobre la eficiencia de los Procedimientos administrativos, así como la Calidad de servicio al usuario, utilizando para ello encuestas de satisfacción e implementar un buzón de

sugerencias; esto permitirá determinar las debilidades que requieren medidas correctivas.

Llacas M. (2018) *Procesos Administrativos y Calidad de Servicio en la oficina de Gestión y Soporte de la Procuraduría Pública de la SUNAT*, Lima 2018. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

- Queda determinada que no existe relación entre la planeación y la calidad de servicio en la oficina de Gestión y Soporte de la Procuraduría Pública de la SUNAT, Lima 2018; porque los resultados estadísticos demuestran rechazar la hipótesis alterna y aceptar la hipótesis nula, hallándose para $p = 0,000$, a con un nivel de significancia de 5%, en los encuestados y según la correlación de Spearman= 0,3009 representando no hay correlación estadísticamente significativa entre la suma de puntajes de planeación y la suma de puntaje total de calidad de servicio.
- Se ha determinado que no existe una relación entre la organización y la calidad de servicio en la oficina de Gestión y Soporte de la Procuraduría Pública de la SUNAT; porque los resultados estadísticos demuestran rechazar la hipótesis alterna y aceptar la hipótesis nula, hallándose para $p = 0,000$, a un nivel de significancia de 5%, este resultado no es estadísticamente significativo ($p = 0.1$, lo cual es < 0.05). y de acuerdo a la correlación de Spearman de 0,1333 esta representa que no hay asociación significativa entre la suma de puntajes de la organización y la suma de puntaje total de calidad de servicio.

- Se ha determinado que existe una relación entre la dirección y la calidad de servicio en la oficina de Gestión y Soporte de la Procuraduría Pública de la SUNAT; porque los resultados estadísticos demuestran rechazar la hipótesis nula, hallándose para $p = 0,000$,
- Con un nivel de significancia de 5%, en los encuestados y de acuerdo a la correlación de Spearman de 0,7922 esta representa que sí hay correlación estadísticamente significativa entre la suma de puntajes de dirección y la suma de puntaje total de calidad de servicio.
- Queda determinada que no existe relación entre los procesos administrativos y la calidad de servicio en la oficina de Gestión y Soporte de la Procuraduría Pública de la SUNAT; porque los resultados estadísticos demuestran rechazar a hipótesis alterna y aceptar la hipótesis nula, hallándose para $p = 0,000$, a un nivel de significancia de 5%, este resultado no es estadísticamente significativo ($p=0.1$, lo cual es <0.05). y según la correlación de Spearman es de 0,520, representando en los 11 encuestados, que no existe asociación estadísticamente significativa entre la suma puntajes de respuesta de la encuesta de procesos administrativos y la encuesta de calidad de servicio. Por tanto, no hay relación entre los puntajes de ambas encuestas.

Chirihuana, E. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio en el área registral de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos –Sunarp, La Molina 2018* (Tesis para optar el Título profesional de Licenciado en Administración). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Los resultados en el

presente estudio, en base a la información recopilada de los trabajadores del área registral de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos –Sunarp, se consiguen las siguientes conclusiones:

- La variable I, que es la gestión administrativa tuvo dimensiones de apoyo como: planeación, organización, dirección y control; mientras que la variable II, que es la calidad de servicio estuvo conformado con dimensiones como: elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad, empatía. El instrumento para medir ambas variables, fue el cuestionario de gestión administrativa conformado por 30 ítems y para la calidad de servicio se utilizó el modelo SERVQUAL constituido por 22 ítems; ambos presentaron la escala tipo Likert. Por otro lado, dentro de los resultados obtenidos se ha determinado que existe una correlación moderada, corroborado por los resultados de ($Rho = 0.673$, Sig. (Bilateral) = 0.000) entre las variables Gestión administrativa y calidad de servicio. Además, se considera que la gestión administrativa fue considerada como bueno en un 56.7% de los trabajadores y el 56.7% de los trabajadores consideraron que la calidad de servicio también es buena. Por lo tanto, al ver los datos de correlación y significancia, se determinó que no se rechaza la hipótesis general, demostrando que existe relación significativa entre las variables I y II.

2.1.3. A nivel Local.

Aranda, R. y Vicencio, K. (2018). *Influencia del servicio que brindan los funcionarios de orientación de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT) Oficina Zonal Huaraz, en la satisfacción.*

(Tesis para optar el Título de Contador Público). Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz, Ancash.

Concluyeron que:

- El servicio que brindan los funcionarios de orientación de la SUNAT Oficina Zonal Huaraz influye significativamente en la satisfacción de los contribuyentes, periodo 2017, es confirmada con un 95% de confianza, es decir que los contribuyentes que son atendidos 116 por los funcionarios de orientación de la SUNAT-O.Z. Huaraz consideran que la atención recibida es determinante para su satisfacción durante el período 2017.
- La primera hipótesis específica, “Existe un alto grado de influencia entre la percepción de satisfacción de los contribuyentes y la accesibilidad, simplificación y transparencia en la atención e información que les brindan, en el periodo 2017”, es confirmada con un 95% de confiabilidad, lo que significa que los usuarios del servicio de orientación de la SUNAT - O.Z. Huaraz identifican que la accesibilidad, simplificación y transparencia en la atención e información son elementos importantes que determinan su satisfacción.
- La segunda hipótesis específica, “La dimensión del servicio brindado por los funcionarios de orientación de la SUNAT-Oficina Zonal Huaraz que mejor explica la satisfacción de los contribuyentes es el personal de atención a la ciudadanía”, es confirmada toda vez que los parámetros estimados son positivos para esta dimensión, lo que quiere decir que los usuarios dan mayor importancia a la dimensión de personal de atención a la ciudadanía

que al de la dimensión de accesibilidad, simplificación y transparencia en la atención e información.

2.2. Marco teórico

Proceso administrativo:

Córdova (2012) menciona que “El proceso administrativo es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral con el propósito de alcanzar los objetivos que se desean” (p.53).

Díaz (2003) afirma que “El proceso administrativo se define como una obtención de fases o etapas a través de las cuales se realiza la práctica administrativa. Algunos autores que estudian dicho proceso lo han dividido de acuerdo a su criterio en diferentes etapas, pero solo refiriéndose al grado de análisis de proceso, ya que el contenido es el mismo que manejan todos. Por eso en la actualidad, la división cuatripartita, de cuatro fases, es la más aceptada universalmente: planeación, organización, dirección y control” (p.113).

Importancia del Proceso Administrativo: Una organización como ente social implica una estructura que debe armonizar sus elementos fundamentales: las personas, las tareas y la administración.

Por consiguiente, el proceso administrativo busca armonizar estos elementos; planeando acciones, organizando las cosas, integrando recursos, ejecutando tareas, ordenando y controlando resultados, proceso y fundamentalmente generando mecanismos de comunicación para dar a conocer sus ideas. (Cano,2017, p.24).

Planeación.

Según Reyes (2007) menciona. “La planeación consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo y la determinación de tiempo y números necesarios para su realización” (p.244).

Del mismo modo, Bittel, L. Y Ramsey, J. (1999) añade que: en el libro “Enciclopedia del Management” indica que Planeación es determinar el ¿qué?, ¿Cómo?, ¿Cuándo? ¿Dónde? Y ¿quién? De la acción necesaria para alcanzar los objetivos, puesto que la función de control consiste en asegurarse del comportamiento real de los objetivos. En un entorno competitivo, la correcta previsión de las circunstancias futuras puede ser una ventaja muy importante para una sociedad, las decisiones de distribución de recursos.

Así mismo, indica que, dentro de la planeación, se debe tomar en cuenta que debe estar basado a la realidad y no a intuiciones o afirmaciones vagas, que los objetivos de los Planes sean delimitadas sencillas pero efectivas, tomar en cuenta los principios de precisión, rentabilidad, de unidad, de colaboración, de flexibilidad; y que debe contar con las etapas principales para la obtención de resultados beneficiosos y productivos. Se denota que sin una planeación específica las otras fases que la acompañan no se ejecutarían con éxito esperado.

Importancia de la Planeación

Cano (2017) afirma: La planeación tiene varios aspectos por los que debe ser considerada como importante, los siguientes son algunas consideraciones:

- Es estimado como un valioso instrumento estratégico que permite identificar oportunidades, evaluar el mejor enfoque y determinar qué debe hacerse a partir de

una correcta toma de decisiones. - Está fundamentado en la capacidad interna de la organización. - Por su posibilidad para identificar amenazas, es necesaria para la sobrevivencia de cualquier proyecto u organización. - Permite estructurar todas las actividades de una organización, ya que unifica los esfuerzos en la misma dirección, es decir, permite una base para la acción. - Propicia una ubicación correcta de lo que se es y de hacia dónde se puede llegar, lo que significa enfrentarse con la realidad, sacrificando beneficios actuales para obtener logros mayores; esto implica un acuerdo a nivel de dirección y liderazgo de esta para que el conjunto de la organización marche hacia el mismo objetivo. (p.30)

Para Reyes, A. (1996) existen principios para la elaboración de un plan que son las siguientes:

- **El principio de la precisión:** Los planes de deben hacerse con afirmaciones vagas y genéricas, sino con la mayor precisión posible, porque van a regir acciones concretas.
- **El principio de la flexibilidad:** Es lo que tiene una dirección básica, pero que permite pequeñas adaptaciones momentáneas, pudiendo después volver a su dirección inicial.
- **El principio de la unidad de dirección:** Los planes deben ser de tal naturaleza que pueda decirse que existe uno solo para cada función, y todos los que se aplican en la empresa deben estar de tal modo coordinados e integrados que en realidad pueda decirse que existe un solo plan general.
- **El principio de consistencia:** Todo plan debe estar perfectamente integrado al resto de los planes, para que todos interactúen en conjunto, logrando así

una coordinación entre los recursos, funciones y actividades, a fin de poder alcanzar con eficiencia los objetivos.

- **El principio de rentabilidad:** Todo plan deberá lograr una relación favorable de los beneficios que espera con respecto a los costos que exige, definiendo previamente estos últimos y el valor de los resultados que se obtendrán en la forma más cuantitativa posible.
- **El principio de participación:** Todo plan deberá tratar de conseguir la participación de las personas que habrán de estructurarlo, o que se vean relacionadas de alguna manera con su funcionamiento.

Organización.

Stoner, J. (1996) Menciona que Organizar es dividir, separar y reunir nuevamente para coordinar las actividades y los recursos de la empresa, cumplir las metas que se encuentran plasmadas en la Planeación. Implica también la toma de decisiones que es parte primordial, a través de ella se tomarán las decisiones más pertinentes, que puedan beneficiar a la empresa.

Rodríguez (2011) indica que la fase de organización se posa en cuatro pasos principales:

- **División del Trabajo:** Separación y delimitación de las actividades, con el fin de realizar una función con la mayor precisión, eficiencia y el mínimo esfuerzo.
- **Departamentalización:** Es la división y el agrupamiento de las funciones y actividades específicas, con base en su similitud.

- **Jerarquía:** Es la disposición de las funciones de una organización por orden de rango, grado o importancia.

Principios de la Organización

Según Fayol (2011) hay nueve principios que dan la pauta para establecer una organización racional.

- **Principio de Unidad de Objetivo:** Una estructura organizacional es eficaz si facilita la cooperación de los miembros hacia el logro de los objetivos de la empresa.
- **Principio Jerárquico:** Cuando más clara sean las líneas de autoridad de cada nivel, más eficaz serán las decisiones y la comunicación organizacional.
- **Principio de equidad en carga de trabajo:** El trabajo del administrador, cuando organiza una empresa, es equilibrar las cargas de trabajo de forma que todos los miembros tengan, acorde a sus niveles y capacidades técnicas, responsabilidades que se llevan a cabo dentro de una jornada normal de trabajo. La adecuada definición de las responsabilidades permite establecer el sistema de pagos, lo que dará también equidad en las remuneraciones.
- **Principio de Primicias de la autoridad lineales sobre la asesora:** También es necesario aclarar que la autoridad, para fines de organización, se clasifica en lineal, staff (de asesores) y normativa. Esto se explica en un apartado especial. Pero el principio es que la autoridad de línea es quien decide, por tener responsabilidad. En todo caso, los asesores de una empresa sólo aconsejan y recomienda. En este caso de conflicto, el asesor va con el superior, quien toma decisión correspondiente.

- **Principio de Primicia normativa:** La autoridad normativa debe ser la reguladora y traductora de la estrategia a normas de operaciones, no aun nivel jerárquico que genere burocracia y aislamiento a las áreas. Principio de unidad de mando.

Dirección.

Dubrin, A. (2000) señala que Dirección es también llamado liderazgo, que es la capacidad de influir y ejercer la autoridad sobre los demás, con la ambición de alcanzar las metas de la institución; siendo así que, radica en dosificar energía, dirigir, activar e inducir a terceros. El liderazgo incluye decenas de procesos interpersonales como: motivar, comunicar, capacitar y manifestar a los miembros de un grupo, la forma en que pueden alcanzar los fines. El liderazgo o la Dirección es un componente tan primordial de la labor administrativa, que algunos consideran que la administración, es alcanzar los fines por medio de las personas. El fundamento del Liderazgo en la Administración, implica inspirar al personal y propiciar, para mantener un sistema administrativo estable.

Cano (2017) refiere que dentro de los principios de la Dirección se encuentran:

- **Armonía de intereses:** La dirección será eficiente en tanto se encamine hacia el logro de los objetivos generales de la organización.
- **La impersonalidad del mando:** El ejercicio del mando debe evidenciar que la responsabilidad de dirigir a otros es producto de la necesidad de moderar los esfuerzos de sus colaboradores y no como resultado exclusivo de su personalidad. En la dirección no se deben involucrar situaciones personales. No abusar del mando.

- **Principio de la vía jerárquica:** Se refiere al seguimiento del conducto regular en la transmisión de órdenes. Hacerlo de otra forma, genera duplicidad en el mando.
- **Principio de la resolución de conflictos:** Un conflicto es el enfrentamiento de intereses opuestos. Cuando en la empresa aparece un conflicto dilema, es necesario orientarlo hacia la conciliación de las partes, ya que de no atender (solucionarse) provocaría intentos fallidos en una eficaz dirección.
- **Principio de aprovechamiento del conflicto:** El conflicto puede convertirse en un instrumento positivo y aprovechable cuando obliga e induce a la mente al encuentro de la mejor solución, que será aquella que concilie los intereses encontrados.

Control.

Dubrin, A. (2000) indica que Control es cerciorarse de que los trabajos concuerden con los planes establecidos a través de la Medición y Corrección de actividades.

Esto trata de confrontar el desempeño real o el deseado, el administrador debe tomar muchas decisiones. Un aspecto secundario del Control es establecer si el plan original requiere alterarse, dada la realidad del momento. La función del Control, en ocasiones, obliga al administrador mejorar o corregir el plan original. Los papeles del administrador dentro de la función control son:

1. Desarrollar sistemas que midan y realicen correcciones en el desempeño general de la unidad.
2. Utilizar sistemas de información administrativa, para medir la productividad y el costo.

3. Hablar con los miembros del grupo del avance en las tareas asignadas.
4. Supervisar el uso del equipo y las instalaciones, para ver que se utilicen debidamente; y que el mantenimiento sea constante y necesario.

Características del Control

Para Berzunza las características del control son las siguientes:

El control es un factor imprescindible para el logro de los objetivos y por ello debe reunir ciertas características para ser efectivo.

- **Oportunidad:** Un buen sistema de control debe manifestar inmediatamente las desviaciones, lo ideal es que las descubra antes de que se produzcan pues el control es será útil en tanto proporcione información en el momento adecuado.
- **Accesibilidad:** Es fundamental que los datos o informes de los controles sean accesibles para las personas a las que van a ser dirigidos. Las técnicas muy complicadas crean confusiones.
- **Ubicación estratégica:** Es imposible e incosteable implantar controles para todas las actividades de la empresa, por lo que es necesario establecerlos en ciertas áreas de acuerdo con criterios de valor estratégico.

Los Principios del Control

Según Hitt Black y Porter (2005), se pueden inferir algunos principios para la función de control:

- a) El control siempre debe existir en función de los objetivos que tenga la organización.
- b) A cada grupo que se le ha delegado una función de peritaje, se le debe entregar el grado de control correspondiente.

- c) El control debe ser oportuno en el tiempo, es decir debe aplicarse antes de que pueda ocurrir un error, de manera de poder tomar las medidas correctivas a tiempo. Para esto se deben fijar controles de manera periódica en cada uno de los proyectos que asuma la empresa.
- d) Si se presentan desviaciones a lo planificado, estas deben ser analizadas detalladamente para determinar sus causas, responsables y posibles medidas preventivas para próximas oportunidades (como lecciones aprendidas).
- e) Establecer mecanismos de control puede ser costoso, de existir, deben ser considerados como una ventaja real y no solo un gasto que afecta la rentabilidad de la empresa.
- f) No se puede pretender evaluar todas las actividades de la empresa, se deben escoger las que por importancia o costos son críticas y controlar solamente esas.

Pasos del proceso de control

También llamado etapas según Chiavenato (2001) indica los siguientes:

- 1. Medición del desempeño:** Lo primero que se debe hacer es definir la capacidad, calidad o la cantidad de una determinada tarea o actividad; aquí se fijan los estándares, las reglas, las normas y los criterios para validar si una tarea o actividad está siendo eficiente y eficaz. Existen dos tipos de mediciones: las tangibles que están relacionadas con cosas materiales como número de trabajadores lesionados, cantidad de productos defectuosos y las intangibles como la relación que existe entre una jefatura y su equipo, o el compromiso de los colaboradores.
- 2. Comparación del desempeño con el estándar esperado:** Se mide la brecha entre el desempeño planificado (estándar definido) y lo sucedido realmente, lo

ideal es medir los tiempos reales de ejecución para ir determinando la eficiencia de cada función.

- 3. Correcciones a las desviaciones:** Una vez detectadas las desviaciones, la idea es ir las corrigiendo para evitar inconvenientes como no cumplir con los plazos, entregar productos de calidad deficiente, etc. Es en esta etapa donde se reformulan los planes, ajustándose a los nuevos escenarios, por ejemplo: replantear objetivos ante una fusión, cambiar procedimientos, porque los que se están usando no están actualizados o no sirven para lo que se quiere medir.
- 4. Retroalimentar a quien corresponda y dejar registro para experiencias posteriores:** Dar feedback una vez cerrado un proceso es indispensable para una empresa que apuesta a la mejora continua como objetivo estratégico. El entregar retroalimentación a todos los que participaron del proyecto permite por un lado valorar el trabajo realizado y, por otro, generar datos para proyectos de similares características.

El presupuesto en el Proceso Administrativo

Según (Gonzales M., 2009) Dentro de las herramientas con que cuenta la planificación en una organización está el Presupuesto, que si bien no es la totalidad de aquella tiene las características de un plan a corto plazo que puede dar definiciones económicas, administrativas, jurídicas y políticas. En función de lo definido anteriormente podemos decir que el presupuesto es elaborado como una planificación operacional dentro de una planificación directiva desarrollada por la organización para el logro de sus fines y objetivos. El presupuesto, como sistema de administración pública, está conformado por un conjunto de normas, organismos, recursos y procedimientos utilizados. Para respetar sus

particularidades requiere de organismos de decisión política, unidades técnico – normativas centrales y periféricas, responsables de las acciones de acuerdo con su nivel administrativo. De esta extensa definición puede deducirse la compleja actividad que demanda la misión del presupuesto que abarca diferentes estructuras dentro del andamiaje administrativo de una organización, Entendiendo el presupuesto como una de las herramientas fundamentales de la planificación para el logro de los fines de una organización, es necesario que quien o quienes trabajen en la elaboración conozcan los mismos. Esto permite que en el desarrollo del presupuesto se pueda distinguir y por ende seleccionar los medios esenciales, los accesorios, los innecesarios o contraproducentes.

Según Martirene (1988) “El cumplimiento del fin del presupuesto supone la exigencia de asignar en forma racional los recursos financieros entre los organismos gubernamentales (esto para el sector público, que puede extrapolarse a todo centro de costos de cualquier organización), posibilitando e, incluso, induciendo a que estos se cumplan, en situaciones cada vez más cercana al óptimo, con los fines que le son propios”.

El Presupuesto surge como herramienta moderna de planeamiento y control al reflejar el comportamiento de indicadores económicos como los enunciados y en virtud de sus relaciones con los diferentes aspectos administrativos, contables y financieros de la empresa, ya que las organizaciones hacen parte de un medio económico en el que predomina la incertidumbre, por ello deben planear sus actividades si pretenden sostenerse en el mercado competitivo, puesto que cuanto mayor sea la incertidumbre, mayores serán los riesgos por asumir. (Burbano J. y Ortiz A., 1995).

La función de los buenos presupuestos se comprende mejor cuando esto se relacionan con los fundamentos de la Administración misma, o sea, como parte de las funciones administrativas: Planeación, Organización, Coordinación, Dirección y Control. La Planeación y el Control, como funciones de la gestión administrativa, son rasgos esenciales del Proceso de elaboración de un Presupuesto. Además, la organización, la coordinación y la dirección permiten asignar recursos y poner en marcha los planes con el fin de alcanzar los objetivos. (Burbano et al.1995).

Calidad de servicio

Según (Valarie, Zeithaml, Parasuraman y Leonard L. Berry,1993). La calidad del servicio se presenta como un juicio global sobre la alta y baja calidad del servicio ya que dependen de cómo perciben los clientes la realización del servicio en contraste con sus expectativas, desde la óptica de las percepciones de los clientes, puede ser definida como: la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones.

Según Hernández, Chumaceiro y Atencio (2009) afirman que la calidad de servicio es un instrumento de competitividad el cual requerirá de una cultura organizativa innovadora, en el que todos están comprometidos dentro de un proceso permanente de evaluación y mejoramiento, todo ello para generar la lealtad por parte del cliente y diferenciarse de los competidores. (p. 460) Duque (como se citó en la revista Brasileira de Marketing, 2011) piensa que al igual que el valor, es importante conocer lo que necesitan los clientes, lo cual puede ser complejo a la hora de medir ya que una persona puede valorar de diferente forma los diferentes atributos del producto o servicio. Las investigaciones fundamentalmente se han enfocado en la

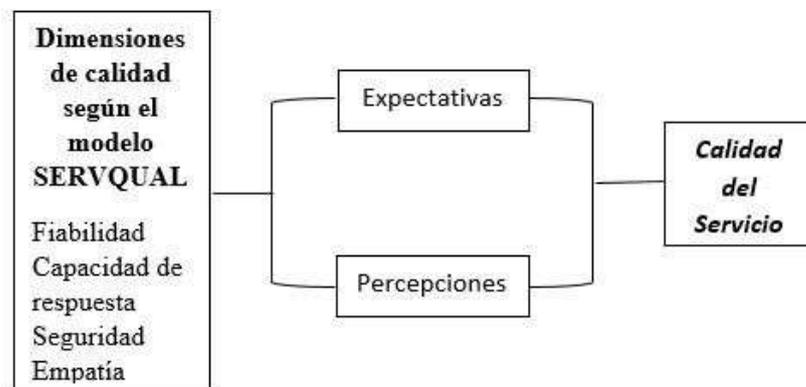
calidad y la satisfacción, quedando el valor como concepto con más bajo nivel de estudio.

Percepción:

Rivera, Arellano y Molero (2000) aseguran que es el proceso activo constructivo en el que el perceptor, antes de procesar la nueva información y con datos archivados en su conciencia, construye un esquema informativo anticipatorio, que le permite contrastar el estímulo y aceptarlo o rechazarlo según se adecue o no a lo propuesto por el esquema.

Expectativa:

Robalino S. (2017). Las expectativas son comprendidas como el deseo o creencia que los clientes sienten o tienen acerca de lo que los proveedores de servicio debiesen ofrecer, los clientes presentan sus propias expectativas y éstas influyen en la calidad de un servicio. Por ende, es necesario comprender cómo se construye la expectativa de un cliente.



Fuente: Valarie et al. (1993), p.29

El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio.

Este modelo fue elaborado por (Valarie et al.,1993), con el propósito de mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización.

El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cuatro dimensiones. De esta forma contrasta esa dimensión con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones. Por consiguiente, determinando la brecha entre las dos mediciones (la discrepancia entre lo que el cliente espera del servicio y lo que percibe del mismo), se pretende facilitar la puesta en marcha de acciones correctoras adecuadas que mejoren la calidad de servicio.

- **Fiabilidad:** Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, la fiabilidad es la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable, cuidadosa y de forma correcta desde el primer momento.
- **Capacidad de respuesta:** Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

Es la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y suministrar un servicio rápido, también es considerado parte de este punto, el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como también lo accesible que pueda ser la organización para el cliente, es decir las posibilidades de entrar en contacto con la misma.
- **Seguridad:** Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.

Es la credibilidad que el cliente logra tener cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía que serán resueltos de la mejor manera posible.

- **Empatía:** Atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores. Significa la disposición de la organización para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada, requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conocimiento a fondo de sus características y necesidades personales de sus requerimientos específicos.

Servicio público.

Aquellos servicios de interés general cuyo uso está a disposición del público a cambio de una contraprestación tarifaria, sin discriminación alguna, dentro de las posibilidades de oferta técnica que ofrecen los operadores. Estos servicios tienen por objeto la producción de bienes y actividades dirigidos a realizar fines sociales, como el de satisfacer las necesidades de una comunidad, no solo en términos económicos, sino también en términos de promoción social, promoviendo de este modo el desarrollo económico y civil de un país.

Asimismo, también se entiende por servicio público, en sentido orgánico, la creación de una dependencia administrativa dentro de la estructura del estado o de administración pública para satisfacer determinadas necesidades de interés colectivo o público. (Reyna y Ventura, 2016, p. 594)

Estándares para una atención de calidad a la ciudadanía

Según la PCM-SGP en su Manual para mejorar la atención a la ciudadanía (2015), existen nueve estándares que incluyen los componentes y características de un

servicio de calidad a la ciudadanía, de los cuales se han considerado los más relevantes según nuestro objetivo de investigación:

1. Estrategia y organización: Comprende sub elementos a nivel de la estrategia y organización interna, necesarios para guiar a la entidad en el desarrollo de procesos de mejora de atención a la ciudadanía. Sub elementos:

- **Planeamiento estratégico y operativo:** La mejora de la atención a la ciudadanía se debe incorporar en el PEI y en al menos uno de los objetivos estratégicos de la institución.
- **Responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía:** Va desde una persona hasta un equipo cuya función debe estar orientada exclusivamente a la mejora de la atención a la ciudadanía.
- **Incentivos y reconocimiento al logro de resultados:** La entidad incentiva de manera individual o colectiva los logros en la mejora de la atención a la ciudadanía de formas distintas al reconocimiento monetario.
- **Gestión de la Calidad:** Se debe diseñar e implementar un sistema de gestión de calidad.

2. Conocimiento del contribuyente: Referidos a factores vinculados con la forma y el uso de herramientas con que la entidad desarrolla el conocimiento de la ciudadanía a quien va dirigida la atención, así como la promoción de mecanismos y espacios de participación que sirvan de retroalimentación para una mejor atención.

Sub elementos:

- **Identificación de las necesidades y expectativas, para segmentar a la ciudadanía:** Se deben ofrecer bienes y servicios acordes a las necesidades específicas de cada usuario, debidamente identificados mediante diversos estudios.
 - **Mecanismos y espacios de participación ciudadana para la mejora de los servicios públicos:** Se deben implementar mecanismos de espacio de participación de la ciudadanía para el diseño e implementación de la mejora de los servicios que ofrece.
- 3. Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía:** Comprende los canales de atención o puntos de acceso a través de los cuales el contribuyente hace uso de los distintos servicios de la administración pública.

Sub elementos:

- **Canal presencial:** La atención se debe brindar en distintas sedes según la ubicación del público objetivo. Esta atención consiste en la que se brinda a través de las ventanillas ubicadas en los locales de la entidad. La ventaja de este tipo de atención es que se brinda un servicio personalizado y permite una mayor asistencia al usuario.
- **Canal telefónico:** La atención debería realizarse a través de una central telefónica, de tal forma que pueda ser correctamente derivada.
- **Canal virtual:** Deben implementarse una plataforma virtual a través de la cual los usuarios puedan obtener la información, realizar trámites y presentar quejas, reclamos, sugerencias, entre otros.
- **Canal móvil o itinerante:** la entidad debe acercarse a la ciudadanía periódicamente a través de campañas de promoción o ferias itinerantes.

4. **Proceso de atención y simplificación administrativa:** Incorpora factores relacionados con el ciclo de atención al contribuyente en cuanto a la orientación, el trato que se recibe del personal y las acciones de la entidad para lograr que los trámites estén simplificados.

Sub elementos:

- **Orientación a la ciudadanía:** La entidad debe definir los procesos adecuados de información y trámites que brinda y además debe asignar personal específico para brindar un adecuado servicio a la ciudadanía en cada uno de los canales.
 - **Pagos vinculados a los trámites y servicios:** Los pagos por los servicios brindados a la ciudadanía deben realizarse a través de diversas entidades financieras, así como en la misma entidad.
 - **Protocolos de atención de trámites, bienes y servicios públicos:** Las entidades deben contar con un protocolo y métodos para la atención a la ciudadanía y manejo de situaciones de conflicto formalmente aprobados y entregados como parte del programa de capacitación del personal.
 - **Simplificación administrativa:** Las entidades deben simplificar y costear todos los servicios y procedimientos administrativos con las metodologías vigentes y con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, eliminando aquellos procedimientos que resulten innecesarios y virtualizando los trámites.
5. **Medición de la gestión:** Este estándar considera los factores relacionados con la medición de indicadores de gestión referidos a la atención al contribuyente. El conocimiento de las expectativas de los ciudadanos sobre los servicios que

presta la entidad pública es un aspecto fundamental en todo proceso para mejorar la atención al contribuyente. La medición de la satisfacción permitirá adaptar y mejorar de manera continua los servicios ofertados.

Sub elementos:

- **Medición de la satisfacción de la ciudadanía:** La entidad deberá medir la satisfacción de la ciudadanía en la atención mediante un indicador general establecido para la entidad. Este indicador debe estar en una escala cuantitativa o equivalente, además, se deberán definir indicadores específicos para medir la satisfacción en los principales trámites y servicios públicos.

Superintendencia nacional de los registros públicos.

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

González L. (2002) define a los Registros Públicos, como una oficina pública en que un funcionario, debidamente autorizado y de acuerdo a ley, da fe de determinados actos en relación con sus atribuciones. En especial, Registros Públicos es una institución Técnico - Jurídico autónoma destinada a contener la publicidad de las inscripciones, de los actos, resoluciones judiciales, administrativas y demás que determina la ley, con el objeto de garantizar el derecho de los usuarios y terceros.

Actividades de Inscripción y Publicidad Registral

Sunarp está conformado por los diversos tipos de registros, a través de los cuales se realizan las actividades, como la prestación de servicios de Inscripción y Publicidad Registral. Estos servicios tienen como fin otorgar seguridad jurídica a las transacciones que se realizan en el ámbito nacional.

a. Servicios de inscripción

(No existe un propiamente un servicio de inscripción, lo correcto sería procedimiento) Procedimiento por el cual los actos, derechos y contratos presentados ante la Sunarp logran ser acogidos mediante la inscripción, previa evaluación y pago de la tasa registral correspondiente. Comprende:

- Registro de Propiedad Inmueble: Donde debes inscribir tu casa, departamento, terreno, Declaratoria de Fábrica (construcciones que se realizan en la propiedad), hipotecas, urbanizaciones, subdivisiones e independizaciones y otros actos.
- Registro de Personas Naturales: Donde se inscriben los testamentos, mandatos, poderes, sucesiones intestadas, divorcios, uniones de hecho, etc.
- Registro de Personas Jurídicas: Se inscriben las asociaciones, cooperativas, sociedades anónimas, sociedades comerciales de responsabilidad limitada (S.R.L.), sucursales, empresas individuales de responsabilidad limitada (E.I.R.L.), aumentos de capital, fusiones, modificación de estatutos, comunidades, rondas campesinas, etc.
- Registro de Bienes Muebles: Se inscriben los vehículos, la constitución y pre constitución de garantías mobiliarias, cesión de derechos, fidecomisos, arrendamientos, medidas cautelares, etc.

b. Servicios de Publicidad Registral

Consiste en la atención y exteriorización continuada y organizada de los derechos y actos inscritos o anotados, a fin de hacerlos cognoscibles a los terceros. El servicio de publicidad se materializa a través de la expedición de la publicidad formal simple o certificada.

A través de los siguientes certificados:

- Copia informativa o copia simple
- Copias literales de Inmuebles, personas jurídicas, sucesiones, etc.
- Certificado Negativo de Propiedad.
- Certificado Negativo de Sucesión Intestada y Testamentos.
- Certificado de Gravamen.
- Certificado de Búsqueda Catastral, etc.
- Vigencia de poder
- Boleta informativa de vehículos, entre otros.

Visión Sectorial

“En el Perú se respetan los derechos humanos en un contexto de cultura de la legalidad y convivencia social armónica, con bajas tasas de criminalidad y discriminación, donde toda persona goza de seguridad jurídica y tiene acceso a una justicia inclusiva y confiable, gracias a un estado moderno y transparente que protege efectivamente los intereses del país y de sus ciudadanos”. Numeral 13.2 Artículo 13 Directiva General del Proceso de Planeamiento Estratégico – CEPLAN.

Misión

“Inscribir y publicitar actos, contratos, derechos y titularidades de las personas de manera oportuna, inclusiva, transparente, predecible y eficiente”. Artículo 5° del

Reglamento de Organización y Funciones de la Sunarp aprobado por Decreto Supremo N° 012-2013-JUS.

Objetivos estratégicos sectoriales

Los Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI) de la Sunarp, se articulan al PESEM (Aprobado con Resolución Ministerial N° 0054-2015-JUS Fecha 30 de Mar. Del 2015) que comprende a la Sunarp en el Objetivo Estratégico 6: “Fomentar y garantizar la seguridad jurídica a través del fortalecimiento de los servicios registrales y notariales en favor de todos los ciudadanos.”

El Plan Estratégico Institucional PEI 2016 – 2018, comprende los siguientes Objetivos Estratégicos Institucionales:

- Incrementar el acceso a los servicios registrales para las personas.
- Garantizar la gestión institucional orientada a satisfacer el requerimiento de servicios registrales para las personas.

2.3. Marco legal

2.3.1. Normas generales:

a. Constitución política del estado

La constitución en su artículo 2 establece los derechos fundamentales de la persona, y en el numeral 4, señala como un derecho fundamental las libertades de información, opinión, expresión y difusión del pensamiento mediante la palabra oral o escrita o la imagen, por cualquier medio de comunicación social, sin previa autorización ni censura ni impedimento algunos, bajo las responsabilidades de ley. Además, el artículo 39 señala que todos los funcionarios y trabajadores públicos están al servicio de la Nación.

- b. *Ley N° 27658 “Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado”*. La ley en su artículo 2° establece los principios y la base legal para iniciar el proceso de modernización de la gestión del Estado, en todas sus instituciones e instancias. En el artículo 3° señala que el proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos.
- c. *Ley N° 30065, “Ley de Fortalecimiento de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos”*. La presente Ley tiene por objeto fortalecer la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (Sunarp), a fin de modernizar y mejorar la cobertura y calidad de sus servicios, implementando medidas efectivas de inclusión social, competitividad y eficiencia tecnológica en su prestación, de acuerdo a las nuevas demandas ciudadanas.
- d. *Ley N° 27755, Ley de Creación del Registro de Predios* Está a cargo de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, el gobierno promueve el desarrollo y fortalece la propiedad privada en beneficio de miles de ciudadanos. Nuestra Constitución Política consagra para el país una economía social de mercado en la que la iniciativa privada es libre, siendo deber del Estado estimular la creación de la riqueza y garantizar la libertad de trabajo, de empresa, comercio e industria.
- e. *Ley N° 27815 “Ley del Código de Ética de la Función Pública”*. Los principios, deberes y prohibiciones éticos que se establecen en el presente

Código de Ética de la Función Pública rigen para los servidores públicos de las entidades de la Administración Pública, de acuerdo a lo establecido en el artículo 4° del presente Código.

Para los fines de la presente Ley se entenderá por entidad o entidades de la Administración Pública a las indicadas en el artículo 1° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, incluyendo a las empresas públicas.

- f. *Ley 27444 – Ley de procedimiento Administrativo General*. La presente Ley indica en su artículo tercero la finalidad, que es establecer el régimen jurídico aplicable para que la actuación de la Administración Pública sirva a la protección del interés general, garantizando los derechos e intereses de los administrados y con sujeción al ordenamiento constitucional y jurídico en z El objetivo del presente manual es dotar, a las entidades públicas, de una herramienta práctica para evaluar la calidad del servicio que prestan al ciudadano y poder hacer mejoras al mismo. Asimismo, busca brindar a los servidores y servidoras de las entidades de la Administración Pública, criterios y lineamientos de cumplimiento obligatorio para que mejoren la labor desempeñada en la atención a la ciudadanía y en la provisión de bienes y servicios públicos.
- g. *D.S. N° 004-2013-PCM “Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública”*. Se establecen lineamientos para la modernización de la gestión pública, dentro del cual el primero está dirigido a todas las entidades públicas en todos los niveles de gobierno y contiene orientaciones y recomendaciones de aplicación general respecto a lo que debería hacer cada

una de ellas para servir mejor al ciudadano, desarrollar una gestión pública para resultados y contribuir al desarrollo nacional, regional y/o local.

- h. *Decreto Supremo N°012-2013-JUS aprueban Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de los Registro Públicos Sunarp.* En su artículo N° 58 se hace referencia a las Zonas Registrales que son Órganos Desconcentrados que gozan de autonomía en la función registral, administrativa y económica dentro del límite que establece la Ley y el presente Reglamento.

Tienen por finalidad dirigir, promover y coordinar las actividades de las Oficinas Registrales dentro del ámbito de su competencia territorial, con el fin de cautelar que los servicios registrales sean brindados en forma eficiente y oportuna, dentro del marco legal correspondiente.

- i. *Resolución N°126-2012-SUNARP-SN, Texto Único Ordenado del Reglamento General de los Registros Públicos.*

Está constituida por los principios que rigen los servicios registrales, procedimientos para la presentación de títulos, solicitudes de publicidad registral, plazos, entre otros.

2.4. Marco conceptual

- **Calidad de servicio:** Evaluación de las funciones realizadas, características o comportamientos de un bien o servicio. No hay calidad que se pueda medir por su apreciación o el análisis de las partes constitutivas de un servicio recibido. Por tanto, la clasificación se hace con carácter integral, es decir, evaluando todas las características, funciones o comportamientos. (Abadi, 2004, p.56)

- **Canales de atención:** Medios o puntos de acceso, a través de los cuales, la ciudadanía hace uso de los servicios provistos por las entidades públicas. Incluye espacios del tipo presencial (oficinas y establecimientos), telefónico (call-centers), virtual (plataformas web, e-mail) y móvil (oficinas itinerantes). (Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública, 2015, p. 113)
- **Capacidad de respuesta:** Se entiende por tal la disposición atender y dar un servicio rápido. Los consumidores cada vez somos más exigentes en este sentido. (Abadi, 2004).
- **Confiabilidad:** Es la capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente. La confiabilidad significa realizar bien el servicio desde la primera vez. (Abadi, 2004).
- **Control:** Es definido como “la medición y corrección del desempeño a fin de garantizar que se han cumplido los objetivos de la empresa y los planes ideados para alcanzarlos” (Koontz & Weihrich, 2004, pág. 640). Así mismo, el control establece los criterios que se deben aplicar en la comprobación y evaluación de resultados. (Hernández y Hernández, 2019, p. 67).
- **Dirección:** La dirección, es otra de las fases del proceso administrativo, siendo parte importante en cualquier negocio o administración, pues según Castellanos (2015), ésta se centra en la comunicación de órdenes jerárquicas como la toma de decisiones. “El dirigir implica disponer, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales; este es el punto central y más significativo de la administración” (Mero, 2018, p. 94).

- **Elementos Tangibles:** Es la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación. Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio, que los clientes utilizan en particular, para evaluar la calidad”. (Zeithman y Bitner,2002, p. 105)
- **Estrategias:** Son acciones que permiten lograr los objetivos y las metas que se han definido con anticipación” (Maldonado, 2018, p. 15). Son herramienta y técnicas que permiten alcanzar los objetivos del emprendimiento.
- **Liderazgo:** Es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo de trabajo determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo hacia el logro de sus metas y objetivos. (Builes,2016)
- **Organización:** Es el agrupamiento de las actividades necesarias para llevar a cabo los planes a través de unidades administrativas, con relaciones jerárquicas definidas y comunicaciones verticales y horizontales (Castellanos, 2015, p. 20).
- **Planeación:** “Planificación, acción y efecto de planificar, función fundamental del proceso Administrativo, sin la previa administración de las actividades, por medio de la planeación no habría nada que organizar, dirigir ni que controlar. Para lograr una administración competente, deben hacerse planes basados en hechos, para prever y ordenar las actividades necesarias. (García, 2012, p.65).

- **Presupuesto público:** Es un instrumento de gestión del Estado para el logro de resultados a favor de la población, a través de la prestación de servicios y logro de metas de cobertura con equidad, eficacia y eficiencia por las Entidades Públicas. Establece los límites de gastos durante el año fiscal, por cada una de las Entidades del Sector Público y los ingresos que los financian, acorde con la disponibilidad de los Fondos Públicos, a fin de mantener el equilibrio fiscal. (Presupuesto Público, s.f.)
- **Trabajo en equipo:** Equipo es un pequeño número de personas con habilidades, complementarias que se comprometen con un objetivo común, un conjunto de metas de desempeño y un enfoque por los cuales se consideran mutuamente responsables. (Bateman y Scout, 2004)

CAPÍTULO III

3. Metodología

3.1. Diseño de la investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación fue **aplicada**, por cuanto se aplicó teorías existentes con el objeto de estudio.

3.1.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación fue **descriptiva correlacional** porque se orientó a describir y relacionar las variables y dimensiones de estudio, evaluando su relación.

3.1.3. Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue **no experimental transversal**, porque no se manipuló el estado de las variables y dimensiones y se observó y midió la relación entre ellas. Se acopió información en campo del periodo 2018.

3.2. Población y muestra

- **Población:**

La población objetivo fue de 1800 usuarios que recurrieron al servicio de inscripción registral de la Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018, esta información fue tomada de la base de datos que maneja la Unidad de Tecnologías de la Información de la Zona Registral N° VII – Sede Huaraz por reporte anual. (Anexo N° 07)

Para el **personal administrativo** de la Zona Registral N° VII – Sede Huaraz. La población fue de 30 trabajadores (personal administrativo de atención al usuario quienes brindan al usuario servicio de atención de

inscripción registral y que actualmente laboran en la Oficina Registral de la Zona Registral N° VII – Sede Huaraz). Tomados de la base de datos que maneja el área de Recursos Humanos (Anexo N° 08).

- **Muestra:**

- Usuario del servicio registral:**

- El método de muestreo fue el muestreo aleatorio simple calculado mediante la ecuación para poblaciones finitas:

$$n = \frac{z^2_{1-\alpha/2} pqN}{z^2_{1-\alpha/2} pq + e^2(N - 1)}$$

Donde:

N: Población

Z_{1- α /2}: Nivel de confianza

P: Probabilidad a favor

q: Probabilidad en contra

e: Error de estimación

Reemplazando parámetros a la ecuación:

$$n = \frac{1.96^2(0.5)(0.5)(1800)}{1.96^2(0.5)(0.5) + 0.05^2(1800 - 1)}$$

n = 317 usuarios

- **Trabajadores**

La muestra se determinó mediante el muestreo no probabilístico – intencional.

Siendo el siguiente.

ÁREA	N° DE TRABAJADORES
Atención al usuario	
Orientación	1
Publicidad	2
Archivo Registral	2
Mesa de partes	1
Caja	2
Defensoría usuario del	1
Área registral	
Catastro	10
Área Registral	11
TOTAL	30

Fuente: Elaboración propia

Dato adicional: Por asignación proporcional, es decir por cada personal administrativo se encuestó a 11 usuarios, dado que se seleccionó grupos muestrales heterogéneos.

3.3. Variables de estudio

- **Variable independiente**

X: Proceso Administrativo

- **Variable dependiente**

Y: Calidad del servicio

3.4. Formulación de la hipótesis y modelo econométrico

La formulación de las hipótesis se presentó mediante la función matemática siguiente:

$$Y=f(X)$$

Se lee: Y está en función de X, lo que equivale a decir que X es causa de Y. La hipótesis:

El proceso administrativo influye favorablemente en la calidad de servicio de la Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, período 2018, *formalizamos según lo expuesto: la Calidad de servicio está en función al proceso administrativo.*

3.5. Fuentes, instrumentos y técnicas de recopilación de datos.

3.5.1. Técnicas:

- **Encuesta:** Se utilizaron encuestas como técnica de recopilación de datos a los grupos de interés, que son usuarios que acceden al servicio de inscripción registral y también servidores de atención al usuario y área registral de la Zona Registral N° VII – Sede Huaraz.
- **Análisis documental:** Se realizó un análisis estratégico de las documentaciones que permiten valorar la calidad del servicio de inscripción registral, como son el libro de reclamaciones y estadísticas.

3.5.2. Instrumentos:

- **Cuestionario:** Estos cuestionarios sirvieron de apoyo para llevar a cabo la encuesta.
- **Ficha resumen o textual:** Se analizaron las documentaciones de la Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, referente a la calidad del servicio de inscripción registral.

3.5.3. Técnicas de procesamiento de datos:

Los datos que se obtuvieron mediante la aplicación de técnicas e instrumentos a los documentos fuente, usuarios del área registral y funcionarios de la institución fueron ingresados al programa computarizado SPSS y con dichos resultados se efectuaron las contrastaciones de las hipótesis.

3.5.4. Forma de análisis de las informaciones.

La información que se consiguió luego de haber realizado el procesamiento de todos los datos en el programa computarizado SPSS fue presentada a través de cuadros, gráficos y resúmenes, siendo así que estas se analizaron y contrastaron tanto con las teorías, así como también con las hipótesis, añadido a ello se describió el grado de relación que poseen las variables y de esta manera se llegaron a las conclusiones, cabe precisar que se trabajó con una aceptación de margen de error del 5% y con un nivel de confianza del 95%.

3.6. Procedimientos de tratamiento de datos:

- Se solicitó información.
- Se acopió información en campo.
- Se realizó la ponderación simple para el contraste de hipótesis.
- Se tabularon en cuadros de Análisis.

3.7. Procesamiento de datos

- Excel
- Word
- Windows 10

3.8. Análisis e interpretación de la información

Se determinó la independencia entre variables mediante el modelo estadístico de Chi cuadrado.

Muestras independientes: Chi-cuadrado es una forma de análisis estadístico comúnmente asociado con las frecuencias del estudio de la tabulación cruzada (nominal u ordinal), que permite al investigador determinar la naturaleza de las relaciones entre dos variables y la comparación de grupos. (Hernández, 2014)

$$X^2 = \sum \left[\frac{(f_o - f_e)^2}{f_e} \right]$$

f_o: Frecuencia observada

f_e: Frecuencia esperada

El análisis e interpretación se realizó a través de tablas de frecuencia y gráficos estadístico

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Presentación de datos generales

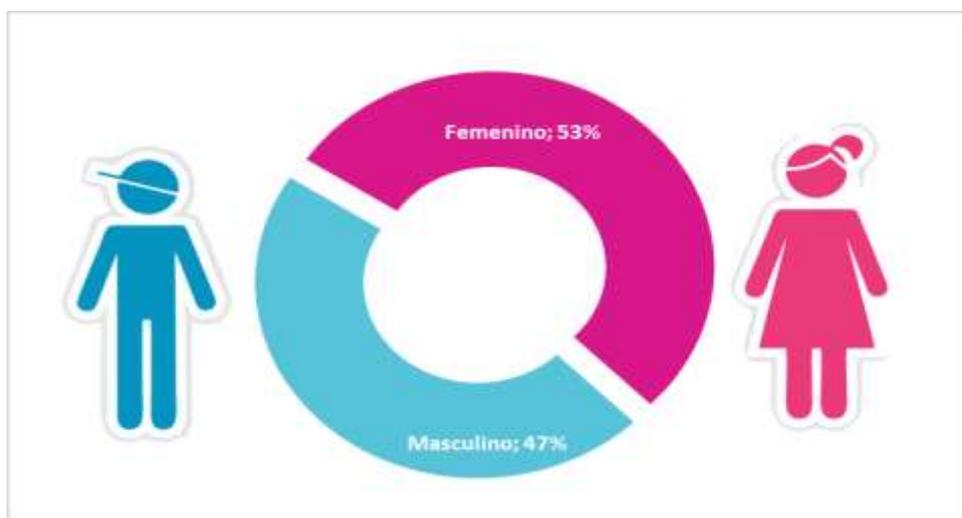


Figura 1. Género del usuario que recurrió al servicio de atención de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018.

El 53% de los usuarios que recurrió al servicio de atención de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018 es del género femenino, mientras que el 47% de estas es masculino.

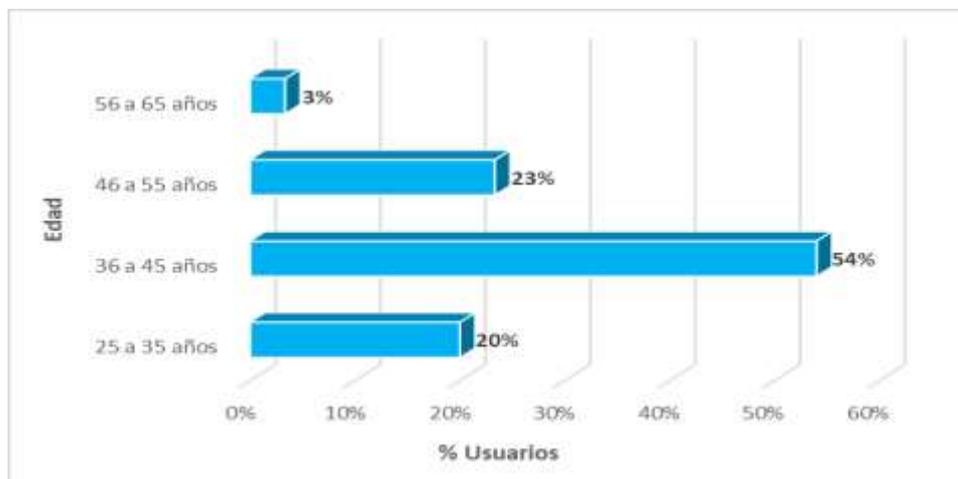


Figura 2. Género del usuario que recurrió al servicio de atención de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018.

El 54% de los usuarios que recurrió al servicio de atención de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018 tiene edades que oscilan entre 36 a 45 años. Además, el 3% de estas tiene entre 56 a 65 años.



Figura 3. Género del personal administrativo de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018.

El 80% del personal administrativo de atención al usuario de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018 es del sexo femenino. Además, el 20% de estas, es masculino.

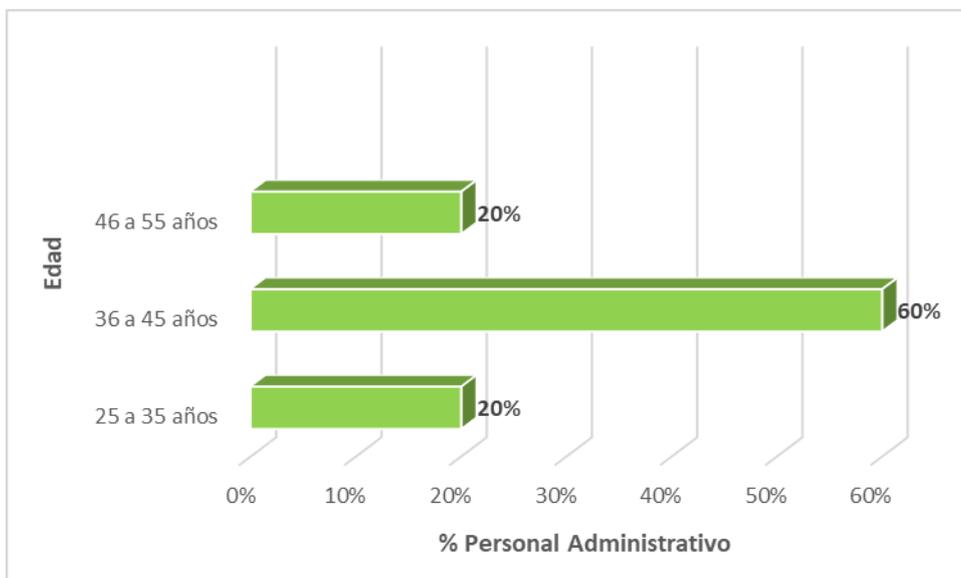


Figura 4. Edad del personal administrativo de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018

El 60% del personal administrativo de atención al usuario de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018 tiene edades entre 36 a 45 años. Además, el 20% de estas tiene edades que oscilan entre 25 a 35 años.

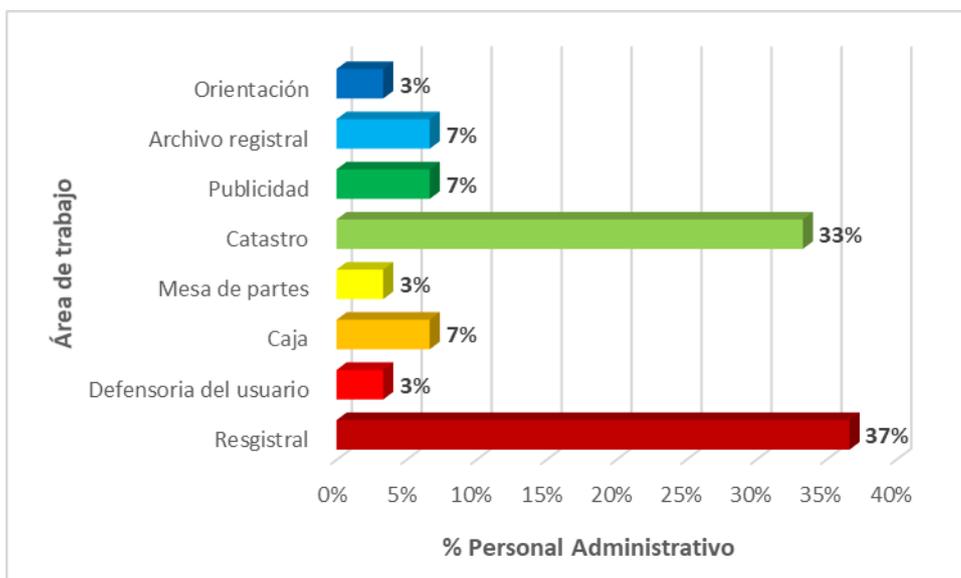


Figura 5. Área de trabajo del personal administrativo de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018

El 37% del personal administrativo de atención al usuario de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018 labora en el área registral. Además, solo 3% de estas labora en el área de orientación al usuario.

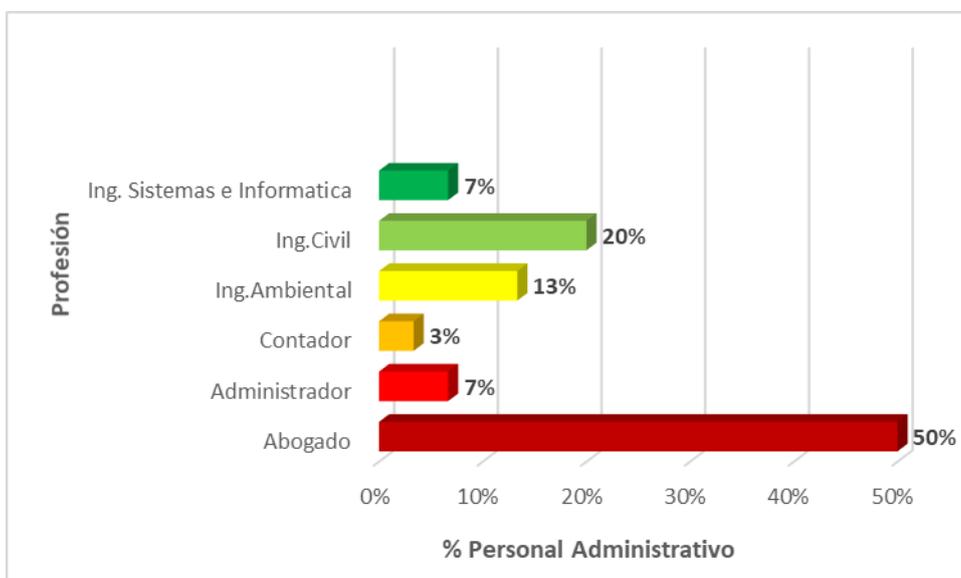


Figura 06: Profesión del personal administrativo de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018

El 50% del personal administrativo de atención al usuario de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018 son de abogados de profesión. Además, solo 7% de son Ingenieros de sistemas.

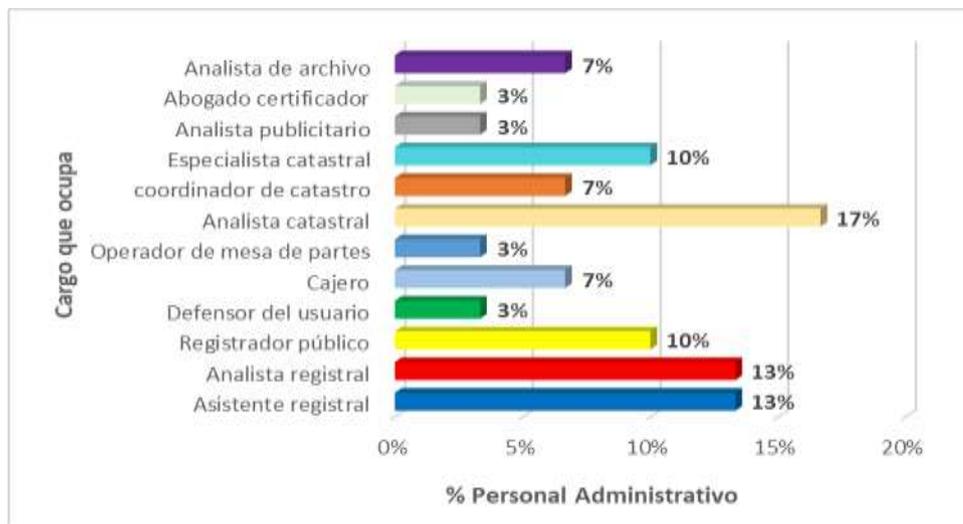


Figura 7. Cargo que ocupa el personal administrativo de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018

El 17% del personal administrativo de atención al usuario de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018 ocupa el cargo de analista catastral. Además, el 3% de estas es abogado certificador.

4.2. Presentación y análisis de datos relacionado con cada objetivo de investigación

Tabla 1. Distribución de frecuencias del proceso administrativo de la Sunarp Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018.

Percepción	Frecuencia	%
Malo	0	0%
Regular	18	60%
Bueno	12	40%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta dirigida al personal administrativo sobre el proceso administrativo en el servicio de atención al usuario en la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018.



Figura 8. Distribución de frecuencias del proceso administrativo de la Sunarp Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018.

El 60% del personal administrativo de atención al usuario de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018 considera que el proceso administrativo es regular. Además, que el 40% de estas consideran de buena.

Tabla 2. Distribución de frecuencias de la calidad de servicio de la Sunarp Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018.

Percepción	Frecuencia	%
Ineficiente	5	17%
Eficiente	25	83%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta dirigida al usuario en relación a la calidad de servicio de la Sunarp Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018.

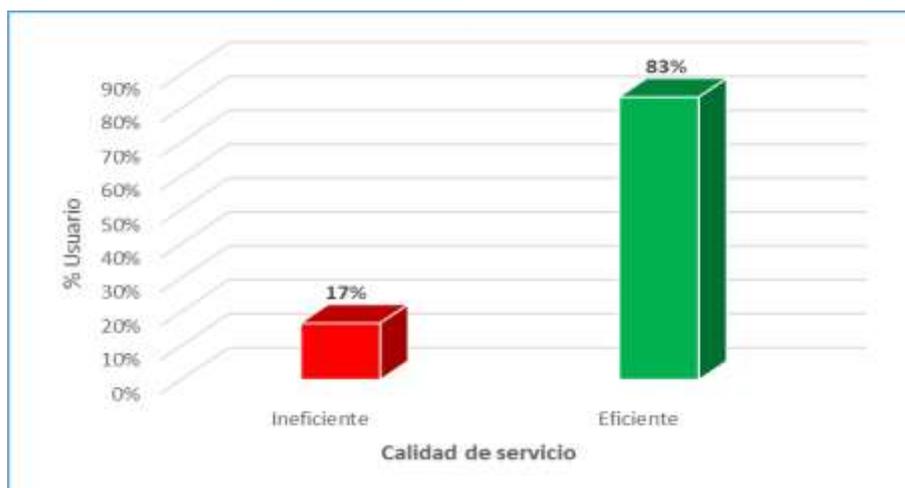


Figura 9. Distribución de frecuencias de la calidad de servicio de la Sunarp Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018.

El 83% de los usuarios que recurrieron al servicio de atención al usuario de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018 califican que la calidad de servicio es eficiente. Además, que solo el 17% de estas consideran de ineficiente.

Tabla 3. Distribución de frecuencias de la planeación en la calidad de servicio de la Sunarp Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018.

Percepción	Frecuencia	%
Malo	3	10%
Regular	17	57%
Bueno	10	33%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta dirigida al personal administrativo sobre la planeación en la calidad de servicio de la Sunarp Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018.

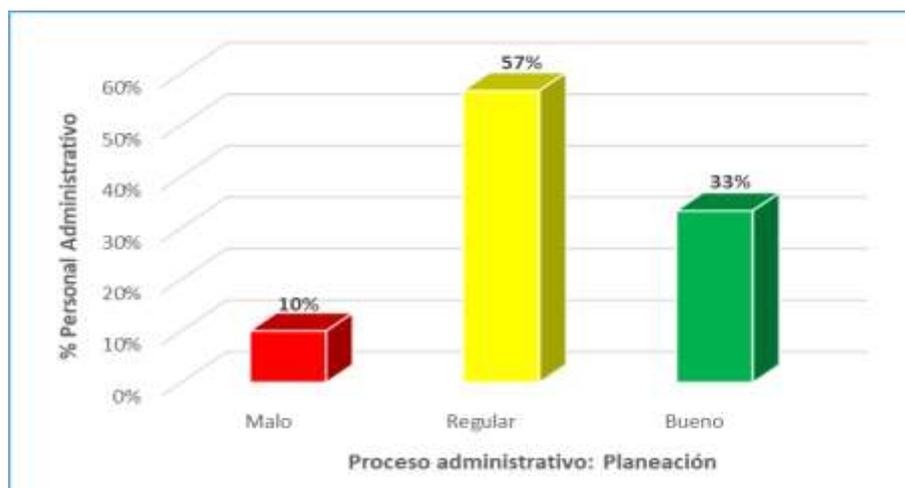


Figura 10. Distribución de frecuencias de la planeación en la calidad de servicio de la Sunarp Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018.

El 57% del personal administrativo de atención al usuario de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018 considera que la planeación en el proceso administrativo es regular. Además, que el 10% de estas consideran de mala.

Tabla 4. Distribución de frecuencias de la organización en la calidad de servicio de la Sunarp Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018.

Percepción	Frecuencia	%
Malo	0	0%
Regular	14	47%
Bueno	16	53%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta dirigida al personal administrativo sobre la organización en el servicio de atención al usuario en la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018.



Figura 11. La organización en el proceso administrativo en el servicio de atención al usuario en la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018.

El 53% del personal administrativo de atención al usuario de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018 considera que la organización en el proceso administrativo es buena. Además, que el 47% de estas consideran de regular.

Tabla 5. Distribución de frecuencias de la dirección en la calidad de servicio de la Sunarp Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018.

Percepción	Frecuencia	%
Malo	4	13%
Regular	18	60%
Bueno	8	27%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta dirigida al personal administrativo sobre el proceso administrativo en el servicio de atención al usuario en la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018.

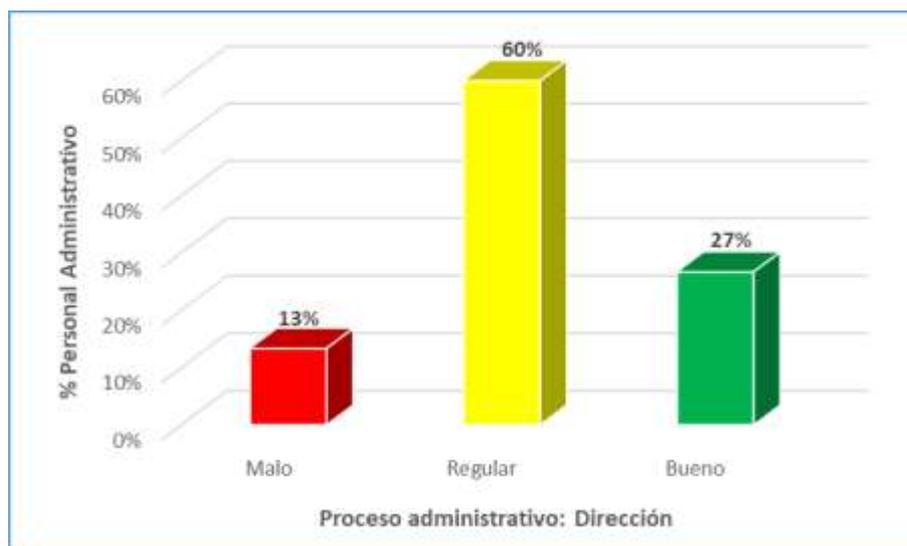


Figura 12. Dirección en el proceso administrativo en el servicio de atención al usuario en la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018.

El 60% del personal administrativo de atención al usuario de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018 considera que la dirección en el proceso administrativo es regular. Además, que el 13% de estas consideran de mala.

Tabla 6. Distribución de frecuencias del control en la calidad de servicio de la Sunarp Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018.

Percepción	Frecuencia	%
Malo	11	37%
Regular	19	63%
Bueno	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta dirigida al personal administrativo sobre el proceso administrativo en el servicio de atención al usuario en la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018.

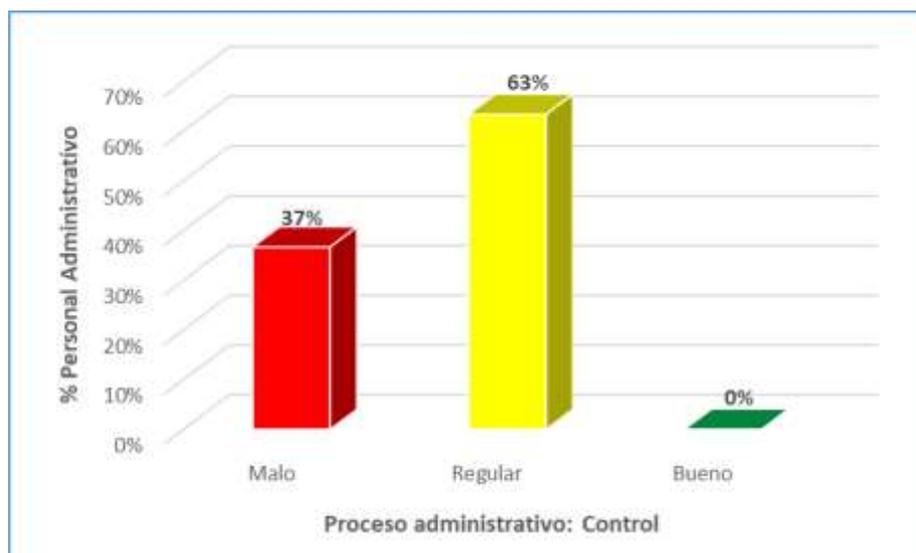


Figura 13. El control en el proceso administrativo en el servicio de atención al usuario en la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018.

El 63% del personal administrativo de atención al usuario de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018 considera que el control en el proceso administrativo es regular. Además, que el 37% de estas consideran de mala.

4.3. Prueba de Hipótesis

4.3.1. Análisis de Fiabilidad del instrumento

Tabla 7. Análisis de Fiabilidad del cuestionario relacionado Proceso administrativo de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018.

Alfa de Cronbach	N° de elementos
.803	14

Items	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
La entidad cuenta con recursos económicos suficientes para realizar sus actividades públicas	,818
Los trabajadores son partícipes de la formulación del presupuesto de la entidad	,808
Considera usted que se planifica los procedimientos administrativos en función a objetivos	,783
Se comunica oportunamente el plan operativo institucional	,763
Se generan alternativas de solución ante los problemas.	,816

El trabajo en equipo es una resistencia entre los trabajadores	,767
Considera que el nivel de coordinación con sus compañeros de trabajo es óptimo	,814
Existe coordinación entre su área de trabajo y las demás áreas.	,787
El liderazgo que se ejerce en su área es arbitrario debido a que se toman decisiones no consensuadas con los trabajadores.	,752
Los funcionarios de la alta dirección encaminan los procesos administrativos en función a la misión y visión de la entidad	,786
Considera que la comunicación en la institución es oportuna, óptima y adecuada.	,786
La institución informa periódicamente sobre los logros obtenidos en el servicio que brinda.	,789
Su desempeño es supervisado con frecuencia	,826
Se realiza una evaluación ex post para realizar la nueva planeación del nuevo periodo	,751

Fuente: Base de datos

Tabla 8. Análisis de Fiabilidad del cuestionario relacionado a la Calidad de Servicio de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018.

Alfa de Cronbach	N° de elementos
.824	10

Items	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
El servicio de inscripción registral se concluye en los plazos establecidos	,777
La entidad brinda información correcta	,785
Sunarp lleva a cabo el servicio de inscripción registral bien a la primera	,816
Se encuentra satisfecho con el servicio de inscripción registral brindado por los servidores públicos de la Z.R.N° VII - Sede Huaraz	,781
El personal de Sunarp Zona N° VII realiza las operaciones con rapidez	,804
El personal de Sunarp siempre está dispuesto a ayudar al usuario	,814
Considera que el canal presencial de atención al usuario de Sunarp Zona VII es suficiente para poder brindar un adecuado servicio	,822
La Zona Registral N° VII - Sede Huaraz realiza una buena difusión de los servicios registrales	,837
La entidad cuenta con equipos informáticos modernos	,811
Las instalaciones físicas son adecuadas	,822

Fuente: Base de datos

4.3.2. Baremiación

4.3.2.1. Proceso Administrativo

Percepción	Proceso administrativo	D1: Planeación	D2: Organización	D3: Dirección	D4: Control
Bueno	52-70	15-20	15-20	15-20	8-10
Regular	34-51	10-14	10-14	10-14	5-7
Malo	14-33	4-9	4-9	4-9	2-4

Percepción	Proceso administrativo	D1: Planeación	D2: Organización	D3: Dirección	D4: Control
Bueno	52-70	15-20	15-20	15-20	8-10
Regular	34-51	10-14	10-14	10-14	5-7
Malo	14-33	4-9	4-9	4-9	2-4

Fuente: Elaboración Propia

4.3.2.2. Calidad de servicio

Percepción	Calidad e servicio	D1: Fiabilidad	D2: Capacidad de respuesta	D3: Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía	D4: Elementos tangibles
Eficiente	31-50	13-20	7-10	7-10	7-10
Ineficiente	10-30	4-12	2-6	2-6	2-6

Fuente: Elaboración Propia

4.3.2.3. Contraste de Hipótesis

La contrastación de las hipótesis se probó mediante el coeficiente de correlación de Pearson ya que la variable “Calidad de servicio” cumple el supuesto de normalidad en los datos.

Tabla 9. Contrastación de las variables/dimensiones de estudio.

Variable / dimensión	Kolmogorov Smirnov			Tipo de distribución	Prueba a utilizar
	Estadístico	gl	Sig.		
<i>Proceso administrativo</i>	,624	30	,000	<i>No normal</i>	<i>Chi-Cuadrado</i>
Planeación	,898	30	,007	<i>No normal</i>	
Organización	,737	30	,000	<i>No normal</i>	
Orientación de oficio	,790	30	,000	<i>No normal</i>	
Control	,681	30	,000	<i>No normal</i>	
<i>Calidad servicio</i>	,452	30	,000	<i>No normal</i>	

Fiabilidad	,896	30	,007	<i>No normal</i>
Capacidad de respuesta	,905	30	,011	<i>No normal</i>
Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía	,880	30	,003	<i>No normal</i>
Elementos tangibles	,946	30	,132	<i>No normal</i>

Fuente: Base de datos

4.3.3. Prueba de Hipótesis

4.3.3.1. Hipótesis General

i. Hipótesis de Investigación

El proceso administrativo contribuye favorablemente a la calidad de servicio de inscripción registral de la Sunarp Zona N° VII –Huaraz, período 2018.

ii. Hipótesis Estadística

H₀: El proceso administrativo no contribuye favorablemente a la calidad de servicio de inscripción registral de la Sunarp Zona N° VII –Huaraz, período 2018.

H₁: El proceso administrativo contribuye favorablemente a la calidad de servicio de inscripción registral de la Sunarp Zona N° VII –Huaraz, período 2018.

iii. Nivel de significación

El nivel de significación teórica es $\alpha = 0.05$, que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

iv. Función de prueba

Para realizar la prueba de la presente hipótesis se utilizó la prueba no paramétrica denominada Prueba de la Independencia (Chi-Cuadrado) con la finalidad de determinar la asociación entre las variables analizadas (tabla 03).

v. Regla de decisión

Rechazar H_0 cuando la significación observada “p” es menor que α .

No rechazar H_0 cuando la significación observada “p” es mayor que α .

vi. Cálculos

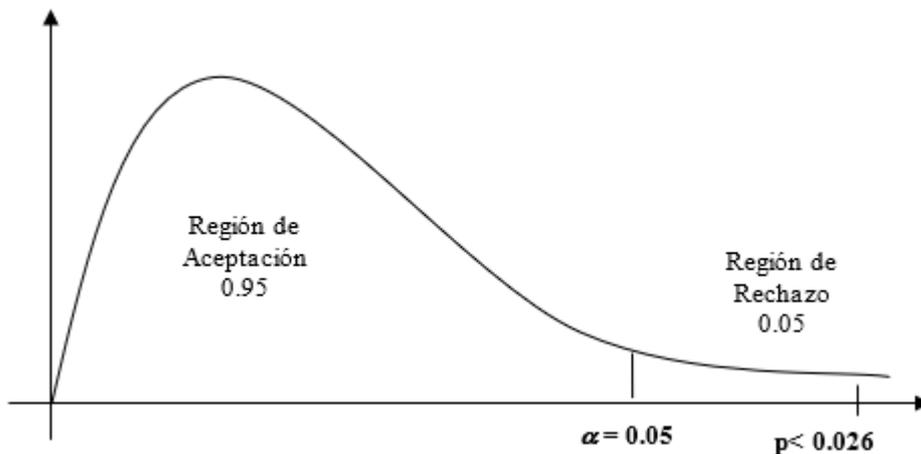
Tabla 10. Prueba de muestras independientes

Proceso administrativo	Calidad de servicio				Total	
	Ineficiente		Eficiente		n	%
	n	%	n	%	n	%
Malo	0	0%	0	0%	0	0%
Regular	5	17%	13	43%	18	60%
Bueno	0	0%	12	40%	12	40%
Total	5	17%	25	83%	30	100%
Chi-cuadrado de Pearson = 4.00		g.l. = 2		p = 0.026		

Fuente: Elaboración Propia

Prueba de Chi-cuadrado Teórico			
χ^2	g.l.	P	valor
	2	0.05	5.9915

vii. Decisión



viii. Conclusión

El proceso administrativo contribuye favorablemente a la calidad de servicio de inscripción registral de la Sunarp Zona N° VII –Huaraz, período 2018; ya

que el valor observado de significación ($p < 0.026$) es menor al valor de significación teórica ($\alpha = 0.05$), rechazándose la hipótesis nula y por consiguiente aceptándose la hipótesis alternativa. Además, se observa que los resultados de la prueba Chi-cuadrado teórico muestra que los indicadores son favorables para determinar los procesos administrativos, debido a que los altos porcentajes se sitúan en los indicadores relacionados a la variable de interés. Por lo tanto, se acepta la hipótesis general de investigación a un 95% de confianza.

4.3.3.2. Primera hipótesis específica

i. Hipótesis de Investigación

La planificación contribuye a la mejora de los procesos de calidad del servicio de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018.

ii. Hipótesis Estadística

H₀: La planificación no contribuye a la mejora de los procesos de calidad del servicio de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018.

H₁: La planificación contribuye a la mejora de los procesos de calidad del servicio de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018.

iii. Nivel de significación

El nivel de significación teórica es $\alpha = 0.05$, que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

iv. Función de prueba

Para realizar la prueba de la presente hipótesis se utilizó la prueba no paramétrica denominada Prueba de la Independencia (Chi-Cuadrado) con la finalidad de determinar la asociación entre las variables analizadas (tabla 03).

v. Regla de decisión

Rechazar H0 cuando la significación observada “p” es menor que α .

No rechazar H0 cuando la significación observada “p” es mayor que α .

vi. Cálculos

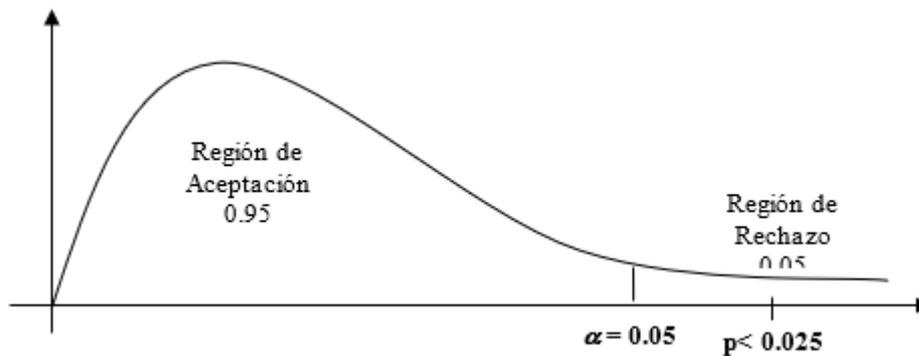
Tabla 11. Prueba de muestras independientes

La planificación	Calidad de servicio				Total	
	Ineficiente		Eficiente		n	%
	N	%	N	%		
Malo	2	7%	1	3%	3	10%
Regular	3	10%	14	47%	17	57%
Bueno	0	0%	10	33%	10	33%
Total	5	17%	25	83%	30	100%
Chi-cuadrado de Pearson = 7.412		g.l. = 2		p = 0.025		

Fuente: Elaboración Propia

Prueba de Chi-cuadrado Teórico			
χ^2	g.l.	P	valor
	2	0.05	5.9915

vii. Decisión



viii. Conclusión

La planificación contribuye a la mejora de los procesos de calidad del servicio de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018; ya que el valor observado de significación ($p < 0.025$) es menor al valor de significación

teórica ($\alpha = 0.05$), rechazándose la hipótesis nula y por consiguiente aceptándose la hipótesis alternativa. Además, se observa que los resultados de la prueba Chi-cuadrado teórico muestra que los indicadores son favorables para determinar la planificación, debido a que los altos porcentajes se sitúan en los indicadores relacionados a la variable de interés.

Por lo tanto, se acepta la primera hipótesis específica de investigación a un 95% de confianza.

4.3.3.3. Segunda hipótesis específica

i. Hipótesis de Investigación

La organización contribuye favorablemente a la mejora de la calidad del servicio de inscripción registral de la Sunarp Zona N° VII –Huaraz, período 2018

ii. Hipótesis Estadística

H₀: La organización no contribuye favorablemente a la mejora de la calidad del servicio de inscripción registral de la Sunarp Zona N° VII –Huaraz, período 2018

H₁: La organización contribuye favorablemente a la mejora de la calidad del servicio de inscripción registral de la Sunarp Zona N° VII –Huaraz, período 2018.

iii. Nivel de significación

El nivel de significación teórica es $\alpha = 0.05$, que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

iv. Función de prueba

Para realizar la prueba de la presente hipótesis se utilizó la prueba no paramétrica denominada Prueba de la Independencia (Chi-Cuadrado) con la finalidad de determinar la asociación entre las variables analizadas (tabla 03).

v. Regla de decisión

Rechazar H_0 cuando la significación observada “p” es menor que α .

No rechazar H_0 cuando la significación observada “p” es mayor que α .

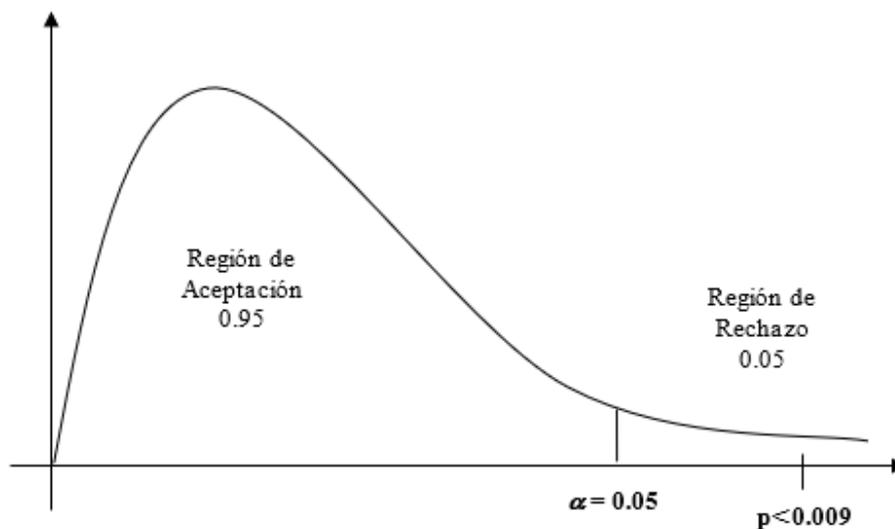
vi. Cálculo

Tabla 12. Prueba de muestras independientes

La organización	Calidad de servicio				Total	
	Ineficiente		Eficiente		n	%
	N	%	N	%		
Malo	0	0%	0	0%	0	0%
Regular	5	17%	9	30%	14	47%
Bueno	0	0%	16	53%	16	53%
Total	5	17%	25	83%	30	100%
Chi-cuadrado de Pearson = 6.857		g.l. = 2		p = 0.009		

Prueba de Chi-cuadrado Teórico			
χ^2	g.l.	P	valor
	2	0.05	5.9915

vii. Decisión



viii. Conclusión

La organización contribuye favorablemente a la mejora de la calidad del servicio de inscripción registral de la Sunarp Zona N° VII –Huaraz, período 2018; ya que el valor observado de significación ($p < 0.009$) es menor al valor de significación teórica ($\alpha = 0.05$), rechazándose la hipótesis nula y por consiguiente aceptándose la hipótesis alternativa. Además, se observa que los resultados de la prueba Chi-cuadrado teórico muestra que los indicadores son favorables para determinar la organización, debido a que los altos porcentajes se sitúan en los indicadores relacionados a la variable de interés.

Por lo tanto, se acepta la segunda hipótesis específica de investigación a un 95% de confianza.

4.3.3.4. Tercera hipótesis específica

i. Hipótesis de Investigación

La dirección interviene favorablemente en la mejora de la calidad del servicio de inscripción registral de la Sunarp Zona N° VII –Huaraz, período 2018.

ii. Hipótesis Estadística

H₀: La dirección no interviene favorablemente en la mejora de la calidad del servicio de inscripción registral de la Sunarp Zona N° VII –Huaraz, período 2018.

H₁: La dirección interviene favorablemente en la mejora de la calidad del servicio de inscripción registral de la Sunarp Zona N° VII –Huaraz, período 2018.

iii. Nivel de significación

El nivel de significación teórica es $\alpha = 0.05$, que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

iv. Función de prueba

Para realizar la prueba de la presente hipótesis se utilizó la prueba no paramétrica denominada Prueba de la Independencia (Chi-Cuadrado) con la finalidad de determinar la asociación entre las variables analizadas (tabla 03).

v. Regla de decisión

Rechazar H_0 cuando la significación observada “p” es menor que α .

No rechazar H_0 cuando la significación observada “p” es mayor que α .

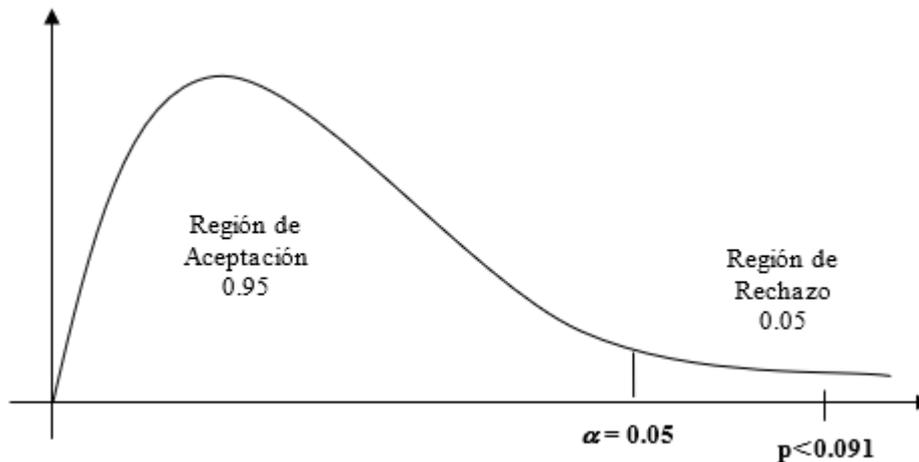
vi. Cálculo

Tabla 13. Prueba de muestras independientes

La dirección	Calidad de servicio				Total	
	Ineficiente		Eficiente		n	%
	n	%	n	%		
Malo	2	7%	2	7%	4	13%
Regular	3	10%	15	50%	18	60%
Bueno	0	0%	8	27%	8	27%
Total	5	17%	25	83%	30	100%
Chi-cuadrado de Pearson = 4.800		g.l. = 2		p = 0.091		

Prueba de Chi-cuadrado Teórico			
χ^2	g.l.	P	valor
	2	0.05	5.9915

vii. Decisión



viii. Conclusión

La dirección interviene favorablemente en la mejora de la calidad del servicio de inscripción registral de la Sunarp Zona N° VII –Huaraz, período 2018; ya que el valor observado de significación ($p > 0.091$) es mayor al valor de significación teórica ($\alpha = 0.05$), aceptándose la hipótesis nula y por consiguiente rechazando la hipótesis alternativa. Además, se observa que los resultados de la prueba Chi-cuadrado teórico muestra que los indicadores no son favorables para determinar la dirección, debido a que los altos porcentajes no se sitúan en los indicadores relacionados a la variable de interés.

Por lo tanto, se rechaza la tercera hipótesis específica de investigación a un 95% de confianza.

4.3.3.5. Cuarta hipótesis específica

i. Hipótesis de Investigación

Si, se establece un adecuado control administrativo entonces mejora la calidad de servicio de inscripción registral de la Sunarp Zona N° VII –Huaraz, período 2018.

ii. Hipótesis Estadística

H₀: Sí, no se establece un adecuado control administrativo entonces mejora la calidad de servicio de inscripción registral de la Sunarp Zona N° VII – Huaraz, período 2018.

H₁: Sí, se establece un adecuado control administrativo entonces mejora la calidad de servicio de inscripción registral de la Sunarp Zona N° VII – Huaraz, período 2018.

iii. Nivel de significación

El nivel de significación teórica es $\alpha = 0.05$, que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

iv. Función de prueba

Para realizar la prueba de la presente hipótesis se utilizó la prueba no paramétrica denominada Prueba de la Independencia (Chi-Cuadrado) con la finalidad de determinar la asociación entre las variables analizadas (tabla 03).

v. Regla de decisión

Rechazar **H₀** cuando la significación observada “p” es menor que α .

No rechazar **H₀** cuando la significación observada “p” es mayor que α .

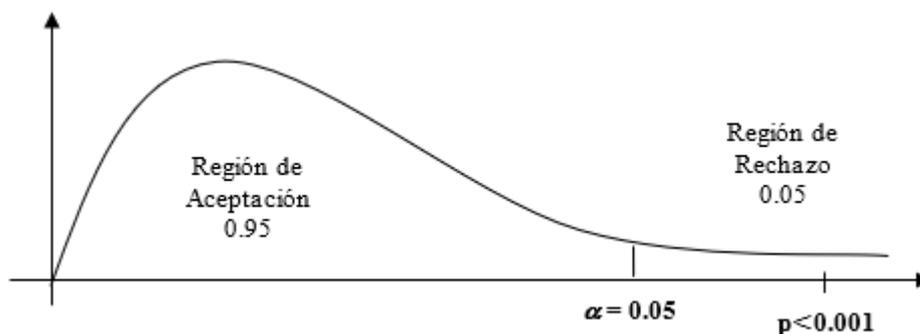
vi. Cálculo

Tabla 14. Prueba de muestras independientes

Control administrativo	Calidad de servicio				Total	
	Ineficiente		Eficiente		n	%
	n	%	N	%		
Malo	0	0%	0	0%	0	0%
Regular	5	17%	6	20%	11	37%
Bueno	0	0%	19	63%	19	63%
Total	5	17%	25	83%	30	100%
Chi-cuadrado de Pearson = 10.364 g.l. = 2 p = 0.001						

Prueba de Chi-cuadrado Teórico			
χ^2	g.l.	p	valor
	2	0.05	5.9915

vii. Decisión



viii. Conclusión

Si, se establece un adecuado control administrativo entonces mejora la calidad de servicio de inscripción registral de la Sunarp Zona N° VII –Huaraz, período 2018; ya que el valor observado de significación ($p < 0.001$) es menor al valor de significación teórica ($\alpha = 0.05$), rechazándose la hipótesis nula y por consiguiente aceptándose la hipótesis alternativa. Además, se observa que los resultados de la prueba Chi-cuadrado teórico muestra que los indicadores son favorables para determinar control administrativo, debido a que los altos porcentajes se sitúan en los indicadores relacionados a la variable de interés. Por lo tanto, se acepta la primera hipótesis específica de investigación a un 95% de confianza.

4.4. Interpretación y discusión de resultados, según cada uno de las hipótesis

De los resultados obtenidos en la presente investigación, el marco teórico, antecedentes y en base a los objetivos planteados se puede afirmar lo siguiente:

Hipótesis General: El proceso administrativo contribuye favorablemente a la calidad de servicio de inscripción registral de la Sunarp Zona N° VII- Huaraz, periodo 2018. Los resultados de la prueba de hipótesis general (tabla N° 10) evidencian que existe relación entre el proceso administrativo y la calidad de servicio de inscripción registral de la Sunarp Zona N° VII- Huaraz periodo 2018, según la prueba Estadística chi cuadrado, con un p-valor de 0.026, a un nivel de confiabilidad de 95%. Sin embargo, se observa que el alcance del proceso administrativo en la calidad de servicio es relativa en la entidad investigada, por las siguientes causas: incumplimiento parcial de los planes estratégicos y operativos, programas de inclusión registral, normatividad aplicable y el manual de atención al usuario, descoordinaciones internas debido a la falta de comunicación entre las áreas, ineficacia parcial en la atención al usuario de inscripción registral, deficiencias en los procedimientos de orientación al usuario, así como el insuficiente control del cumplimiento de los plazos establecidos para la calificación registral.

Estos resultados guardan relación en parte con lo sostenido por (Díaz, 2003), que el Proceso Administrativo es la obtención de fases o etapas a través de las cuales se realiza la práctica administrativa. Algunos autores que estudian dicho proceso lo han dividido de acuerdo a su criterio en diferentes etapas, pero solo refiriéndose al grado de análisis de proceso, ya que el contenido es el mismo que manejan todos. Por eso en la actualidad, la división cuatripartita, de cuatro fases, es la más aceptada universalmente: planeación, organización, dirección y control. Asimismo, es concordante en parte con lo sostenido por (Hernández, Chumaceiro y Atencio, 2009) afirman que la calidad de servicio es un instrumento de competitividad el

cual requerirá de una cultura organizativa innovadora, en el que todos están comprometidos dentro de un proceso permanente de evaluación y mejoramiento, todo ello para generar la lealtad por parte del cliente y diferenciarse de los competidores.

Los resultados de la presente investigación, concuerda en parte, con lo que sostiene (Ramos A., 2018) que, la eficiencia de los Procedimientos Registrales se relaciona de manera positiva con la Calidad de Servicio al usuario según coeficiente de correlación de Pearson ($r=0.716$). Sin embargo, existe diferencia en el enfoque de la investigación ya que demostramos que el proceso administrativo en la entidad contribuye relativamente en la calidad de servicios por una serie de causas identificadas.

Mediante el análisis documental se evidenció lo siguiente:

- En el libro de reclamaciones se constató que se registraron 44 quejas en el año 2018, las quejas y/o reclamos se generan por demoras en la atención, inadecuado trato al usuario, deficiente orientación en lo que respecta a los procedimientos registrales, desconocimiento en materia registral por parte de algunos servidores, entre otros, (Anexo N° 09)
- En la memoria Institucional del año 2018 se evidenció que no se vienen desarrollando de manera continua los programas de inclusión registral como es el caso de Sunarp te escucha ya que en el año 2018 solo se realizó una audiencia que contó con la participación de 30 personas, incumpléndose con la disposición contenida en la Resolución 014-2012-SUNARP/SA, de que todos los primeros viernes de cada mes se realicen sesiones presenciales en las trece Zonas Registrales ubicadas a nivel nacional. (Anexo N° 10)

- Mediante el Informe N ° 0227-2019-Z.R. N°VII-UTI se nos proporcionó información concerniente al porcentaje de títulos calificados dentro de los plazos reglamentarios establecidos reflejándose que en el caso de bienes inmuebles solo se calificaron dentro del plazo establecido un 74.25% de títulos, en el caso de personas jurídicas y naturales en un 96.54% y 99.54% respectivamente. (Anexo N° 11)

Hipótesis Específica 1:

La planeación facilita los procesos de calidad del servicio de inscripción registral de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018.

Los resultados de la prueba de hipótesis (tabla N° 012) evidencian que si existe relación entre la planeación y la calidad del servicio de inscripción registral de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018, según la prueba Estadística chi cuadrado, con un p-valor de 0.025, a un nivel de confiabilidad de 95%.

Sin embargo, se observa que la planeación facilita relativamente los procesos de calidad del servicio en la entidad investigada, por las siguientes causas: Incumplimiento parcial de los planes, programas de inclusión registral y normatividad aplicable, carencia de planes que contemplen acciones y estrategias referidas a la mejora de la calidad del servicio, la limitada participación de los servidores de atención al usuario en la elaboración de planes.

Según refiere Reyes, A. (1996) en sus principios de participación, precisión y consistencia que menciona que todo plan debe estar perfectamente integrado al resto de los planes, para que todos interactúen en conjunto, logrando así una coordinación entre los recursos, funciones y actividades, a fin de poder alcanzar con eficiencia los objetivos.

Estos resultados guardan relación en parte con lo sostenido por (Bittel, L. Y Ramsey, J. ,1999) Afirma, La planeación consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo y la determinación de tiempo y números necesarios para su realización. Complementado con Duque (como se citó en la revista Brasileira de Marketing, 2011) quien indica que al igual que el valor, es importante conocer lo que necesitan los clientes.

Los resultados de la presente investigación, concuerda en parte, con lo que sostiene Chang J. (2014), no existe un plan previamente establecido de la atención al cliente; lo que provoca que no existan los lineamientos, procedimientos, guía y orientación adecuada, que permita a los colaboradores la sinergia de esfuerzos, para que, en su conjunto, se procure la satisfacción al usuario, fortalecer los servicios prestados y crear una imagen excelente de la institución. Sin embargo, existe diferencia en el enfoque de la investigación, que si la planeación no es adecuada entonces no se facilitará la mejora continua de la calidad de servicio.

Hipótesis Específica 2:

La organización contribuye favorablemente a la mejora de la calidad del servicio de inscripción registral de la Sunarp Zona N ° VII – Huaraz, período 2018.

Los resultados de la prueba de hipótesis (Tabla N° 13) evidencian que sí existe relación entre la organización y la calidad del servicio, según la prueba Estadística chi cuadrado, con un p-valor de 0.009, a un nivel de confiabilidad de 95%.

Sin embargo, se observa que la entidad con respecto a la contribución favorable en la calidad de servicio es relativa en la entidad investigada, por las siguientes causas: Inadecuados niveles de coordinación entre las áreas y trabajo en equipo, lo que

ocasiona retrasos en los procedimientos administrativos, incumplimiento de programas de inclusión registral que permitan identificar las necesidades de los usuarios; deficiencias identificadas en los procedimientos de orientación al usuario, así como demoras en la derivación de las solicitudes de inscripción registral y sus respectivos expedientes de mesa de partes al área registral y por consiguiente demoras en la calificación de títulos.

Estos resultados guardan relación en parte con lo sostenido por (Stoner, J.1996) que. Organizar es dividir, separar y reunir nuevamente para coordinar las actividades y los recursos de la empresa, cumplir las metas que se encuentran plasmadas en la Planeación. Implica también la toma de decisiones que es parte primordial, a través de ella se tomarán las decisiones más pertinentes, que puedan beneficiar a la empresa. Complementada con la teoría del servicio público, que es la creación de una dependencia administrativa dentro de la estructura del estado o de administración pública para satisfacer determinadas necesidades de interés colectivo o público. (Reyna y Ventura, 2016, p. 594).

Los resultados de la presente investigación, concuerda en parte, con lo que sostiene (Ayala V., y Hernandez F. (2009) que, no existe claridad en la asignación de funciones, por lo que no se llega a alcanzar el máximo grado de eficiencia laboral en el desarrollo de las tareas a realizarse, por otro lado, no existe una adecuada comunicación entre los empleados, lo cual imposibilita que se cumplan los objetivos y metas institucionales. Sin embargo, existe diferencia en el enfoque de la investigación, que si la organización no es adecuada entonces no se contribuirá a la mejora de la calidad del servicio.

Hipótesis Específica 3: La dirección interviene favorablemente en la mejora de la calidad del servicio de inscripción registral de la Sunarp Zona N° VII –Huaraz, período 2018.

Los resultados de la prueba de hipótesis (tabla 7) evidencian la relación entre la planeación y la calidad del servicio de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018, según la prueba Estadística chi cuadrado, con un p-valor de 0.091, a un nivel de confiabilidad de 95%.

Sin embargo, se observa que la dirección con respecto a la intervención favorable en la calidad de servicio no es absoluta en la entidad investigada, por las siguientes causas: carencia de comunicación de los dirigentes con sus subordinados durante la ejecución de los planes, de tal manera que éstos se realicen con mayor facilidad; estos resultados guardan relación en parte con lo sostenido por (Dubrin, A. 2000) Afirma, que es la capacidad de influir y ejercer la autoridad sobre los demás, con la ambición de alcanzar las metas de la institución; por lo tanto, radica en dosificar energía, dirigir, activar e inducir a terceros. El liderazgo incluye decenas de procesos interpersonales como: motivar, comunicar, capacitar y manifestar a los miembros de un grupo, la forma en que pueden alcanzar los fines. El liderazgo o la Dirección es un componente tan primordial de la labor administrativa, que algunos consideran que la administración, es alcanzar los fines por medio de las personas. El fundamento del Liderazgo en la Administración, implica inspirar al personal y propiciar, para mantener un sistema administrativo estable. Complementado con la teoría de (Valarie et al.,1993) La calidad del servicio se presenta como un juicio global sobre la alta y baja calidad del servicio ya que dependen de cómo perciben

los clientes la realización del servicio en contraste con sus expectativas, desde la óptica de las percepciones de los clientes

Los resultados de la presente investigación, concuerda en parte, con lo que sostiene (Llacas M. 2018), existe una relación entre la dirección y la calidad de servicio en la oficina de Gestión y Soporte de la Procuraduría Pública de la SUNAT; porque los resultados estadísticos demuestran rechazar. Sin embargo, existe diferencia en el enfoque de la investigación, que si la dirección no contribuye favorablemente en la mejora entonces la calidad de servicio disminuye.

Hipótesis Específica 4: Sí, se establece un adecuado control administrativo entonces mejora la calidad de servicio de inscripción registral de la Sunarp Zona N° VII – Huaraz, período 2018.

Los resultados de la prueba de hipótesis (tabla 8) evidencian la relación entre el control y la calidad del servicio de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018, según la prueba Estadística chi cuadrado, con un p-valor de 0.001, a un nivel de confiabilidad de 95%.

Sin embargo, se observa que el control adecuado mejora la calidad de servicio no es absoluta en la entidad investigada, por las siguientes causas: carencia en parte de medición y corrección algunos errores cometidos; estos resultados guardan relación en parte con lo sostenido por (Dubrin, A. 2000) indica que Control es cerciorarse de que los trabajos concuerden con los planes establecidos a través de la Medición y Corrección de actividades. Complementado con la teoría de (Valarie et al.,1993) El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cuatro dimensiones. De esta forma

contrasta esa dimensión con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones.

Los resultados de la presente investigación, concuerda en parte, con lo que sostiene (Ramos A. 2018) que es preciso hacer un seguimiento sobre la eficiencia de los Procedimientos administrativos, así como la Calidad de servicio al usuario, utilizando para ello encuestas de satisfacción e implementar un buzón de sugerencias; esto permitirá determinar las debilidades que requieren medidas correctivas. Sin embargo, existe diferencia en el enfoque de la investigación, que si el control no contribuye favorablemente entonces la calidad de servicio no mejora.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

CONCLUSIÓN GENERAL

Se demostró que, el proceso administrativo contribuye parcialmente a la calidad del servicio de inscripción registral en la Sunarp Zona N° VII –Huaraz debido al incumplimiento parcial de los planes estratégicos y operativos, programas de inclusión registral, normatividad aplicable y el manual de atención al usuario, descoordinaciones internas debido a la falta de comunicación entre las áreas, ineficacia parcial en la atención al usuario de inscripción registral, deficiencias en los procedimientos de orientación al usuario, así como el insuficiente control del cumplimiento de los plazos establecidos para la calificación registral. Según la prueba de Chi cuadrado a un 95% de confianza con un nivel de significancia de 0.026 validado con las teorías de las variables intervinientes.

CONCLUSIÓN ESPECÍFICA 1

Se comprobó que la planeación no facilita en su totalidad los procesos de calidad del servicio de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, por las siguientes causas: incumplimiento parcial del plan estratégico y operativo institucional como son las “tareas” de programas registrales, evidenciados en el análisis documental, normatividad aplicable y manual de atención al usuario el cual se vio reflejado en el libro de reclamaciones en lo que respecta al buen trato y comunicación asertiva. Asimismo, los resultados de la prueba de hipótesis evidencian la relación entre la planeación y la calidad del servicio de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz,

periodo 2018, según la prueba Estadística chi cuadrado, con un p-valor de 0.025, a un nivel de confiabilidad de 95%.

CONCLUSIÓN ESPECÍFICA 2

Se explicó que la organización no contribuye en su totalidad a la mejora de la calidad del servicio ya que en la entidad investigada se reflejaron inadecuados niveles de coordinación entre las áreas y trabajo en equipo, lo que ocasiona retrasos en los procedimientos administrativos e incumplimiento de los plazos establecidos según estadísticas reportadas de la Unidad de Tecnologías de la información remitidas mediante Informe N° 0227-2019Z.R.N°VII-UTI (Anexo N°11), incumplimiento del desarrollo permanente de programas de inclusión registral que permitan identificar las necesidades de los usuarios y deficiencias identificadas en los procedimientos de orientación al usuario. Además, los resultados de la prueba de hipótesis evidencian que sí existe relación entre la organización y la calidad del servicio, según la prueba Estadística chi cuadrado, con un p-valor de 0.009, a un nivel de confiabilidad de 95%.

CONCLUSIÓN ESPECÍFICA 3

Se comprobó que la dirección posee una intervención poco frecuente en la calidad de servicio de la Sunarp Zona N° VII –Huaraz, período 2018, ya que no se refleja una adecuada comunicación en su totalidad entre las áreas de trabajo, ocasionando que no se lleven a cabo las funciones con mayor disponibilidad y de la mejor manera, lo cual genera la disminución de los esfuerzos para alcanzar las metas de la organización. Los resultados de la prueba de hipótesis evidencian la relación entre la planeación y la calidad del servicio de la Zona registral N° VII – Sede

Huaraz, periodo 2018, según la prueba Estadística chi cuadrado, con un p-valor de 0.091, a un nivel de confiabilidad de 95%.

CONCLUSIÓN ESPECÍFICA 4

Se evaluó que el control contribuye limitadamente de manera preventiva para una adecuada calidad de servicio en la Sunarp Zona N° VII –Huaraz, período 2018, por las siguientes causas: insuficiente control del cumplimiento de los plazos establecidos para la calificación registral, demora en las respuestas a los trámites realizados sobre el servicio de inscripción registral, generando incomodidad en los usuarios, escaso monitoreo en la verificación y evaluación sobre el encaminamiento de los procedimientos administrativos, esto originado por el incumplimiento de lo planeado. Los resultados de la prueba de hipótesis evidencian la relación entre el control y la calidad del servicio de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018, según la prueba Estadística chi cuadrado, con un p-valor de 0.001, a un nivel de confiabilidad de 95%.

CAPÍTULO VI

RECOMENDACIONES

RECOMENDACION GENERAL

Se recomienda al Jefe de la zona Registral N° VII – Sede Huaraz mejorar los servicios de atención al usuario y la eficiencia de los procedimientos de inscripción registral mediante las siguientes acciones: Promover el cumplimiento del manual de atención al usuario, potenciar la formación específica de los servidores públicos y difundir adecuadamente los planes y acciones establecidos en los instrumentos de gestión, establecer un sistema de reconocimientos en el marco de la mejora de la calidad. Definir un plan de coordinación y comunicación del Servicio, desarrollar permanentemente programas de inclusión registral que permitan identificar las necesidades de los usuarios, asimismo establecer un control efectivo sobre el cumplimiento de plazos establecidos, realizándose a través de un constante monitoreo y de esta manera verificar el cumplimiento de lo planeado.

RECOMENDACIÓN ESPECIFICA 1

Se recomienda que se difundan adecuadamente los planes y acciones establecidos en los instrumentos de gestión a través de capacitaciones y no solo remitirlos por correo electrónico; asimismo se establezcan mecanismos para fortalecer el cumplimiento del manual de atención al usuario, y así evitar incomodidades en los usuarios, demoras, incumplimiento de los plazos establecidos, quejas y reclamos. Asimismo, realizar propuestas de una mayor planificación de las demandas para evitar períodos de elevada sobrecarga de trabajo.

RECOMENDACIÓN ESPECIFICA 2

Se recomienda realizar talleres y capacitaciones permanentemente a todo el personal en materia de trabajo en equipo, y de esta manera fortalecer el proceso organizativo de la entidad.

Además, definir un plan de coordinación y comunicación del Servicio que incluya mecanismos de comunicación interna y mejoras.

RECOMENDACIÓN ESPECIFICA 3

Se recomienda que se realicen reuniones mensuales entre la alta dirección y los trabajadores para que se señalen los planes a ejecutar, asimismo aprovechando la oportunidad para realizar reconocimientos por el logro de los objetivos de la entidad, afianzando y reconociendo públicamente las conductas deseadas y demostradas por los trabajadores, premiando las buenas prácticas de calidad de servicio a través de menciones con tarjetas de agradecimiento, orientándolos a través de un ambiente laboral armonioso, fomentando el liderazgo para mejorar el desempeño, transmitir información a todas las personas que participan dentro de los procedimientos de inscripción registral, dando a conocer las actividades realizadas y los problemas que surgen de ellas, siendo así que mediante las coordinaciones se puedan proponer soluciones satisfactorias tanto para la entidad como para los usuarios de los servicios registrales.

RECOMENDACIÓN ESPECIFICA 4

Se recomienda a la alta dirección, realizar la supervisión de las actividades ejecutadas durante los procedimientos de inscripción registral desde el área de orientación al usuario hasta la entrega del servicio solicitado, llevando el control del número total de solicitudes atendidas durante el día y verificando que se hayan

respondido en el plazo establecido, derivar y recibir la documentación oportunamente a través del sistema SISTRAM para disminuir la carga laboral y mejorar las expectativas de la calidad de servicio por parte de los usuarios.

CAPÍTULO VII

BIBLIOGRAFÍA

REFERIDO AL TEMA

- Abadi, M. (2004). *Administración General*. Argentina: Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de Buenos Aires.
- Aranda R. y Vicencio, K. (2018). Influencia del servicio que brindan los *funcionarios de orientación de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT) Oficina Zonal Huaraz en la satisfacción*. (Tesis para optar el Título de Contador Público). Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz, Ancash.
- Ayala V., y Hernandez F. (2009). *Diseño de herramientas administrativas para lograr mayor efectividad en la atención del servicio al cliente en la alcaldía Municipal de Chinameca Departamento de San Miguel*. Tesis para optar el grado de Licenciado en Administración de Empresas). Universidad de El Salvador, El Salvador. Recuperado en: http://www.acces.org.sv/vufind/Record/UES_8fc94dc175391ae47be88ba6e22f8918
- Basantes S. (2014). *Modelo de Gestión Administrativa y la Calidad en el Servicio al Cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*. (Trabajo de Investigación Previo a la Obtención del Título de Ingeniera de Empresas). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/7318>

- Bateman, Tomas y S., Scout A. Snell (2004) Administración una ventaja competitiva. Ed. McGraw Hill 4aEdición, Méxio D.F.
- Berzunza, E. L. (s.f.). Planeación y control estratégico. Recuperado en: http://www.sites.upiicsa.ipn.mx/polilibros/portal/Polilibros/P_proceso/Planeacion_y_Control_Estrategio_Lic_Enrique_Lopez_Berzunza/UMD/Unidad%20VI/61.htm
- Bittel, Lester y Ramsey Jackson. “Enciclopedia Management “. España, Editorial Océano. 1999.
- Builes Maya, Juan Fernando (diciembre de 2016). El líder de producción. C&E. Consultado el 28 de setiembre del 2019. Recuperado de: <https://www.promonegocios.net/comunicacion/definicion-comunicacion.html>
- Burbano J. y Ortiz A., (1995). Presupuestos: enfoque moderno de planeación y *control de recursos*. Mcgraw-Hill, Bogotá. Recuperado de: <http://activaciencias.tripod.com/presupuestos.htm>
- Cano, C.A. (2017). *La administración y el proceso administrativo*. Bogotá
- Chang J. (2014). *Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos*. Tesis para optar el Título de Administrador de Empresas). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado en: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Chang-Juan.pdf>
- Chanamé, C. (12 de julio de 2017). 4 deficiencias de la Gestión Pública en Perú que se deben resolver [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/>

- Castellanos, E. (2015). El proceso administrativo público como fundamento constitucional. *Buen Gobierno*, 18(1), 8-32. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=569660539001>
- Chiavenato, I. (2001). *Administración, teoría, proceso y práctica*. 3ª edición. Bogotá: Editorial McGraw-Hill.
- Chirihuana, E. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio en el área registral de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos –Sunarp, La Molina 2018* (Tesis para optar el Título profesional de Licenciado en Administración). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_ab40ccc5462d220cbfb06645a3b3117c
- Córdova, R. (2012). *Proceso administrativo*. México: Red tercer milenio S.C. Primera Edición Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2008). *Manual de indicadores*. Recuperado de https://www.kas.de/c/document_library/get_file?uuid=80695c89-99313af4-319d237e58be4043&groupId=252038
- Díaz, A. (2003) *Administración Básica I*, México D.F., México: Fondo Editorial FCA, Primera Edición.
- Dubrin, Andrew (2000). *Fundamentos de Administración*. México, Editorial Thomson.
- Fayol, H. (2011). *Fundamentos de Gestión empresarial* (p. 203). México.
- Fernández Arena, J.A. (1991) *Proceso administrativo* (pág 03 - 24). EDITORIAL DIANA.

- García, T. (2012) *Procedimientos de administración*. México D.F: Ediciones Larouse, S.A. de C.V, México, D.F.
- Gonzales M., (2009) *El presupuesto en la administración de la organización universitaria*. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/30394751.pdf>
- Gonzales J. (2002) “Comentarios: nuevo reglamento general de los registros públicos.” Ed. Gaceta Jurídica. Lima
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2004). *Administración una perspectiva global*. México: McGrae.
- Hampton, D. (2011) *Fundamentos de gestión empresarial*. México D.F: Mexicana.
- Hernández, J., Chumaceiro, A. y Atencio, E. (2009). Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamentos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(47), 458-472. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/290/29014477009.pdf>
- Hernández, J., y Hernández, S. (2019). Etapas del Proceso Administrativo. *Boletín Científico de la Escuela Superior de Atotonilco de Tula*, 1, 66-67. Obtenido de: <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/atotonilco/article/view/3704/5878>
- Hitt M., Black S. y Porter W. (2005), *Administración*. 1ª edición. México: Pearson Educación de México S.A. de C.V.
- Hurtado, D. (2008), *Principios de Administración*, ITM, p.47
- Llacas M. (2018) *Procesos Administrativos y Calidad de Servicio en la oficina de Gestión y Soporte de la Procuraduría Pública de la SUNAT*, Lima 2018.

Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado en:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19927/LLACAS_VMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- (Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública. 2015. p. 113)
- Maldonado, J. (2018). Habilidades gerenciales, visión globalizada del proceso administrativo. Bogotá: Ediciones de la U.
- Martirene R. (1988). *Lecturas sobre Administración Financiera del Sector Público*. UBA CITAF – OEA. Buenos Aires. Pag. 208.
- Mero, J. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. FIPCAEC, 3(8), 84-102. doi:10.23857/fipacec.v3i8.59
- Mora, C. C. (2011, mayo-agosto). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- PCM - Secretaria de Gestión Pública (2015). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública versión actualizada con enfoque de interculturalidad y de género*. Perú, Lima: Neva Studio SAC.
- Presupuesto Público (Sin fecha). *Perú Ministerio de Economía y Finanzas*. Recuperado de: <https://www.mef.gob.pe/presupuesto-publico-sp-18162>
- RAE (2019). Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=DgIqVCc>
- Ramos A. (2018) *Eficiencia de procedimientos registrales y calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos - Oficina Descentralizada Registral De Sánchez Carrión – 2017*. (Tesis para optar el título

- de Licenciada en Administración). Universidad Nacional de Trujillo, Perú. Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/12126>
- Reyna, L. y Ventura, K. (2016). *Los Servicios Públicos en el Perú: Una Visión Preliminar*. Recuperado de: Biblioteca Jurídica Virtual UNAM www.juridicas.unam.mx
 - Reyes, A. (1996). *Administración Moderna*. México: Limusa S.A.
 - Reyes, A. (2007). *Administración Moderna*. México: Limusa S.A.
 - Rivera Camino, J., Arellano Cueva, R., y Molero Ayala, V. (2000). *Estrategias y Tácticas aplicadas al Marketing*. Madrid: Editorial 2000.
 - Robalino, S. (2017). *Seguridad jurídica y calidad de servicio en la superintendencia nacional de los registros públicos (Sunarp)* Pucallpa, 2016 (tesis para optar el grado académico de maestro en derecho mención: civil y comercial). Universidad Nacional
 - Rodríguez, S.H. (2011). *Fundamentos de gestión empresarial, etapas del proceso organizacional*. México
 - Sánchez, F. (2003). Planificación estratégica y gestión pública por objetivos. Serie Gestión Pública: Planificación estratégica y gestión pública por objetivos. *Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social – ILPES*, 32, pp. 21-22- Recuperado de: <https://www.cepal.org/ilpes/>
 - Stoner, J. (1996). *Administración*. México: Editorial Prentice Hall Hispanoamérica.
 - Valarie A., Zeithaml, Parasuraman, A., y Leonard L. Berry. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones*

y las expectativas de los consumidores. Madrid España: Editorial. Díaz de los santos.

- Villalta, A. (2014). *Modelo de Gestión Administrativa para mejorar la calidad de servicio público del mercado Municipal de Salinas del cantón*. (Tesis para optar el Título de licenciado en Administración Pública). Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/1726>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2009). *Marketing servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. 5a edición. Singapur: McGraw-Hill e Irwin.
(<https://www.sunarp.gob.pe/seccion/institucional/funcionarios/docs/7.pdf>).
- Zeithman, V., & Bitner, J. (2002). *Marketing de servicio*. 2da Edición. Editorial, Fic GrawHill Interamericana.

REFERIDO A LA METODOLOGÍA

- Amaya, P. (2005). *Guía para Redactar Proyecto e Informes de Investigación*. Lima: Primera Edición. Editorial Udegraf.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Sexta Edición. Interamericana Editores.
- Mejía (2005) *Metodología de la Investigación*. Unidad de Pos Grado, Facultad de Educación, UNMSM, Lima.

CAPÍTULO VIII

ANEXO

Anexo N°01 Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA			
“EL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA ZONA REGISTRAL N ° VII – SEDE HUARAZ, PERÍODO 2018”			
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGÍA
<p>Problema General: ¿De qué manera el proceso administrativo contribuye a la calidad del servicio de inscripción registral en la Sunarp Zona N° VII –Huaraz, período 2018?</p>	<p>Objetivos General: Demostrar de qué manera el proceso administrativo contribuye a la calidad del servicio de inscripción registral de la Sunarp Zona N° VII –Huaraz, período 2018.</p>	<p>Hipótesis General El proceso administrativo contribuye favorablemente a la calidad de servicio de inscripción registral de la Sunarp Zona N° VII – Huaraz, período 2018.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de investigación Investigación aplicada. • Nivel de investigación Investigación descriptiva - correlacional • Diseño de Investigación Diseño no Experimental Transversal • Población y muestra La muestra estará conformada por 317 usuarios, y 30 servidores. • Técnicas Encuestas • Instrumentos Cuestionarios • Procesamiento y análisis uso del software SPSS tablas estadísticas y gráficos.
<p>Problemas específicos:</p> <p>a. ¿De qué forma la planeación facilita los procesos de calidad del servicio de inscripción registral de la Sunarp Zona N° VII –Huaraz, período 2018?</p> <p>b. ¿De qué modo la organización contribuye a la calidad del servicio de inscripción registral de la Sunarp Zona N° VII –Huaraz, período 2018?</p> <p>c. ¿Cómo la dirección interviene en la calidad del servicio de inscripción registral de la Sunarp Zona N° VII –Huaraz, período 2018?</p> <p>d. ¿En qué medida el control contribuye a la calidad del servicio de inscripción registral de la Sunarp Zona N° VII –Huaraz, período 2018?</p>	<p>Objetivos Específicos:</p> <p>a. Comprobar de qué forma la planeación facilita los procesos de calidad del servicio de inscripción registral de la Sunarp Zona N° VII –Huaraz, período 2018</p> <p>b. Explicar de qué modo la organización contribuye en la calidad del servicio de inscripción registral de la Sunarp Zona N° VII –Huaraz, período 2018</p> <p>c. Comprobar cómo la dirección interviene en la calidad del servicio de inscripción registral de la Sunarp Zona N° VII – Huaraz, período 2018.</p> <p>d. Evaluar en qué medida el control contribuye a la calidad del servicio de inscripción registral de la Sunarp Zona N° VII –Huaraz, período 2018</p>	<p>Hipótesis Específica</p> <p>a) La planeación contribuye a la mejora de los procesos de calidad del servicio de inscripción registral de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018.</p> <p>a) La organización contribuye favorablemente a la mejora de la calidad del servicio de inscripción registral de la Sunarp Zona N° VII –Huaraz, período 2018</p> <p>b) La dirección interviene favorablemente en la mejora de la calidad del servicio de inscripción registral de la Sunarp Zona N° VII –Huaraz, período 2018</p> <p>c) Si, se establece un adecuado control administrativo entonces mejora la calidad de servicio de inscripción registral de la Sunarp Zona N° VII –Huaraz, período 2018</p>	

Anexo N°02: Ejecución presupuestal año 2018

Cuadro N° 01

Cumplimiento / avances de la ejecución presupuestal por actividades

CATEGORÍA	PIM	EJECUCION AL II SEMESTRE 2018	AVANCE %
PROGRAMA PRESUPUESTAL	20,855,231	17,695,708	84.85%
ACCIONES COMUNES: Gestión del Programa	13,027,266	10,662,962.03	81.85%
ACCIONES COMUNES: Difusión de los Servicios Registrales	65,298	39,887.95	61.09%
PRODUCTO: Actos Registrales con Calificación Regular	6,071,034	5,609,132.14	92.39%
PRODUCTO: Solicitudes de Publicidad Registral Atendidas	1,691,633	1,383,725.59	81.80%
APNOP	62,492	61,762.71	98.83%
Obligaciones Previsionales	62,492	61,762.71	98.83%

Fuente: Módulo Presupuestal SIAF – II Semestre 2018

Cuadro N° 02 Cumplimiento / avances de las metas físicas (tareas

Funcionales)

CATEGORÍA	PROGRAMACIÓN II SEM. Meta Física	EJECUCIÓN II SEM. Meta Física	AVANCE % II SEM.
PROGRAMA PRESUPUESTAL	896,874	883,517	99%
PRODUCTO: Actos Registrales con Calificación Regular	72,583	74,512	103%
PRODUCTO: Solicitudes de Publicidad Registral Atendidas	420,073	426,985	102%
ACCIONES COMUNES - Gestión del Programa	359,340	377,562	105%
ACCIONES COMUNES: Difusión de los Servicios Registrales	44878	4458	10%
APNOP	5	5	100%
Obligaciones Previsionales	5	5	100%
META GLOBAL	896,879	883,633	99%

Fuente: Evaluación de las Tareas Funcionales del POI - II Semestre 2018.

Anexo N°03: Cuestionario para el personal administrativo

Cuestionario

Objetivo: Demostrar cómo influye el proceso administrativo en la calidad de servicio de la SUNARP, Zona

Registral N° VII – Sede Huaraz, período 2018.

I. DATOS GENERALES

- a. Sexo: M F
- b. Edad: _____
- c. Área de labor: _____
- d. Profesión/Técnica: _____
- e. Cargo: _____

II. DATOS PARA LA INVESTIGACIÓN

A continuación, se presentan enunciados relacionados con el estudio de la investigación, en la cual usted deberá marcar con una “X” el nivel de valoración de cada enunciado, teniendo en consideración la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Ítems	CRITERIOS A EVALUAR EL PROCESO ADMINISTRATIVO (X)	1	2	3	4	5
1	La entidad cuenta con recursos económicos suficientes para realizar sus actividades públicas					
2	Los trabajadores son partícipes de la formulación del presupuesto de la entidad					
3	Considera usted que se planifica los procedimientos administrativos en función a objetivos					
4	Se comunica oportunamente el plan operativo institucional					
5	Se generan alternativas de solución ante los problemas.					
6	El trabajo en equipo es una resistencia entre los trabajadores					
7	Considera que el nivel de coordinación con sus compañeros de trabajo es óptimo					
8	Existe coordinación entre su área de trabajo y las demás áreas.					
9	El liderazgo que se ejerce en su área es arbitrario debido a que se toman decisiones no consensuadas con los trabajadores.					
10	Los funcionarios de la alta dirección encaminan los procesos administrativos en función a la misión y visión de la entidad					
11	Considera que la comunicación en la institución es oportuna, óptima y adecuada.					
12	La institución informa periódicamente sobre los logros obtenidos en el servicio que brinda.					
13	Su desempeño es supervisado con frecuencia					
14	Se realiza una evaluación ex post para realizar la nueva planeación del nuevo periodo					

Anexo N°04: Gráficos de interpretación de resultados

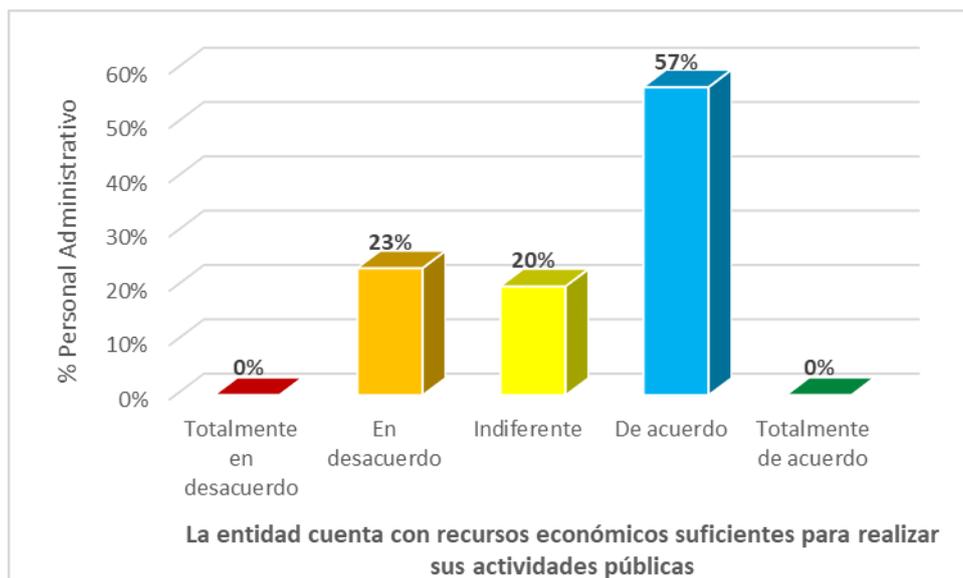


Figura 01: La entidad cuenta con recursos económicos suficientes para realizar sus actividades públicas en la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018.

El 57% del personal administrativo de atención al usuario de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018 está de acuerdo que la entidad cuenta con recursos económicos suficientes para realizar sus actividades públicas, mientras que solo el 20% de estas es indiferente con ello.

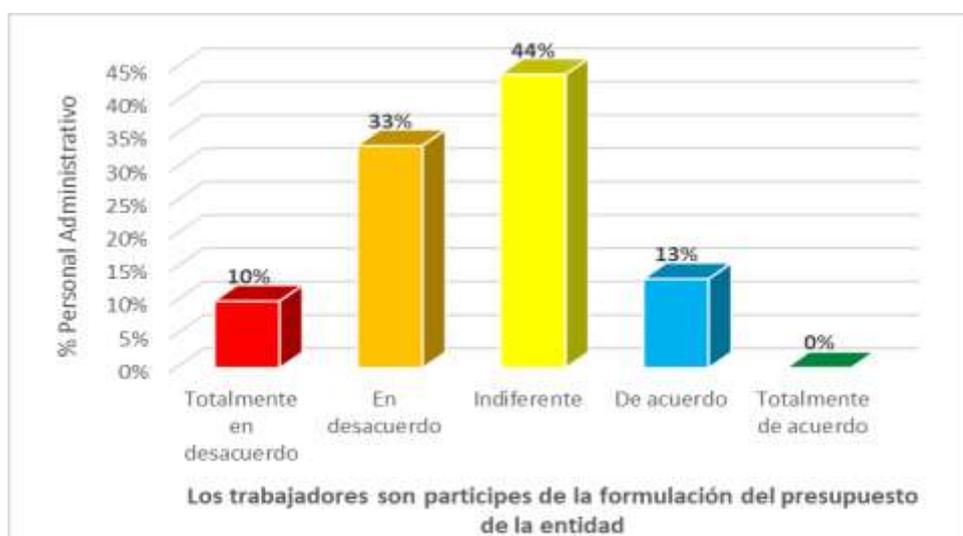


Figura 02: Los trabajadores son participes de la formulación del presupuesto de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018

El 44% del personal administrativo de atención al usuario de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018 es indiferente que Los trabajadores son participes de la formulación del presupuesto, mientras que solo el 10% de estas, está en total desacuerdo con ello.

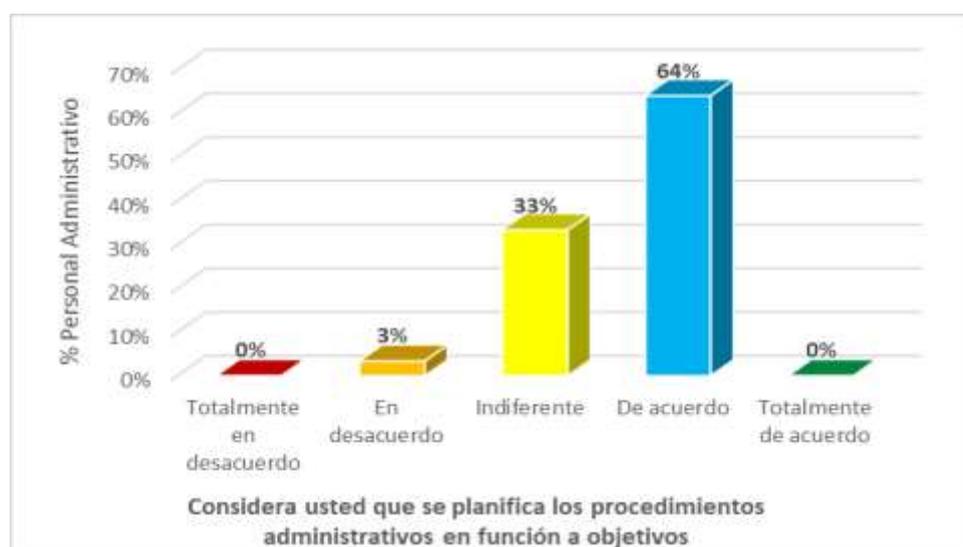


Figura 03: Considera usted que se planifica los procedimientos administrativos en función a objetivos de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018

El 64% del personal administrativo de atención al usuario de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018 está de acuerdo que se planifican los procedimientos en función a los objetivos, mientras que solo el 3% de estas, está en desacuerdo con ello



Figura 04: Se comunica oportunamente el plan operativo institucional de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018

El 63% del personal administrativo de atención al usuario de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018 es indiferente que se comunica oportunamente el plan institucional, mientras que solo el 10% de estas, está en total desacuerdo con ello.

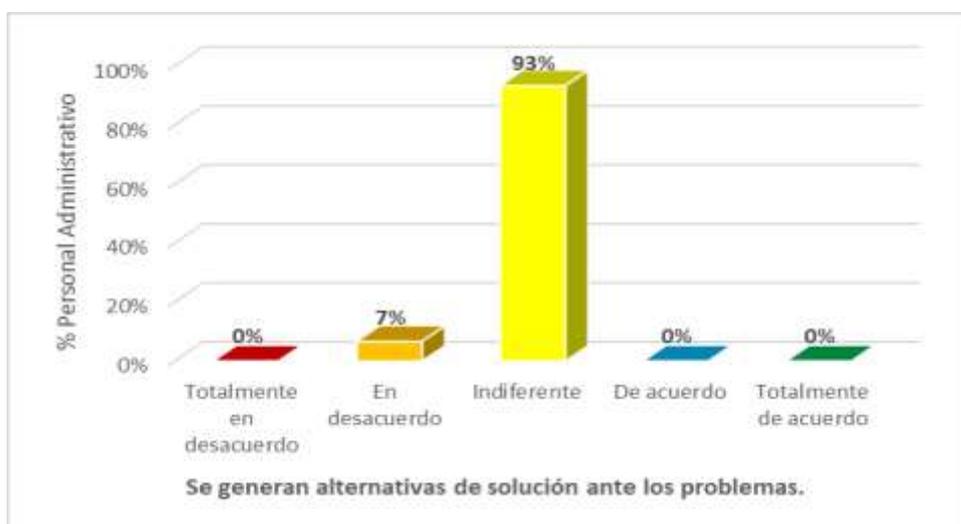


Figura 05: Se generan alternativas de solución ante los problemas de la Zona registral N° VII– Sede Huaraz, periodo 2018

El 93% del personal administrativo de atención al usuario de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018 es indiferente se generan alternativas de solución ante problemas, mientras que solo el 7% de estas, está en desacuerdo con ello.

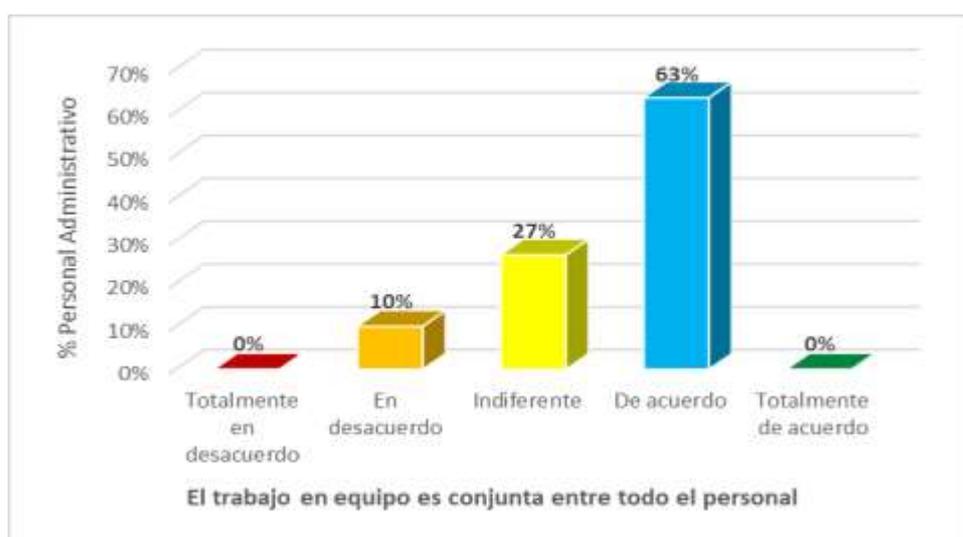


Figura 06: El trabajo en equipo es conjunta entre todo el personal de la Zona registral N° VII –Sede Huaraz, periodo 2018

El 63% del personal administrativo de atención al usuario de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018 está de acuerdo que el trabajo en equipo es conjunta entre todo el personal, mientras que solo el 10% de estas está en desacuerdo con ello

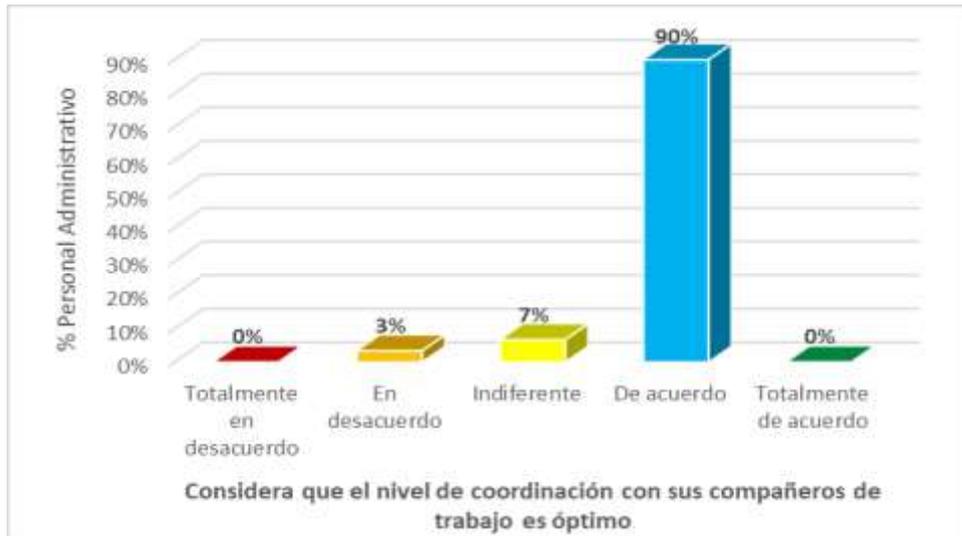


Figura 07: Considera que el nivel de coordinación con sus compañeros de trabajo es óptimo de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018

El 90% del personal administrativo de atención al usuario de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018 considera que el nivel de coordinación con sus compañeros de trabajo es óptimo, mientras que solo el 3% de estas está en desacuerdo con ello.

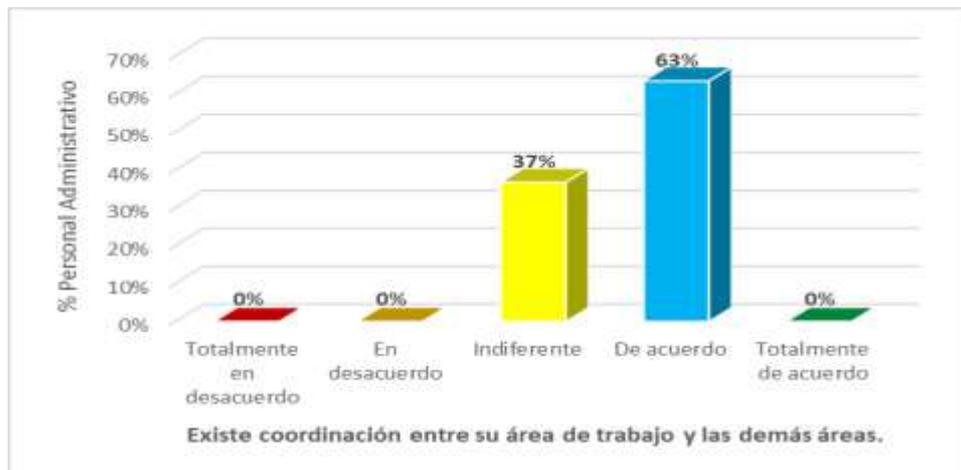


Figura 08: Existe coordinación entre su área de trabajo y las demás áreas de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018

El 63% del personal administrativo de atención al usuario de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018 está de acuerdo que existe coordinación entre su área de trabajo y las demás áreas, mientras que el 37% de estas es indiferente con ello.

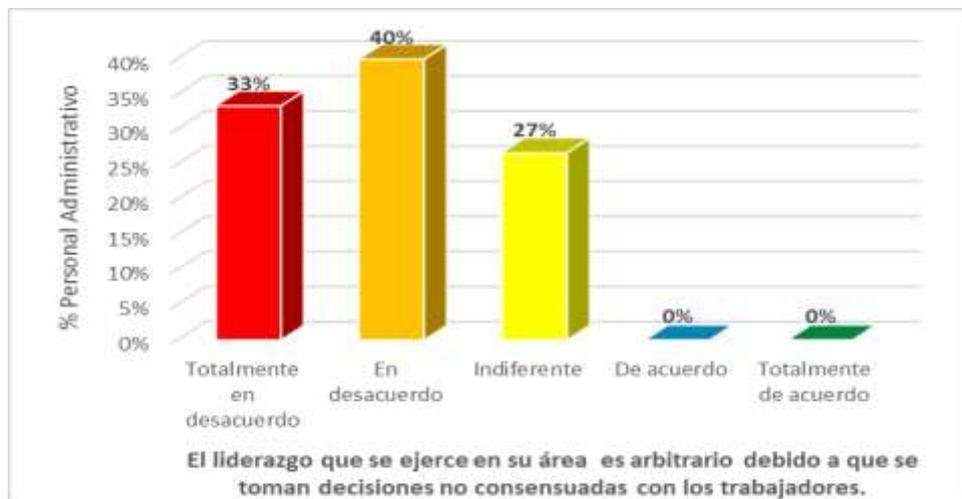


Figura 09: El liderazgo que se ejerce en su área es arbitrario debido a que se toman decisiones no consensuadas con los trabajadores de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018

El 40% del personal administrativo de atención al usuario de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018 está en desacuerdo que el liderazgo que se ejerce en su área es arbitrario debido a que se toman decisiones no consensuadas con los trabajadores, mientras que el 27% de estas, está en desacuerdo con ello.

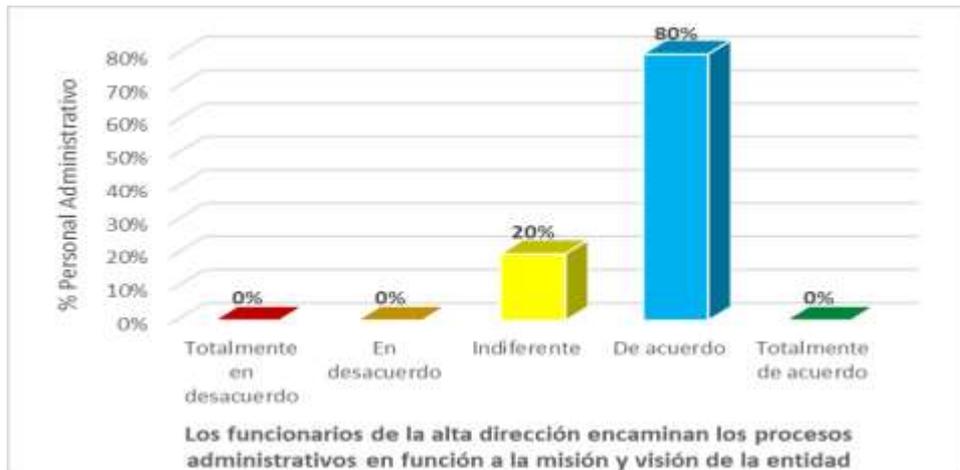


Figura 10: Los funcionarios de la alta dirección encaminan los procesos administrativos en función a la misión y visión de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018

El 80% del personal administrativo de atención al usuario de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018 está de acuerdo que los funcionarios de la alta dirección encaminan los procesos administrativos en función a la misión y visión, mientras que el 20% de estas, es indiferente con ello.

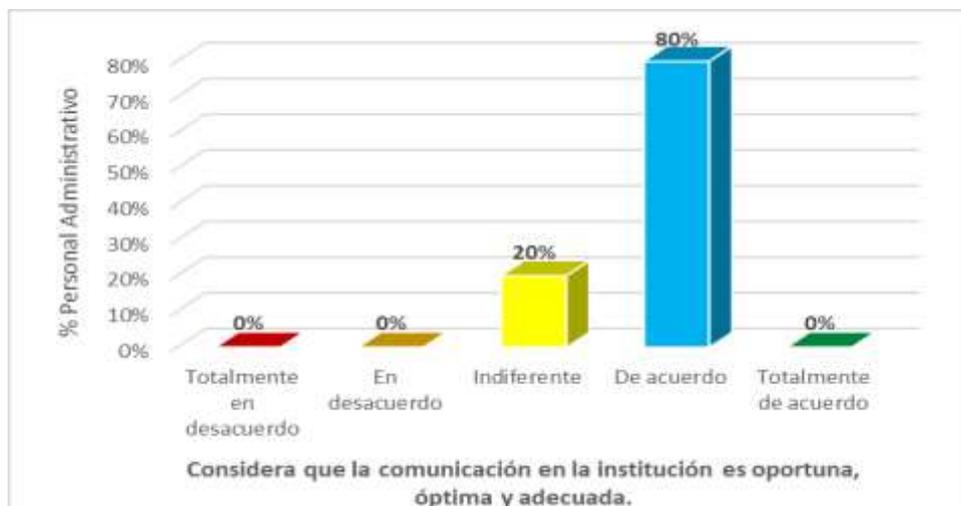


Figura 11: Considera que la comunicación en la institución es oportuna, óptima y adecuada de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018

El 80% del personal administrativo de atención al usuario de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018 considera que la comunicación en la institución es oportuna, óptima y adecuada, mientras que el 20% de estas, es indiferente con ello.

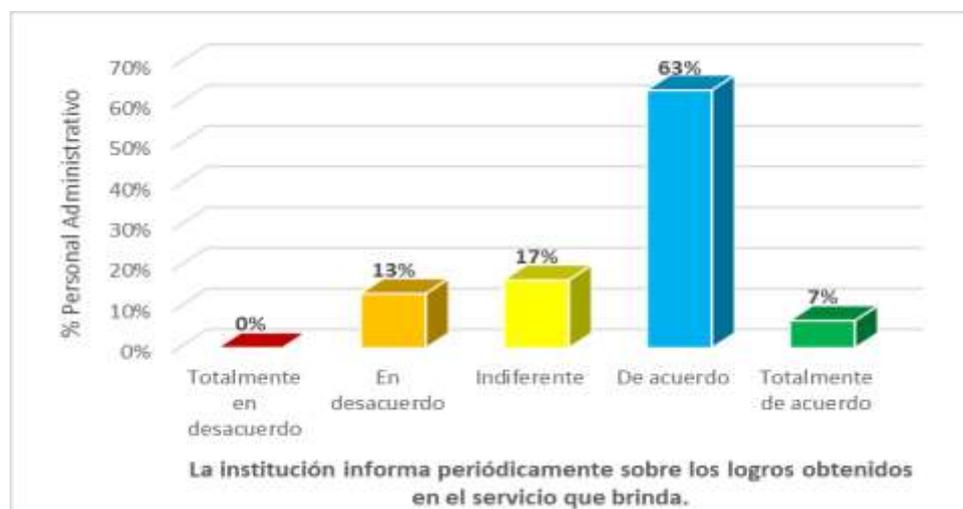


Figura 12: Se informa periódicamente sobre los logros obtenidos en el servicio que brinda la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018

El 63% del personal administrativo de atención al usuario de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018 es de acuerdo se informa periódicamente sobre los logros obtenidos en el servicio que brinda, mientras que el 13% de estas, está en desacuerdo con ello.

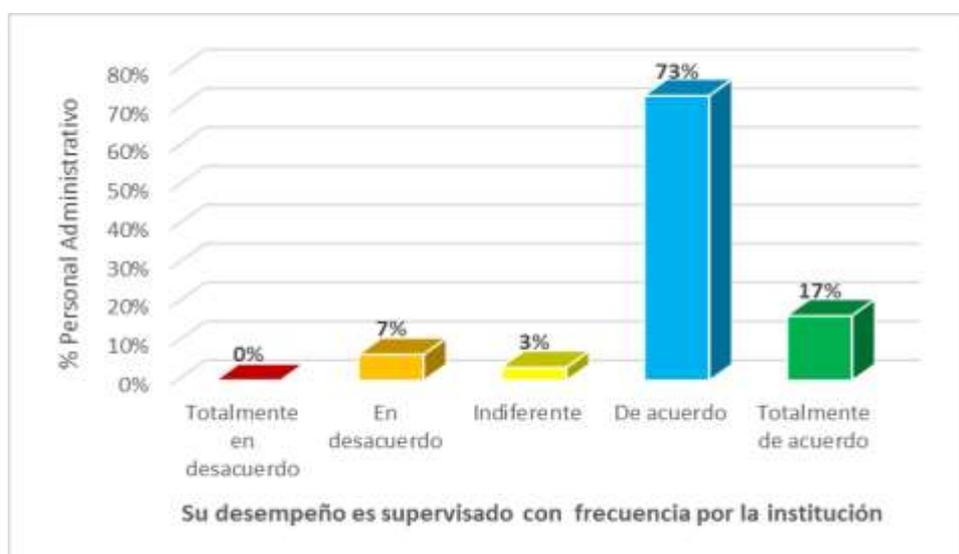


Figura 13: Su desempeño es supervisado con frecuencia en la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018

El 73% del personal administrativo de atención al usuario de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018 está de acuerdo que su desempeño es supervisado con frecuencia, mientras que el 7% de estas, está en desacuerdo con ello.



Figura 14: Se realiza una evaluación ex post para realizar la nueva planeación del nuevo periodo en la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, 2018

El 64% del personal administrativo de atención al usuario de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018 está de acuerdo se realice una evaluación ex post para realizar la nueva planeación del nuevo periodo, mientras que el 10% de estas, está en total desacuerdo con ello.

Anexo N°06: Gráficos de interpretación de resultados

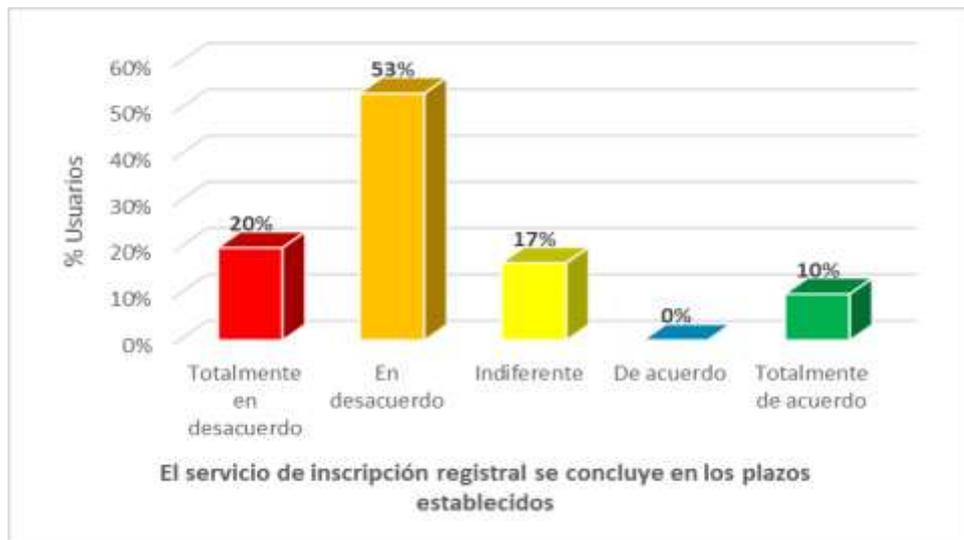


Figura 01: El servicio de inscripción registral se concluye en los plazos establecidos en la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018.

El 53% de los usuarios que recurrió al servicio de atención de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018 está en desacuerdo que el servicio de inscripción registral se concluye en los plazos, mientras que 10% de estas, está en total acuerdo con ello.

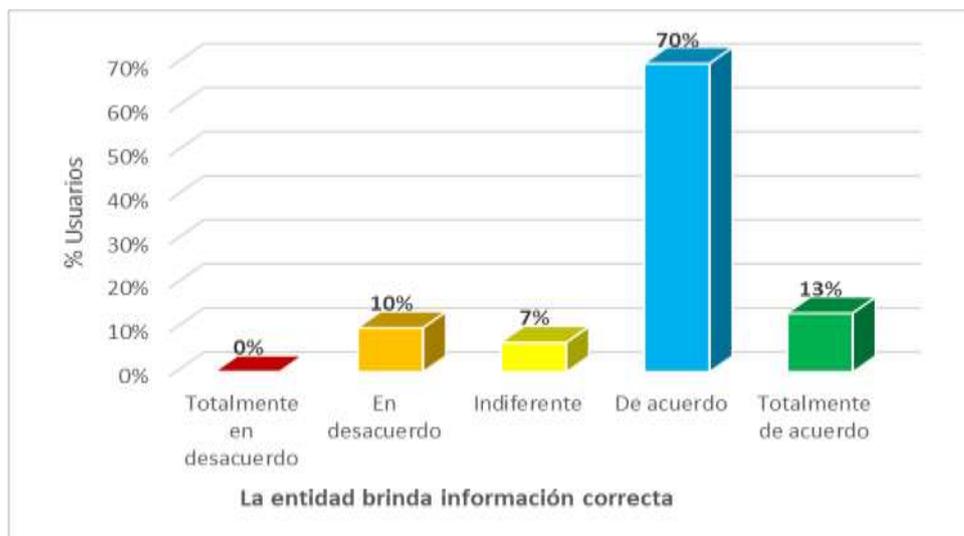


Figura 02: La entidad brinda información correcta en la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018.

El 53% de los usuarios que recurrió al servicio de atención de la Zona registral N° VII - Sede Huaraz, periodo 2018 está de acuerdo que la entidad brinda información correcta, mientras que 7% de estas, es indiferente con ello.

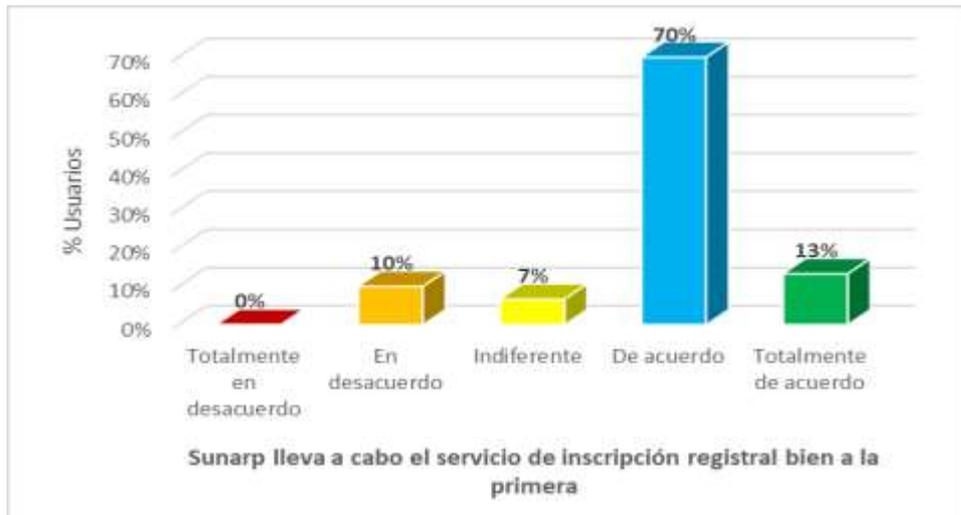


Figura 03: El servicio de inscripción registral lleva a cabo bien a la primera en la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018.

El 70% de los usuarios que recurrió al servicio de atención de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018 está de acuerdo que el servicio de inscripción registral lleva a cabo bien a la primera, mientras que el 7% de estas, está en desacuerdo con ello.

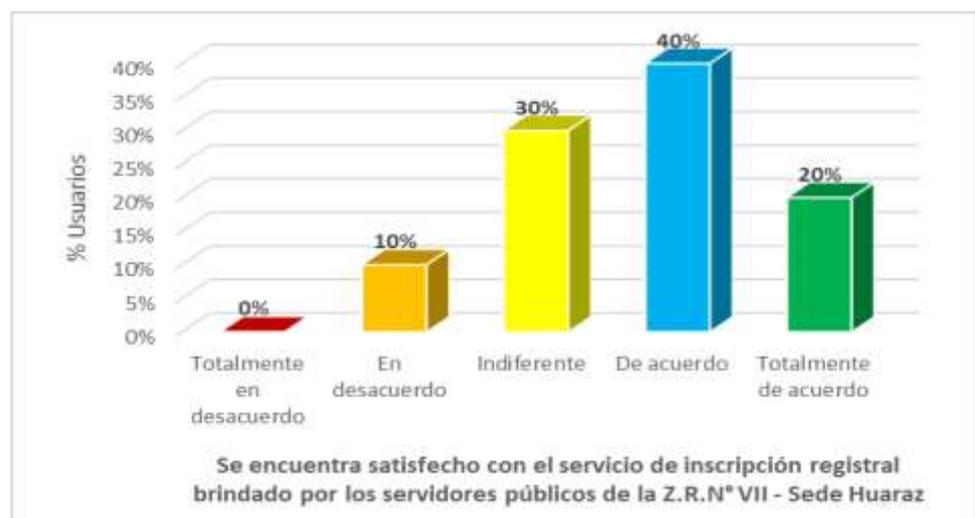


Figura 04: Se encuentra satisfecho con el servicio de inscripción registral brindado por los servidores públicos de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018.

El 40% de los usuarios que recurrió al servicio de atención de la Zona registral N° VII - Sede Huaraz, periodo 2018 está satisfecho con el servicio de inscripción registral brindado por los servidores públicos. Además, el 10% de estas no están de acuerdo con ello.

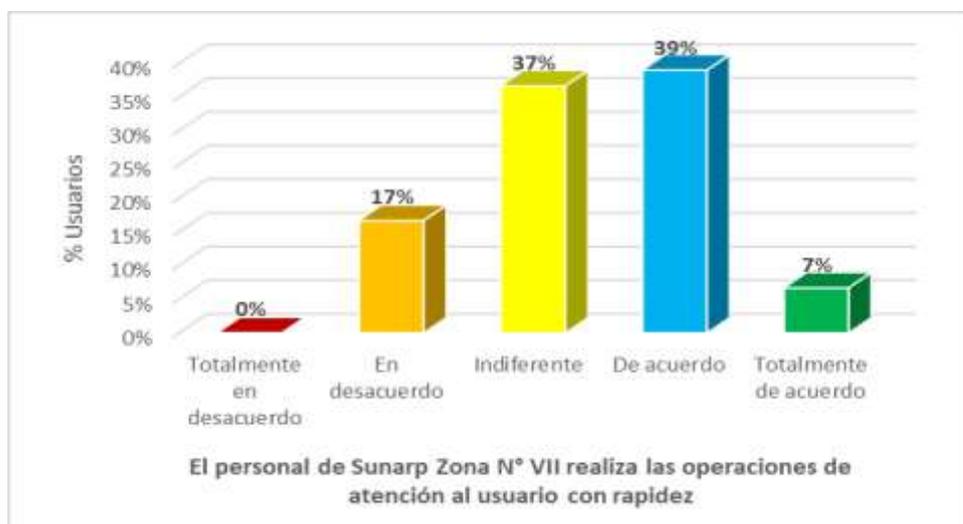


Figura 05: El personal de Sunarp Zona N° VII realiza las operaciones con rapidez de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018.

El 39% de los usuarios que recurrió al servicio de atención de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018 está de acuerdo que el personal administrativo realiza las operaciones con rapidez. Además, solo el 17% de estas, está en desacuerdo con ello.

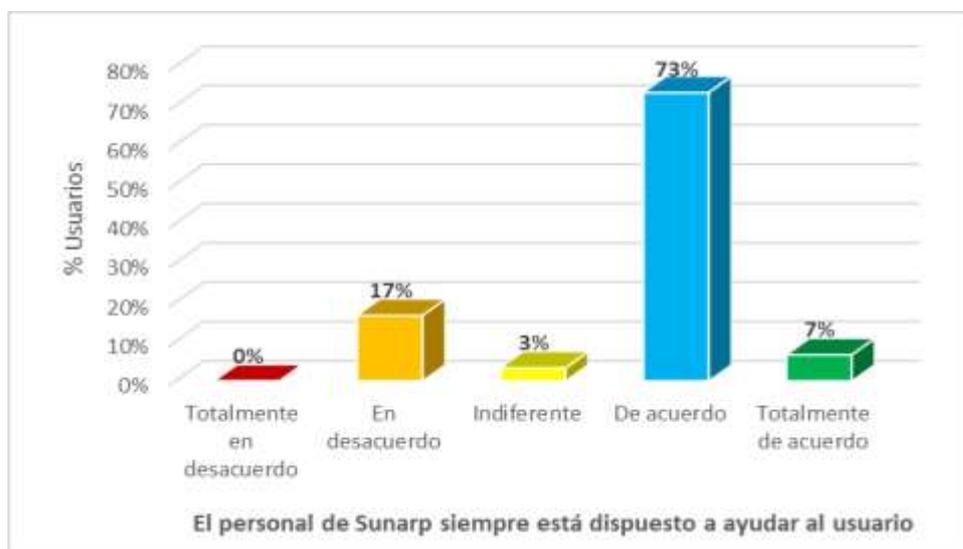


Figura 06: El personal siempre está dispuesto a ayudar al usuario de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018.

El 73% de los usuarios que recurrió al servicio de atención de la Zona registral N° VII - Sede Huaraz, periodo 2018 está de acuerdo que el personal administrativo está dispuesto a ayudar al usuario. Además, solo el 3% de estas, es indiferente con ello.

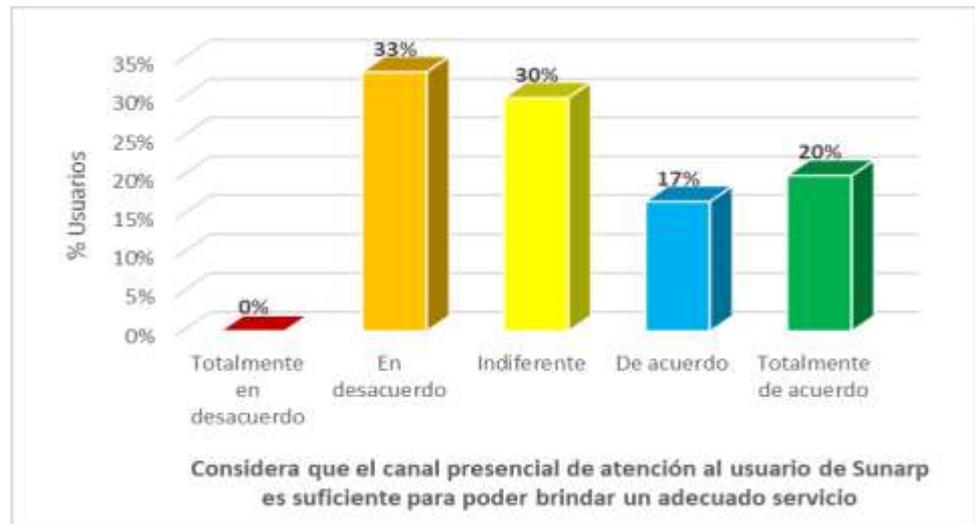


Figura 07: Considera que el canal presencial de atención al usuario es suficiente para poder brindar un adecuado servicio de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018.

El 33% de los usuarios que recurrió al servicio de atención de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018 está en desacuerdo que el canal presencial de atención al usuario es suficiente para poder brindar un adecuado servicio. Además, solo el 17% de estas, está de acuerdo con ello.

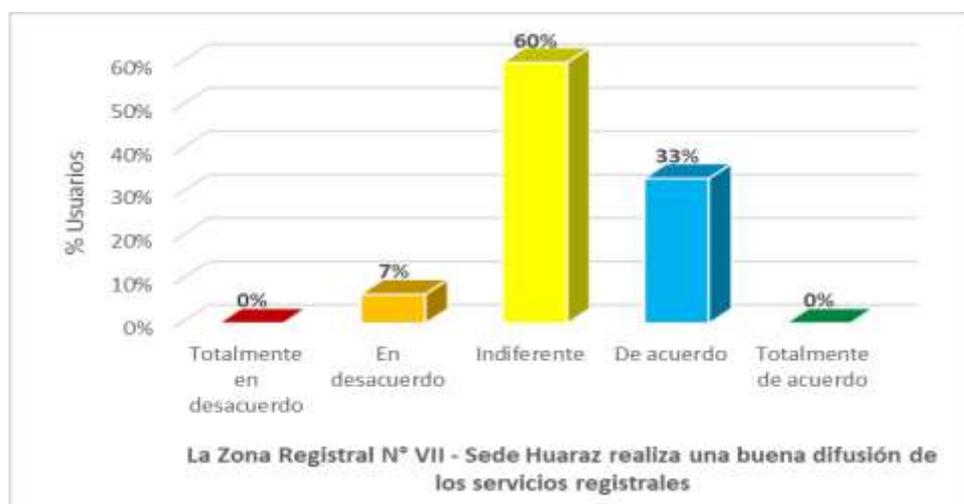


Figura 08: La Zona registral N° VII – Sede Huaraz realiza una buena difusión de los servicios registrales, periodo 2018.

El 60% de los usuarios que recurrió al servicio de atención de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018 es indiferente que la institución que realiza una buena difusión de los servicios registrales. Además, solo el 7% de estas, está de acuerdo con ello.

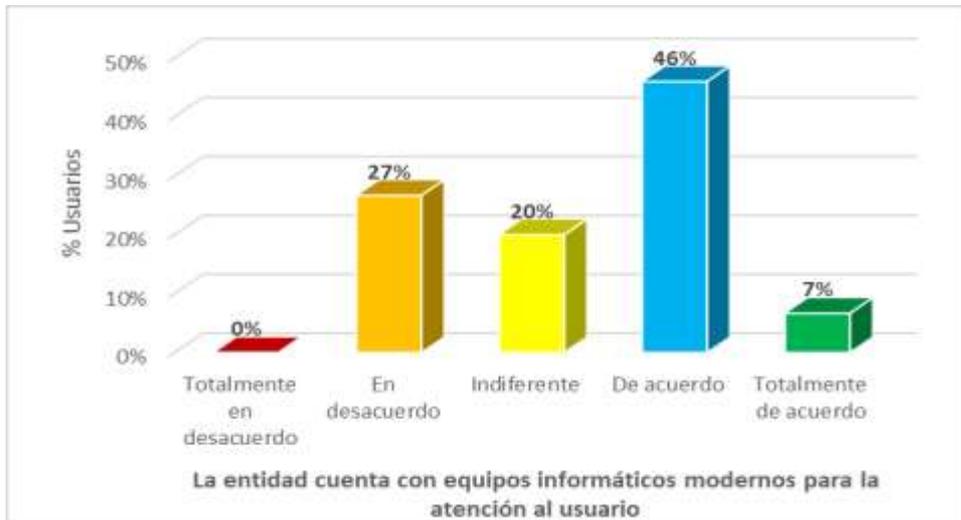


Figura 09: Cuenta con equipos informáticos modernos para la atención de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018

El 46% de los usuarios que recurrió al servicio de atención de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018 está de acuerdo que la institución cuente con equipos informáticos modernos para dicho servicio. Además, solo el 27% de estas, está en desacuerdo con ello.

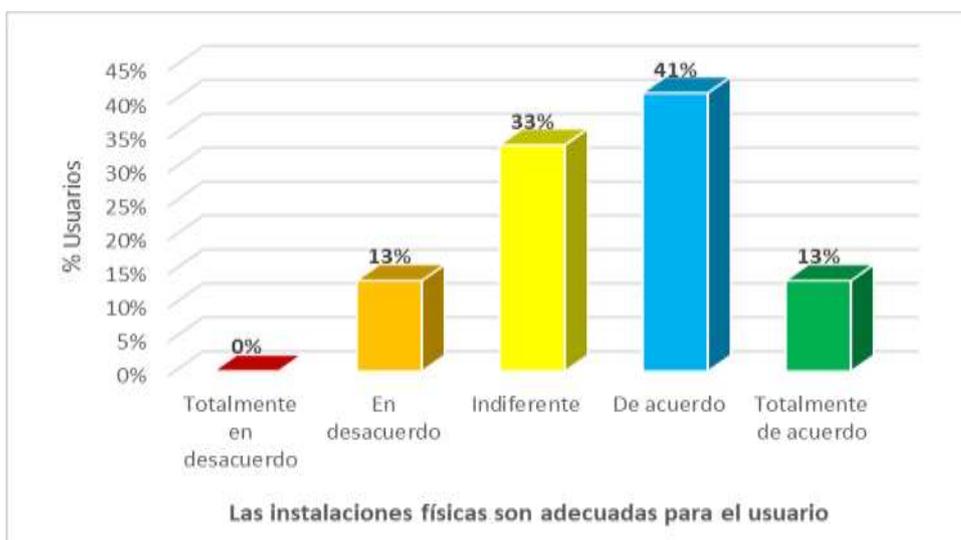


Figura 10: Las instalaciones físicas son adecuadas para el usuario de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018.

El 41% de los usuarios que recurrió al servicio de atención de la Zona registral N° VII – Sede Huaraz, periodo 2018 está de acuerdo que las instalaciones físicas son adecuadas para el usuario. Además, solo el 13% de estas, está en desacuerdo con ello.

Anexo N°07: Base de datos que maneja por reporte mensual de la unidad de tecnologías de la información de la Zona Registral N° VII – Sede Huaraz)

Anexo N°08: Base de datos del área de recursos humanos

AÑO 2018												
DEPARTAMENTOS	Ene-18	Feb-18	Mar-18	Abr-18	May-18	Jun-18	Jul-18	Ago-18	Set-18	Oct-18	Nov-18	Dic-18
AMAZONAS	10	2	6	14	7	77	17	9	12	9	7	13
ANCASH	126	157	141	135	145	154	185	217	137	145	160	98
APURIMAC	34	54	49	49	55	46	37	60	54	55	50	45
AREQUIPA	495	628	503	564	581	708	616	507	591	575	498	419
AYACUCHO	32	37	35	50	30	66	32	35	30	47	37	31
CAJAMARCA	53	62	63	57	64	76	44	41	55	69	104	40
CUSCO	97	79	59	98	88	118	66	89	136	80	138	89
HUANCAVELICA	0	0	0	1	1	0	1	4	1	3	4	3
HUANUCO	49	6	29	36	29	34	68	35	36	66	46	58
ICA	170	214	149	194	320	161	206	408	204	137	268	137
JUNIN	195	694	102	110	125	104	123	184	209	131	174	161
LA LIBERTAD	261	335	287	245	339	409	279	313	508	337	305	382
LAMBAYEQUE	272	223	204	190	198	141	331	364	327	262	282	229
LIMA	6,858	7,643	7,002	6,636	7,652	5,347	5,322	6,391	5,675	6,301	5,429	4,228
LORETO	32	82	29	41	38	34	41	111	62	41	20	44
MADRE DE DIOS	7	25	7	34	10	172	16	16	8	13	8	10
MOQUEGUA	22	87	23	18	39	52	20	17	37	27	29	27
PASCO	7	2	4	4	1	8	4	2	5	10	5	0
PIURA	323	413	230	255	299	289	311	520	245	261	341	203
PUNO	23	31	19	18	17	79	37	33	19	34	23	23
SAN MARTIN	52	83	51	62	42	69	55	55	58	108	121	127
TACNA	65	51	70	74	90	643	99	76	58	93	54	77
TUMBES	28	16	14	33	19	23	30	12	14	18	21	9
UCAYALI	66	54	84	83	60	50	93	81	70	88	63	44
TOTAL	9,277	10,978	9,160	9,001	10,249	8,860	8,033	9,580	8,551	8,910	8,187	6,497

JEFATURA ZONAL

Jr. Francisco Aroz N° 128 - Independencia

Jorge Eduardo Huanca Cansaya jhuanca_huaraz@sunarp.gob.pe	Jefe Zonal	4301
Melisa Lorenza Montes Blas	Secretaria	4302
Ángel Marco Reyes Ramos	Comunicaciones	4334

UNIDAD REGISTRAL

Jr. Francisco Aroz N° 128 - Independencia

Rosa Isabel Bautista Ibáñez	Jefe (e) de la Unidad Registral	4336
Fiorella Soraya Bazán Pera	CAS Abogada Unidad Registral	4309
Pavel Yuri Oncoy Nieves	CAS de Control de Producción	4310
Aldo Rommel Peña García	Abogado de la Unidad Registral	4310
Ricardo Javier Guizado Mendoza	Coordinador de Catastro	4391
Anny Katherin Leiva Palma	CAS Especialista Catastral	4391
Ángel Reynaldo Cárdenas Huerta	CAS Analista BGR	4393
Jackelin Shiorela Sánchez Rodríguez	CAS Analista de Catastro	4393
Karla Gely Pompilio Quintana	CAS Especialista Catastral	4391
Alan Moreno Vergara	CAS Especialista Catastral	4393
Gianpieer Neola Espejo	CAS Analista de Catastro	4393
Neshla Niño Cadillo	CAS Analista de Catastro	4393
Raúl Rosario Jaramillo	CAS Analista de Catastro	4393

ÁREA REGISTRAL

Zoila Ada Huerta Cruzatti	Registrador Público	4314
Nancy Elizabeth Tafur Villanueva	Registrador Público	4317
Carlos Alberto Aguilar Yanac	Registrador Público	4362
Orlando Gustavo Romero Chávez	Registrador Público (e)	4314
Zoila María Cano Pérez	Asistente Registral	4362
Zegel Basilio Santos	Asistente Registral	4314
Karen Diana Carrasco Milla	Asistente Registral	4314
Sonia Mendoza Limas	Asistente Registral	4319
Elizabeth Pilar Sotelo Jara	CAS Analista Registral	4362
María del Carmen Romero Blacido	CAS Analista Registral	4314
Oscar Shuan Jamanca	CAS Analista Registral	4317
Edith Lizett Haro Falcón	CAS Analista Registral	4314
Adriana Beatriz Trujillo Navarro	CAS Analista Registral	4319
Mary Carmen León Cerna	CAS Analista Registral	4319
Yesenia Riqueroz Ramirez	CAS Analista Registral	4319

DEFENSORÍA DEL USUARIO

Grover Eduardo Rojas Salazar	Defensor encargado	4360
------------------------------	--------------------	------

ARCHIVO REGISTRAL

Selvid Melo Toro	Jefe de Archivo	4369
Jean Carlo Ramírez Nieto	CAS Analista de Archivo	4369
Beatriz Norma Mendoza Romero	CAS Analista de Archivo	4369
Ruben Gerardo Flores Sánchez	Practicante	4369

Anexo N°09: Documentos de análisis (libro de reclamaciones)

unarp

HOJA DE RECLAMACIONES

LIBRO DE RECLAMACIONES: 0000043

OFICINA REGISTRAL DE HUARAZ

Identificación del Usuario:
 CÉDULA DE IDENTIDAD: 4020000000000000000
 NOMBRE: R. VILLALBA
 DNI: 00000000

Identificación de la Atención Brindada:
 "BUENAS DIAS, SOY UNO PARA HUAZAS DE UNO DE LOS
 CON RESPECTO A LAS IMPRESIONES DE LAS MARCHAS
 DE LAS FANTASMAS O COMERCIALES DE PAZ
 PARA HACER COSTURAS Y HACER CALIDAD DE
 LA PERSONA EN LAS DIAS."

Acciones adoptadas por la Entidad:
 "CADA DÍA ES PARA HACER
 ALGUNAS."
 Se trató el reclamo al jefe de UTI, mediante correo
 para revisión de configuración de los impresoras (C)

unarp

HOJA DE RECLAMACIONES

LIBRO DE RECLAMACIONES: 0000043

OFICINA REGISTRAL DE HUARAZ

Identificación del Usuario:
 Tarjeta Profesional: Medicina
 Uchirazu Sub. Villa del Huzo 1870
 DNI: 97344113

Identificación de la Atención Brindada:
 "El señor que atendió en caja, ventanilla es un chico abanderado
 porque antes que a mi persona se atendió a esta persona
 que estuvo a final de la cola, diciendo que ya había pasado
 de la hora."

Acciones adoptadas por la Entidad:
 "Tiene que presentarse de forma urgente mis papulos y
 que voy a ir."
 Según el Declarante de la Sanavita puede ir a
 que se le presenten a mi caja, sin llevar el formulario
 correspondiente para presentar el título, ya que en
 16.57 manifesté que tenía que llevar el formulario
 en voz de llevar su pasaje a reclamar y cuando se
 fue a llevar su formulario y luego suelta los 17.07
 ya no podía recibir el título porque ya era su
 presentación, lo que explica que manifesté por
 su reclamo = HZ 09/09/2017 DTK María Paz

unarp

HOJA DE RECLAMACIONES

FORM DE RECLAMACIONES: **SI** / **ACEPTO** / **NO** / **EN DISCUTIDA** / **OTRO**

NUMERO DE RECLAMACION: **Nº 0000013**

OFICINA REGISTRAL DE HUARAZ

IDENTIFICACION DEL USUARIO: **Julia Soana**

IDENTIFICACION DE LA ASOCIACION BENEFICIA: **Asociacion de Independencia No dubita de Independencia**

Identificacion de la Atencion Brindada: **21669016**

El personal de mesa de partes de su mencionada entidad no informa o no da informacion exacta sobre los procesos que tiene viene realizando ya que nos dice o nos da una fecha para volver y luego uno viene ya no está los documentos y ya lo derivaron al nivel judicial y de igual manera el guardian q. haber tenido en la planta para saber en los autos directivos no contesta bien, no tiene buen trato.

[Firma]
Firma del Usuario

Acciones adoptadas por la Entidad

El punto es que se le entregó los documentos que forman parte de todo el expediente pero no se había remitido al Juzgado.

sunarp

HOJA DE RECLAMACIONES

FORM DE RECLAMACIONES: **SI** / **ACEPTO** / **NO** / **EN DISCUTIDA** / **OTRO**

NUMERO DE RECLAMACION: **Nº 0000013**

OFICINA REGISTRAL DE HUARAZ

IDENTIFICACION DEL USUARIO: **Juan Mena Sanchez**

IDENTIFICACION DE LA ASOCIACION BENEFICIA: **Asociacion de Independencia No dubita de Independencia**

Identificacion de la Atencion Brindada: **21669016**

Las informaciones que dan en "supuestos" con asentamientos y cuando un vivienda se le va a dar informacion con los especialistas nos dicen algunos problemas de fondo y que no hay asesoramiento para habitar en ella en un proceso vigente.

Urgo realizarlos en unirse al expediente de vivienda de forma de tener acceso al 28 de octubre y con los criterios más requisitos de el cual se han un informacion con una para mejorar los tiempos de los trámites.

[Firma]
Firma del Usuario

Acciones adoptadas por la Entidad

La atención de Registradores y Catastrales son atendidos, precio trámite, el usuario no continúa con trámite en un caso por lo que el Registro o Catastrales, pese a haberse explicado primero su rol y asistencia, muchos nuevos desean consultas parciales, y solicitan ENTRADA con los Registradores y Catastrales.



HOJA DE RECLAMACIONES

LIBRO DE RECLAMACIONES
13 JUN 18
Nº de Reclamación
Nº 0000006

OFICINA REGISTRAL DE HUARAZ

1. Identificación del Usuario
Nombre: Julio C. Jacome Villarreal
DNI: Huaraz 71666121
Número de caso: 948914969

2. Identificación de la Atención Brindada
Descripción: male atención en la Ventanilla N° 04
La señorita no tiene paciencia ni la
responsabilidad de atender al usuario, de
seguro cree q' por esta hacemos un favor.

Fecha de Emisión

Acciones adoptadas por la Entidad

Se trasladó la queja a la Sita Paola Silva Gonzales, para de nuevo
informar a la URES lo sucedido y lo cual me informo también por
de la Dependencia del usuario a la URES.



HOJA DE RECLAMACIONES

LIBRO DE RECLAMACIONES
13 JUN 18
Nº de Reclamación
Nº 0000019

OFICINA REGISTRAL DE HUARAZ

1. Identificación del Usuario
Nombre: Alejandro Sergio del Castillo Ayala
DNI: Huaraz 71666124
Número de caso:

2. Identificación de la Atención Brindada
Descripción: Mi queja es que el personal que
a tener los sábados son incompetentes
no conoce sus funciones y no me
mostró las tasas exactas que
tenía que pagar me quisieron cobrar
5 soles por hoja copia simple y
por búsqueda 7 soles y no me
mostró su tipo.

Acciones adoptadas por la Entidad

Informo la Srita Liseth Vera Filan que se desmarco y posteriormente
creo una carta al usuario donde cuento de las tasas registrales.



RESOLUCIÓN DEL SUPERINTENDENTE ADJUNTO DE LOS REGISTROS PÚBLICOS N°014 -2012-SUNARP/SA

Lima, 13 ENE. 2012

CONSIDERANDO:

Que, es función de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, planificar, organizar, dirigir, ejecutar y controlar las actividades de carácter técnico y administrativo del sistema;

Que, el literal m) del artículo 7° del Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - SUNARP, aprobado por Resolución Suprema N° 139-2002-JUS, y del Estatuto de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - SUNARP, aprobado por Resolución Suprema N° 135-2002-JUS, disponen que el Superintendente Nacional tiene la facultad de dictar las medidas de organización interna que se requieran;

Que, del mismo modo, el literal v) del artículo 7° del Reglamento de Organización y Funciones de la SUNARP, así como del Estatuto, establecen que el Superintendente Nacional tiene la facultad de expedir las resoluciones de su competencia;

Que, se ha visto por conveniente abrir, aún más, los canales de comunicación a nivel nacional entre la SUNARP y sus usuarios y por consiguiente instaurar un programa mensual de atención directa al administrado, denominado "SUNARP TE ESCUCHA";

Que, el programa señalado en el considerando anterior, estará a cargo de los Jefes Zonales, quienes conjuntamente con su Gerente Registral y Jefe de Catastro, recibirán en forma presencial los primeros viernes de cada mes a los usuarios, a fin de atender sus inquietudes, sugerencias o reclamos;

Que, mediante Resolución Suprema N° 188-2011-JUS publicada el día 07 de octubre de 2011, se da por concluida la designación del cargo de Superintendente Nacional de los Registros Públicos – SUNARP;

Que, en tal contexto, el literal c) del artículo 12° del Reglamento de Organización y Funciones y el literal c) del artículo 13° del Estatuto, disponen que el Superintendente

1 de 2



Adjunto tiene, como una de sus atribuciones, la de reemplazar al Superintendente Nacional, en caso de ausencia o impedimento temporal, así como por delegación de aquél;

De conformidad con lo dispuesto por la Ley de Creación del Sistema Nacional y la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Ley N° 26366, el Estatuto de la SUNARP, aprobado por Resolución Suprema N° 135-2002-JUS, y el Reglamento de Organización y Funciones de la SUNARP, aprobado Resolución Suprema N° 139-2002-JUS;



SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Instituir a nivel nacional el programa denominado "SUNARP TE ESCUCHA".



Artículo Segundo.- Disponer que los Jefes Zonales se encargarán de organizar el primer viernes de cada mes, conjuntamente con su Gerente Registral y Jefe de Catastro, las sesiones presenciales del programa señalado en el artículo anterior, a fin de atender las inquietudes, sugerencias o reclamos del público usuario.



Artículo Tercero.- Disponer que la Gerencia de Imagen Institucional y Relaciones Públicas diseñe, coordine y supervise la difusión homogénea del presente servicio por parte de las Zonas Registrales.

Regístrese, comuníquese y publíquese.


Jorge Ortiz Pasco
Superintendente Adjunto de los Registros Públicos
SUNARP

Zonas Registrales	N° eventos	N° de personas atendidas
Zona Registral N° I Sede Piura	1	41
Zona Registral N° II Sede Chiclayo	28	964
Zona Registral N° III Sede Moyobamba	21	305
Zona Registral N° IV Sede Iquitos	17	589
Zona Registral N° V Sede Trujillo	22	398
Zona Registral N° VI Sede Pucallpa	9	500
Zona Registral N° VII Sede Huaraz	3	265
Zona Registral N° VIII Sede Huancayo	4	150
Zona Registral N° IX Sede Lima	3	944
Zona Registral N° X Sede Cusco	12	605
Zona Registral N° XI Sede Ica	12	642
Zona Registral N° XII Sede Arequipa	6	1,220
Zona Registral N° XIII Sede Tacna	6	419
Zona Registral N° XIV Sede Ayacucho	8	343
Total	152	7,385

Fuente: Dirección Técnica Registral

Anexo N°11: Informe para la solicitud de información - Sunarp




"Desarrollo de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
 "We're de la fecha contra la corrupción e impunidad"

INFORME N° 0227 - 2019 - Z.R. N° VII - UTI

AL : Dr. Rosa Isabel Bautista Ibañez.
Jefe (e) de la URE de la Z.R. N° VII.

DE : Ing. Beru Apamel Mejía Cuentas.
Jefe (e) de la UTI de la Z.R. N° VII.

ASUNTO : Información solicitada para proyecto de investigación - Lucero Stefany Sánchez Díaz.

REFERENCIA : Solicitud con hoja de trámite: 2019-2990.

FECHA : Huaraz, Martes 10 de Septiembre del 2019.

Zona Registral N° VII - Sede Huaraz
 ENTIDAD REGISTRAL
11 SEP 2019
RECIBIDO
 No. _____ Hora _____
 Of. _____

Tengo el agrado de dirigirme a su despacho para poder saludarlo y a la vez tratar el documento de la referencia en el que la Srta. Lucero Stefany Sanchez Diaz solicita información estadística registral con la finalidad de elaborar proyecto de investigación para optar el título de Contador Público en la Universidad Santiago Antúnez de Mayolo de la Ciudad de Huaraz, Departamento de Ancash.

Reporte 2:
Porcentaje de títulos calificados dentro de los plazos reglamentarios, a nivel de: Registro de Bienes Inmuebles, registro de Bienes Muebles, Registro de Personas Jurídicas, Registro de Personas Naturales.

REGI	DIAS_CALI	COUNT(*)	%
INME	0	276	74.23
NMB	1	1020	
NMB	2	1283	
INME	3	773	
INME	4	898	

REGI	DIAS_CALI	COUNT(*)	%
JURJ	0	331	96.35
JURJ	1	1029	
JURJ	2	757	
JURJ	3	364	
JURJ	4	264	

REGI	DIAS_CALI	COUNT(*)	%
NATU	0	108	89.54
NATU	1	779	
NATU	2	517	
NATU	3	364	
NATU	4	191	

Superintendencia Nacional de los Registros Públicos
 Zona Registral N° VII - Sede Huaraz, Jr. Francisco Anco N° 129, Independencia - Huaraz / Teléfono: 043-411234
www.sunarp.gob.pe

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

INMB	5	1029
INMB	6	812
INMB	7	645
INMB	8	219
INMB	9	106
INMB	10	124
INMB	11	193
INMB	12	225
INMB	13	273
INMB	14	289
INMB	15	277
INMB	16	239
INMB	17	119
INMB	18	59
INMB	19	25
INMB	20	24
INMB	21	20
INMB	22	14
INMB	23	15
INMB	24	10
INMB	25	8
INMB	26	16
INMB	27	30
INMB	28	123
INMB	29	16
INMB	30	48
INMB	33	1
INMB	34	1
INMB	35	1

25.75

JURI	5	277
JURI	6	376
JURI	7	291
JURI	8	103
JURI	9	28
JURI	10	20
JURI	11	8
JURI	12	2
JURI	13	0
JURI	14	1
JURI	15	1
JURI	17	1
JURI	18	1
JURI	19	2
JURI	21	1
JURI	24	1
JURI	31	1
JURI	69	1

3.65

NATU	5	82
NATU	6	38
NATU	7	26
NATU	8	7
NATU	9	1
NATU	10	1
NATU	20	1
NATU	45	1

0.46

		2412	100.00
--	--	------	--------

	4891	100.00
--	------	--------

	9721	100.00
--	------	--------



Anexo N°12: Fotos del trabajo de campo

