



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE ARQUITECTURA**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ARQUITECTURA**

**“Analizar las condiciones físico-espaciales para el desarrollo institucional de la oficina registral Tarapoto – Sunarp, que mejoren la prestación de servicios al público, 2017”**

**“Sede #3 de las oficinas institucionales –Sunarp”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
ARQUITECTO**

**|AUTOR:**

Cecilia Estefany Novoa Rubio

**ASESOR:**

Arq. Tedy del Aguila Gronerth

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Arquitectónico

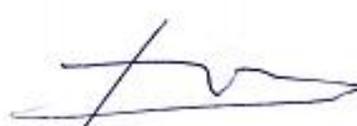
**PERÚ - 2018**

**Página de Jurado:**



---

Mg. Jacqueline Bartra Gómez  
Presidente



---

MBA. Tulio Anibal Vásquez  
Secretario



---

Arq. Porfirio Ricardo Paúl Soto Sánchez  
CIV N° 004531VC2R111

## Dedicatoria

A Javier Aldemar Novoa Leiva,  
mi querido y admirable Papá,  
siempre me da fuerzas para  
cumplir todas mis metas. Te amo  
mucho papi.

A María Inés Rubio Leyva, mi  
mami que ha salido adelante con  
nosotros sin importar los  
inconvenientes, eres ejemplo de  
lucha y dedicación. Todos los días  
le pido a Dios para que dures

A Flavia Almendra C. Navarro  
Novoa, mi más preciado tesoro,  
por ser fuente de inspiración,  
por ella y para ella van  
dedicados todos mis logros.

## **Agradecimiento**

A mi universidad, por su asesoría y orientación durante todo el transcurso de mi preparación académica.

A mi asesora que, con sus conocimientos, orientaciones, su persistencia y paciencia han sido fundamentales para mi formación como investigador, inculcando el sentido de responsabilidad y rigor académico sin los cuales no podría tener una formación completa como investigador.

### **Declaración de autenticidad**

Yo, Cecilia Estefany Novoa Rubio., estudiante del Programa de desarrollo de ARQUITECTURA, Escuela profesional de arquitectura de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 47296091, con la tesis titulada “Determinar las condiciones físico-espaciales para el desarrollo institucional de la oficina registral Tarapoto – Sunarp, que mejoren la prestación de servicios al público”.

Declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría.

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.



Tarapoto 17 de julio de 2017

---

**CECILIA ESTEFANY NOVOA RUBIO**

**DNI: 47206091**

## Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “determinar las condiciones físico-espaciales para el desarrollo institucional de la oficina registral Tarapoto – Sunarp, que mejoren la prestación de servicios al público”, con la finalidad de Determinar las condiciones físico - espaciales para el desarrollo institucional de la Oficina Registral Tarapoto Sunarp, para mejorar la prestación de los servicios registrales, con la finalidad de optar el título profesional de Arquitecto.

La investigación está dividida en diez capítulos:

- I. **INTRODUCCIÓN.** Se considera la realidad problemática, marco referencial, justificación del estudio, hipótesis y objetivos de la investigación.
- II. **MÉTODO.** Se menciona el diseño de la investigación; variables, Operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos.
- III. **RESULTADOS.** En esta parte se menciona las consecuencias del procesamiento de la información.
- IV. **DISCUSIÓN.** Se presenta el análisis y discusión de los resultados encontrados en la tesis.
- V. **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.** Se considera en enunciados cortos, teniendo en cuenta los objetivos planteados.
- VI. **CONDICIONES DE COHERENCIA ENTRE LA INVESTIGACIÓN Y EL PROYECTO DE FIN DE CARRERA.**
- VII. **OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.**
- VIII. **DESARROLLO DE LA PROPUESTA.**
- IX. **INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA.**
- X. **BIBLIOGRAFÍA.** Se consigna los autores de la investigación.

## Índice

Página Del Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	xvi
Abstract.....	xvii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1 Realidad Problemática.....	16
1.2 Antecedentes .....	16
1.3 Marco Referencial.....	18
1.3.1 Marco Teórico.....	18
1.3.2 Marco Conceptual.....	21
1.3.3 Marco Análogo.....	21
1.4 Formulación del Problema.....	22
1.5 Justificación del Estudio.....	22
1.6 Hipótesis.....	23
1.7 Objetivos.....	24
1.7.1 Objetivo General.....	24
1.7.2 Objetivos Específicos.....	24
<b>II. MÉTODO</b>	
2.1 Diseño de Investigación.....	24
2.2 Variables, operacionalización.....	24
2.3 Población y Muestra.....	25

2.4	Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	28
2.5	Métodos de análisis de datos.....	31
2.6	Aspectos Éticos.....	31
<b>III.</b>	<b>RESULTADOS</b> .....	<b>32</b>
<b>IV.</b>	<b>DISCUSIÓN</b> .....	<b>45</b>
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
5.1	Conclusiones.....	46
5.2	Recomendaciones.....	47
5.3	Matriz de correspondencia Conclusiones y Recomendaciones.....	48
<b>VI.</b>	<b>CONDICIONES DE COHERENCIA ENTRE LA INVESTIGACIÓN Y EL PROYECTO FIN DE CARRERA</b>	
6.1	Definición de los usuarios: síntesis de las necesidades sociales.....	
6.2	Coherencia entre Necesidades Sociales y la Programación Urbano Arquitectónica.....	
6.3	Condición de Coherencia: Conclusiones y Conceptualización de la Propuesta.....	
6.4	Área Física de Intervención: terreno/lote, contexto (análisis).....	
6.5	Condición de coherencia: Recomendaciones y Criterios de Diseño e Idea Rectora.....	
6.6	Matrices, diagramas y/o organigramas funcionales.....	
6.7	Zonificación.....	
6.7.1	Criterios de zonificación.....	
6.7.2	Propuesta de zonificación.....	
6.8	Normatividad pertinente.....	
6.8.1	Reglamentación y Normatividad.....	
<b>VII.</b>	<b>OBJETIVOS DE LA PROPUESTA</b>	
7.1	Objetivo General.....	

7.2	Objetivos Específicos.....	
-----	----------------------------	--

## **VIII. DESARROLLO DE LA PROPUESTA (URBANO – ARQUITECTÓNICA)**

### 8.1 Proyecto urbano arquitectónico

#### 8.1.1 Ubicación y catastro

- Ubicación y catastro.....

#### 8.1.2 Planos de distribución – cortes – elevaciones

- Plano general de distribución.....
- Plantas de distribución.....
- Cortes generales.....
- Elevaciones generales.....

#### 8.1.3 Planos de diseño estructural básico

- Plano de estructura de ampliación.....
- Detalles estructurales.....

#### 8.1.4 Planos de diseño de instalaciones sanitarias básicas (agua y desagüe)

- Plano de I. sanitarias agua, general.....
- Plano de Sanitarias desagüe, general.....

#### 8.1.5 Planos de diseño de instalaciones eléctricas básicas

- Plano de instalaciones eléctricas general.....

#### 8.1.6 Planos de detalles arquitectónicos y/o constructivos específicos

#### 8.1.7 Planos de señalética y evacuación

- Plano general de evacuación.....

## **IX. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA**

9.1. Memoria descriptiva.....

9.2. Especificaciones técnicas.....

9.3. Presupuesto de obra.....

9.4. 3D del proyecto.....

## **X. BIBLIOGRAFÍA**

### **APÉNDICES**

#### **ANEXOS**

Matriz de consistencia

Instrumentos de recolección de datos

Validación de instrumentos

Acta de aprobación de originalidad

Acta de aprobación de tesis

Autorización de publicación de tesis al repositorio

Carátula de la tesis visada

## Índice de imagen

Imagen 1 programación arquitectónica.....	63
Imagen 2 organigrama de función primer piso.....	73
Imagen 3 organigrama de función segundo piso.....	73
Imagen 4 organigrama de función tercer piso .....	73
Imagen 5 semisótano área de estacionamiento aporte al proyecto.....	74
Imagen 6 zonificación primer piso.....	76
Imagen 7 zonificación segundo piso.....	76
Imagen 8 zonificación tercer piso... ..	77

## Índice de tablas

Tabla 1. Variables.....	25
Tabla 2. Edad promedio de las personas encuestadas.....	32
Tabla 3. Distrito en el que viven la población encuestada.....	33
Tabla 4. Población satisfecha con la atención al público encuestado.....	34
Tabla 5. Problemas para realizar los trámites del público encuestado.....	35
Tabla 6 Mejoramiento en puntos específicos según el público encuestado.....	36
Tabla 7. Evaluación del confort al público encuestado.....	37
Tabla 8 Calificación del servicio al público encuestado.....	38
Tabla 9. Calificación de la atención del público encuestado.....	39
Tabla. 10.Necesidad de una nueva infraestructura nueva según público encuestado.....	40
Tabla 11. Identificación rápida de la fachada actual según el público encuestado.	41
Tabla 12 Ubicación de las oficinas registrales según público encuestado.....	42
Tabla 13. Mayor problema que tiene las oficinas según público encuestado.....	43
Tabla 14. Matriz de correspondencia.....	60
Tabla 15. Artículos del reglamento nacional de edificaciones.....	78
Tabla 16. Artículos del reglamento nacional de edificaciones.....	79

## Índice de figuras

Figura 1. Edad promedio de las personas encuestadas.....	32
Figura 2. Distrito en el que viven la población encuestada.....	33
Figura 3. Población satisfecha con la atención al público encuestado.....	34
Figura 4. Problemas para realizar los trámites del público encuestado.....	35
Figura 5. Mejoramiento en puntos específicos según el público encuestado.....	36
Figura 6. Evaluación del confort al público encuestado.....	37
Figura 7. Calificación del servicio al público encuestado.....	38
Figura 8. Calificación de la atención del público encuestado.....	39
Figura 9. Necesidad de una nueva infraestructura nueva según público encuestado.....	40
.....	
Figura 10. Identificación rápida de la fachada actual según el público encuestado.	41
Figura 11 Ubicación de las oficinas registrales según público encuestado.....	42
Figura 12. Mayor problema que tiene las oficinas según público encuestado.....	43
	3

## RESUMEN

El presente trabajo de tesis se realizó con el objetivo de determinar las condiciones físico-espacial y asistencial del establecimiento público Sunarp. El problema principal del establecimiento analizado son los espacios incómodos e inapropiados que cuenta la actual infraestructura donde viene funcionando el cual se sabe es solo un lugar acondicionado. La investigación se fundamentó en datos tomados de encuestas realizadas a una muestra de 65 personas de la ciudad de Tarapoto y sus zonas conurbanas( la banda de Shilcayo y morales), de la observación y el comportamiento de las personas, para hallar las determinantes y componentes de la propuesta y diseño, de los datos recopilados podemos decir que en la ciudad el 49% de la población no está satisfecha con la atención, no logra identificar rápidamente la infraestructura, el tema del estacionamiento es uno de los problemas más latentes . Por el cual se llegó a la conclusión de que la ciudad necesita una infraestructura moderna que brinde confort en la atención que sea adecuado a la función que se realiza y algo muy importante que no rompa ningún patrón dentro de la ciudad y sobre todo que de un aporte útil a esta.

Palabra clave: Sunarp, atención al público, confort, aporte útil.

## **ABSTRACT**

The city of Yurimaguas has a great cultural and environmental richness, which is responsible for the formation of resources, to meet the needs of the population, taking as a factor economic development, which helps to improve the quality of life and the increase of activities. But these natural riches have been affected by the uncontrolled intervention of man, leaving no spaces for green areas within the urban area, resulting in the deterioration of the environment. That is why the need arises to propose spaces for social interaction, within the urban gaps generated within the urban area, since it can be seen that the city of Yurimaguas has been expanding without proper urban planning, leaving equipment that is not compatible with its environment, and in that way it fails to meet the needs of the population. Therefore, an Environmental Interpretation Center is proposed, taking into account that the equipment proposes environmental prevention, conservation and education, seeking the commitment of an entire society, so that in the future we have a solid environmental culture and the planning that is carried out to the city has contributions to the environment, which will improve the quality of life of the population of the city of Yurimaguas. This project is linked to education in a social context, benefiting students who together with the whole society can have an interactive learning. The development of the Environmental Interpretation Center proposal is estimated as a projective investigation by 2030, the year in which ONU-HABITAT will measure the index of prosperous cities. Likewise, the research was used as a non - experimental - descriptive design, which has as a data collection instrument, surveys that will help us to better develop the proposals according to the needs of the population of Yurimaguas.

Keyword: Interaction, urban gaps, interpretation.

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática:

La realidad problemática radica en la falta de calidad y equidad en el que no prioriza el estado los equipamientos fundamentales y necesarios para la población en el cual se ha priorizado, seleccionado e integrado que dio inicio a la investigación, es al cual he denominado: “determinar las condiciones físico-espaciales para el desarrollo institucional de la oficina registral Tarapoto – Sunarp, que mejoren la prestación de servicios al público”.

Este problema se encuentra formando parte de la tales como:

Restricciones de equipos e infraestructuras adecuadas.

Carencias de medidas de seguimiento de seguridad de confort para la población.

### 1.2. Antecedentes

#### A nivel internacional

González, G. (2007). En trabajo de investigación titulado: *Imagen institucional del icap: perspectivas de la infraestructura física* (tesis de maestría). Instituto centro americano de administración pública, San José, Costa Rica. Concluyó que:

Síntesis: El ICAP, organismo internacional de carácter intergubernamental, fue creado en 1954, inicialmente bajo el nombre de Escuela Superior de Administración Pública América Central, ESAPAC, por los gobiernos de Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras y Nicaragua: En el año 1961 se incorpora el gobierno de Panamá. El producto (servicio) que ofrece el ICAP, se sitúa en el campo del conocimiento, sus servicios se relacionan con la generación, transmisión y difusión del conocimiento, en el campo de la administración pública, por medio de actividades de formación, capacitación, consultoría, investigación, información y difusión. El conocimiento que ofrece la institución es especializado y está dirigido al nivel de funcionarios de mandos medios y superiores, tomadores de decisión en instituciones públicas y organizaciones no gubernamentales. Estos servicios reconocidos internacionalmente por su calidad, no tienen un reflejo en la imagen institucional desde el punto de vista de la infraestructura, la cual no es apropiada para el desarrollo de las actividades de la Institución. Durante su existencia sus instalaciones físicas han estado ubicadas en San José y posteriormente en Curridabat y Lourdes de Montes de Oca, donde se encuentra ubicado actualmente. Parte importante de la problemática que se pretende resolver con este proyecto es la segregación física de las instalaciones, así como las carencias de espacios físicos suficientes, confortables y adecuados para el desarrollo de las actividades de la institución. Debido a esta situación el ICAP, no está mostrando una imagen física, adecuada a sus características y sus necesidades. (p iv)

### **A nivel internacional**

Vergara, J. (2010). En su trabajo de investigación titulado: *infraestructura pública gestión de proyectos a nivel territorial* (tesis de pregrado). universidad Andrés Bello, Santiago de Chile, Chile. Concluyó que:

Síntesis: El presente trabajo, hace referencia de las metodologías utilizadas por las diferentes instituciones públicas, para la elaboración y gestión de proyectos de infraestructura y servicios, postulados a financiamiento mediante el Fondo Nacional de Desarrollo Regional (FNDR) y del Sistema Nacional de Inversiones (SNI). Como política de desarrollo territorial, gestionar una oportuna y adecuada provisión de infraestructura pública para la entrega de servicios y para el desarrollo sostenido del territorio y de sus habitantes, constituyen un plan de acción primordial para los Gobiernos Regionales y para las Municipalidades, mediante objetivos que determinan los lineamientos estratégicos a seguir, conforme a las necesidades básicas de desarrollo y al esperado crecimiento económico del territorio. A su vez, dicho crecimiento, involucra modernizar las instituciones y los procedimientos técnico administrativos en la formulación y gestión de proyectos, mediante los cuales se permita ofrecer en el tiempo, una correcta cobertura de servicios a la población. (p 1)

### **1.3. Marco referencial:**

#### **1.3.1. Marco Teórico**

Breve reseña histórica de la sunarp

Con la promulgación de la Ley N° 26366 se creó el Sistema Nacional de los Registros Públicos con la finalidad de mantener y preservar la unidad y coherencia del ejercicio de la función registral en todo el país, orientado a la especialización, simplificación, integración y modernización de la función, procedimientos y gestión de los registros que lo integran.

Asimismo, la citada Ley creó la Sunarp como ente rector de dicho sistema en calidad de organismo descentralizado del Sector Justicia la misma que goza de autonomía económica, financiera, administrativa y registral.

A las Oficinas Registrales se las dotó no solo de autonomía administrativa, sino que, bajo el contexto normativo entonces vigente se les asignó la competencia territorial de las regiones y el Estatuto les dio las denominaciones propias de ésta con excepción de Lima y Callao que, como se sabe, nunca se constituyó propiamente en región.

Hasta que el 11 de julio de 2002 se aprobó el Estatuto de la Sunarp mediante el que se dispuso la creación de trece Zonas Registrales con sede administrativa en las ciudades de Piura, Chiclayo, Moyobamba, Iquitos, Trujillo, Pucallpa, Huaraz, Huancayo, Lima, Cusco, Ica, Arequipa y Tacna, a través de las cuales se ha desconcentrado la labor de apoyo administrativo a la función registral, que en forma autónoma ejercen las sesenta y cuatro Oficinas Registrales con que cuenta el sistema, incluidas las mencionadas sedes zonales y a la labor de 90 Oficinas Receptoras que hacen posible el acceso al servicio que brinda la Sunarp, a una parte importante de la población de menores recursos del país.

La Sunarp cuenta con un plantel de personal técnico y profesional, que le permite desempeñar un papel fundamental dentro de las instituciones públicas del país, habiéndose transformado en forma continuada y progresiva, en una institución de servicio público eficiente y eficaz.

Para llegar a esta situación, en una primera etapa, la Sunarp aprobó en el año de 1,995 los reglamentos para el concurso de acceso al cargo de Registradores Públicos y Asistentes Registrales en general. Mediante ello, y a través de un riguroso examen, se garantizó el ingreso de personal calificado para el ejercicio de las funciones registrales.

A la fecha y mediante el Decreto Supremo N° 012-2013-JUS se aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones de la Entidad, que establece una nueva estructura organizacional, la cual coadyuva al logro de nuestras metas y la optimización de la Gestión Institucional. Asimismo, el citado Decreto Supremo en

su Única Disposición Complementaria Derogatoria deja sin efecto el Estatuto de la Sunarp aprobado por Resolución Suprema N° 135-2002-JUS.

### Principales actividades de la Sunarp

#### Actividades de Inscripción y Publicidad Registral

La actividad del Sistema Nacional de los Registros Públicos, es brindar servicios de inscripción y publicidad registral a los usuarios, con el fin de otorgar la seguridad jurídica a las transacciones que realizan los ciudadanos. La Sunarp brinda sus servicios de Inscripción y Publicidad Registral, en los siguientes Registros:

Registro de Personas Naturales, que comprende los siguientes registros: el Registro de Mandatos y Poderes, el Registro de Testamentos, el Registro de Sucesiones Intestadas, el Registro Personal, el Registro de Comerciantes, y el Registro de Gestión de Intereses.

b. Registro de Personas Jurídicas, que comprende los siguientes registros: El Registro de Personas Jurídicas (incluyendo al registro de Asociaciones, Fundaciones, Comités, Cooperativas y de Personas Jurídicas creadas por Ley, así como cualquier Persona jurídica distintas a las Sociedades y a las EIRL); el Registro de Sociedades Mercantiles, el Registro de Sociedades Mineras, el registro de Sociedades del Registro Público de Hidrocarburos, el Registro de Sociedades Pesqueras y el Registro de Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada.

c. Registro de Propiedad Inmueble, que comprende los siguientes registros: el Registro de Predios, el Registro de Concesiones para la explotación de los Servicios Públicos, el Registro de Derechos Mineros, el Registro de Áreas Naturales Protegidas, y el Índice de Verificadores.

d. El Registro de Bienes Muebles, que comprende los siguientes registros: el Registro de Propiedad Vehicular, el Registro de Naves, el Registro de Aeronaves (incluye Aeronaves y Motores de Aeronaves), el Registro de Embarcaciones Pesqueras, el Registro de Buques, el Registro Mobiliario de Contratos, el Registro de bienes vinculados a la actividad minera, y el Registro de Martilleros Públicos.

A continuación, se muestra los Registros que forman parte de la Sunarp.

Zona registral n.º 3 sede Moyobamba, comprende las siguientes tres (03) Oficinas Registrales de Moyobamba, Tarapoto, Juanjui y Yurimaguas; y la competencia geográfica de cada una es la siguiente: En Moyobamba: Moyobamba y Rioja. En Tarapoto: San Martín, Lamas, El Dorado y Picota. En Juanjui: Mariscal Cáceres, Huallaga, Bellavista y Tocache. En Yurimaguas: Alto Amazonas y Datem del Marañón.

Para su mejor funcionamiento, la Unidad Registral podrá contar con las siguientes unidades orgánicas:

- a) Jefatura Zonal
- b) Órgano de Control Institucional
- c) Unidad de Asesoría Jurídica.
- d) Unidad de Planeamiento y Presupuesto.
- e) Unidad de Administración.
- f) Unidad de Tecnologías de la Información.
- g) Unidad Registral.
- h) Oficinas Registrales.

### **1.3.2. Marco conceptual**

ORT: Oficina Registral Tarapoto. (superintendencia Nacional de registros públicos)

Sunarp: Superintendencia Nacional de Registros Públicos.

Catastro: Censo estadístico de los bienes inmuebles de una determinada población que contiene la descripción física, económica y jurídica de las propiedades rústicas y urbanas. (Instituto nacional de estadísticas e informática)

Zona registral: Sede descentralizada de la SUNARP en una parte de la nación. (Superintendencia Nacional de registros públicos)

Infraestructura: Conjunto de medios técnicos, servicios e instalaciones necesarios para el desarrollo de una actividad o para que un lugar pueda ser utilizado. (Reglamento Nacional de Edificaciones)

Bienes muebles: Bienes que pueden ser trasladados sin alterar su naturaleza o calidad, como dinero, acciones y participaciones, joyas, obras de arte, vehículos, etc. (Reglamento Nacional de Edificaciones)

Bienes inmuebles: Propiedades que no pueden moverse del lugar en el que están, tales como tierras, locales o viviendas. (Reglamento Nacional de Edificaciones)

Publicidad registral: El Registro es público. La publicidad registral formal garantiza que toda persona acceda al conocimiento efectivo del contenido de las partidas registrales y, en general, obtenga información del archivo registral. (Superintendencia Nacional de registros públicos)

Usuario: Persona que usa habitualmente un servicio. (Reglamento Nacional de Edificaciones)

Servicio registral: servicio que permite informar al usuario suscrito respecto del título o títulos que se presenten para inscripción en relación a la partida, partidas o personas naturales que sean de su interés y que consigne en el contrato de adhesión. (Superintendencia Nacional de registros públicos)

Organización espacial: se puede definir como la forma en que espacios se encuentran relacionados entre sí y la forma en la que el hombre la entiende. (Reglamento Nacional de Edificaciones)

Confort: Condiciones materiales que proporcionan bienestar o comodidad. (Reglamento Nacional de Edificaciones)

#### **1.3.1.1. Marco análogo:**

## **1.4. Formulación del problema:**

### **1.4.1 Problema general**

¿En qué medida las condiciones físico-espaciales son necesarias para la prestación de los servicios registrales en la oficina registral de Tarapoto para mejorar la prestación de servicios registrales?

### **1.4.2 Problemas específicos**

- Restricciones de equipos e infraestructuras adecuadas.
- Carencias de medidas de seguimiento de seguridad de confort para la población.

## **1.5. Justificación del estudio:**

La investigación nos ayudará a conocer el déficit existente en la atención que se brinda al público, así como, la información técnica de equipamiento e infraestructura, a fin de resolver los problemas planteando un servicio eficiente. Esto nos dará una idea de cómo funciona actualmente la oficina registral en la ciudad de Tarapoto y un panorama claro y real.

### **Justificación teórica**

La investigación nos ayudará a conocer el déficit existente en la atención que se brinda al público, así como, la información técnica de equipamiento e infraestructura, a fin de resolver los problemas planteando un servicio eficiente.

### **Justificación práctica**

Esta investigación se realiza porque existe la necesidad de mejorar el nivel de atención al público ya que se viene viendo que solo es una construcción adecuada al uso administrativo.

### **Justificación por conveniencia**

Nos ayudará a conocer el déficit existente en la atención que se brinda al público, así como, la información técnica de equipamiento e infraestructura

### **Justificación social**

La elaboración de esta investigación nos servirá al nivel arquitectónico hacer saber para qué y por qué son importantes este tipo de equipamiento para la ciudad

### **Justificación metodológica**

La elaboración y aplicación de las rúbricas para cada una de las capacidades de la competencia de indaga mediante métodos científicos, situaciones que pueden ser investigadas por la ciencia, una vez que sean demostrados su validez y confiabilidad podrán ser utilizados en otros trabajos de investigación, a fin de resolver los problemas planteando un servicio eficiente. Esto nos dará una idea de cómo funciona actualmente la oficina registral en la ciudad de Tarapoto y un panorama claro y real.

## **1.6. Hipótesis:**

### **1.6.1. Hipótesis general**

Adecuadas condiciones físico-espaciales para la prestación de los servicios registrales en la oficina registral de Tarapoto para mejorar la prestación de servicios registrales.

### **1.6.2 Hipótesis específicas**

- Equipos e infraestructuras adecuadas.
- Seguridad de confort para la población.

## **1.7. Objetivos:**

### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar las condiciones físico - espaciales para el desarrollo institucional de la Oficina Registral Tarapoto Sunarp, para mejorar la prestación de los servicios registrales.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

- Determinar la cobertura y calidad de los servicios registrales en la oficina registral Tarapoto.
- Determinar los requerimientos físico-espaciales para la implementación de la Oficina Registral Tarapoto - SUNARP.
- Determinar la demanda de los servicios de la Oficina Registral Tarapoto – SUNARP.

## **II. MÉTODO**

### **2.1. Diseño de investigación**

No experimental: Estudio Descriptivo.

### **2.2. Variables, operacionalización**

Variable independiente

“infraestructura de la oficina registral Tarapoto- SUNARP”

Variable dependiente

Condiciones de calidad de servicio de las oficinas de la sede de registros públicos Sunarp-Tarapoto.

**Tabla 1***Variables*

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
Condiciones Físico-Espaciales	Característica de la infraestructura física y de los espacios colectivos, su organización, confort y equipamiento	Encuestas/guía de observación/entrevistas	- Tipo y N° de equipamiento - Nivel de confort - Calidad de la infraestructura. - Organización espacial. - Normatividad.	Porcentaje (%)
Prestación de los servicios registrales al público	Característica o evaluación de los servicios y trato al público usuario de la ORT.	Encuestas	- Satisfacción de la atención al usuario. - Calidad de los servicios registrales.	Porcentaje (%)

### 2.3. Población y muestra

La población directamente beneficiada es la de la ciudad de Tarapoto y sus zonas conurbanas siguiendo el siguiente criterio:

- Población Urbana de la ciudad de Tarapoto y zonas conurbanas mayores de 18 años: 70,605 habitantes (datos tomados del censo 2007- INEI).
- Población urbana proyectada a 20 años urbana de Tarapoto y zonas conurbanas: 136,487 habitantes.

El muestreo se hará directamente a las personas atendidas en la oficina de Registros Públicos Tarapoto.

La población a la que serán encuestadas será de acuerdo al resultado que se realizará con la siguiente fórmula:

Proyección de muestra.

- Método Geométrico o Exponencial.

- Supone que la demanda de turistas crece a una tasa constante, lo que significa que aumenta proporcionalmente lo mismo en cada período de tiempo, pero en número absoluto, las visitas aumentan en forma creciente.
- El crecimiento geométrico se describe a partir de la siguiente ecuación

$$N_t = N_o (1 + r)^t$$

Donde:

$N_t$  y  $N_o$  = Población al inicio y al final del período.

$t$  = Tiempo en años, entre  $N_t$  y  $N_o$

$r$  = Tasa de crecimiento observado en el período. Y puede medirse a partir de una tasa promedio anual de crecimiento constante del período; y cuya aproximación aritmética sería la siguiente:

$1/t$  = Tiempo intercensal invertido.

$$r = \left( \frac{N_t}{N_o} \right)^{1/t} - 1$$

Aplicación de la fórmula tasa de crecimiento:

2012-2013

$$r = (N_t/N_o)^{1/t} - 1$$

$$r = \left( \frac{2502}{2503} \right)^{\frac{1}{1}} - 1$$

$$r = 0.001$$

2014-2015

$$r = (N_t/N_o)^{1/t} - 1$$

$$r = \left( \frac{2783}{3047} \right)^{\frac{1}{1}} - 1$$

$$r = 0.09$$

$$n = \frac{NZ^2 p q}{E^2(N - 1) + Z^2 p q}$$

n: Tamaño de la muestra.

Z: Nivel de confianza 95 %= 1.96

p: Probabilidad de éxito (50%/100)= 0.05

q: Probabilidad de fracaso (1-p)= 0.5

E: Nivel de error (5 %/100)= 0.05

N: Tamaño del población= 70,605 hab.

$$n = \frac{(70605) (1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(0.05)^2(70605 - 1) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(3.84)(0.25)(70605)}{(0.0025) (70604) + (3.84) (0.25)}$$

$$n = \frac{67809.04}{176.51 + 0.96}$$

$$n = \frac{67809.04}{177.47} = 382.08$$

$$n = 382$$

## 2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

### Técnicas de recolección de datos

La técnica que se utilizó para llevar a cabo el presente estudio fue la encuesta.

### Instrumento de recolección de datos

El instrumento que se empleó, fue un cuestionario dirigido a la población del sector estudiado y entrevista a los profesionales involucrados en el tema.

1. ¿Cuál es su edad promedio?

- |               |                          |
|---------------|--------------------------|
| Menor de edad | <input type="checkbox"/> |
| 18 – 25 años  | <input type="checkbox"/> |
| 26 – 35 años  | <input type="checkbox"/> |
| 36 – a más    | <input type="checkbox"/> |

2. ¿Distrito en el que vive?

- |                      |                          |
|----------------------|--------------------------|
| Tarapoto             | <input type="checkbox"/> |
| Morales              | <input type="checkbox"/> |
| La Banda de Shilcayo | <input type="checkbox"/> |
| Otros.....           |                          |

3. ¿se siente satisfecho con la atención brinda por la Oficina Registral Tarapoto?

- |                 |                          |              |                          |
|-----------------|--------------------------|--------------|--------------------------|
| Muy satisfecho  | <input type="checkbox"/> | satisfecho   | <input type="checkbox"/> |
| Poco satisfecho | <input type="checkbox"/> | insatisfecho | <input type="checkbox"/> |

4. ¿Tiene problemas para realizar sus trámites en la Oficina Registral Tarapoto?

Tiempo de atención  nunca

Ambientes incomodos  otros

Cuales.....

5. ¿Qué considera usted que debería mejorarse en la Oficina Registral Tarapoto – SUNARP para una mejor atención al usuario?

Infraestructura  Atención al cliente  Puntualidad

Otros.....

6. ¿Cómo evalúa el confort en las instalaciones de la Oficina Registral Tarapoto - SUNARP?

Confortables

Poco Inconfortables

Nada confortable

7. ¿Cómo califica el servicio que brindan la Oficina Registral Tarapoto - SUNARP?

Muy eficiente

Eficiente

Poco eficiente

Nada eficiente

8. ¿Cómo califica el área de atención al público en la Oficina Registral Tarapoto - SUNARP?

Eficiente

Poco eficiente

Muy eficiente

Pésima atención

09. ¿Qué tan necesario considera la construcción de una nueva infraestructura de la Sunarp?

- Necesario
- Muy necesario
- Poco necesario

10. ¿puede identificar o diferenciar rápidamente la fachada actual de la oficina institucional de la SUNARP a la actual infraestructura de la Oficina Registral Tarapoto?

Sí  No

11. ¿Dónde considera usted que debería ubicarse la Oficina Registral Tarapoto – SUNARP?

Banda de Shilcayo  Tarapoto  Morales

Otros.....

12. ¿Cuál considera que es el mayor problema que tiene las instalaciones de la Oficina Registral Tarapoto – SUNARP?

Estacionamiento público  Área de espera

Espacios Reducidos  Organización de las áreas

3. Otros.....

## **Validez y confiabilidad de instrumentos**

### **Validez y confiabilidad de instrumentos**

Los instrumentos son razonables debido a que se basan en pruebas científicas y no empíricas, generando una mayor precisión en los resultados.

### **2.5. Métodos de análisis de datos**

Se analizará las encuestas por medio del programa Excel, donde se realizará cuadro por barras, el cual facilitará el análisis de los resultados.

### **2.6. Aspectos éticos**

Todas las personas serán informadas del procedimiento de recopilación de datos, la información proporcionada será de carácter confidencial, es decir, no se colocarán nombre alguno a los instrumentos (encuestas), el manejo de éstas será exclusivamente hecha por el investigador con toda la discreción del caso para efecto de conservar el anonimato de las personas como parte de los criterios éticos.

### III. RESULTADOS

#### Variable 1:

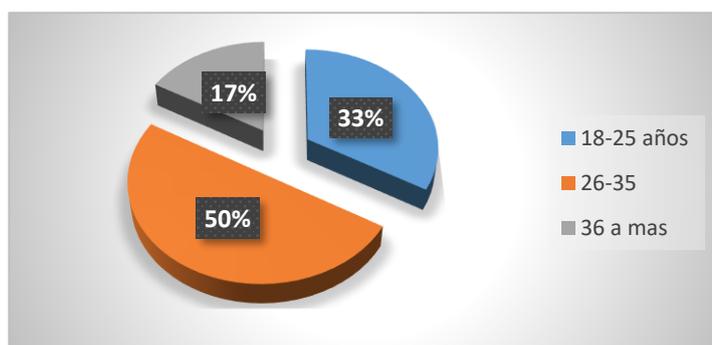
A continuación, se presentará la tabulación e interpretación de las preguntas elaboradas en las encuestas realizadas a la población (341 encuestas) en La ciudad a trabajar con respecto al proyecto de tesis “Condiciones físico-espaciales para el desarrollo institucional de la oficina registral Tarapoto-Sunarp para mejorar la prestación de los servicios registrales al público”.

¿Cuál es su edad promedio?

**Tabla 2**

*Edad promedio de las personas encuestadas.*

Tabla de tabulación		
Descripción	Número de personas	Porcentaje %
10-25 años	21	33
26-35 años	31	50
36 a más	13	17
Total	65	100



**Figura 1:** Edad promedio de las personas encuestadas.

Interpretación:

El 50% de las personas encuestadas fueron entre 26 y 35 años, el 33% entre 18-25 años y el 17% fue entre 36 a más.

Aporte a la investigación:

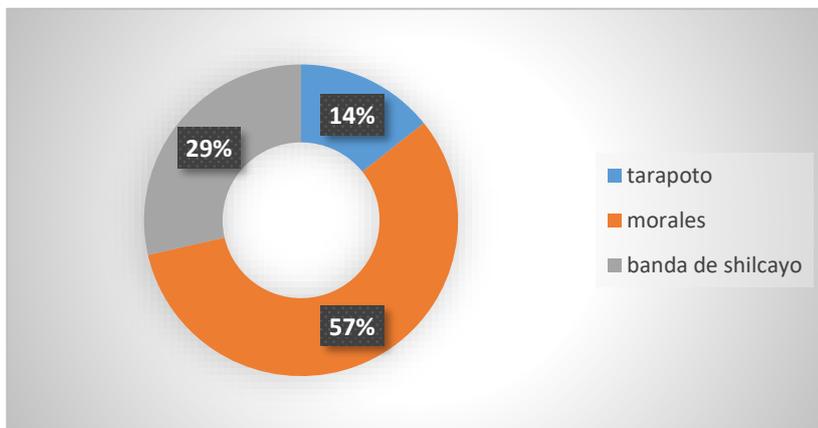
La recolección de datos servirá para saber en qué edad las personas gestionan tramites en esta oficina.

¿Distrito en el que vive?

**Tabla 3**

*Distrito en el que vive la población encuestada.*

Tabla de tabulación		
Descripción	Número de personas	Porcentaje %
Tarapoto	20	33
Morales	35	50
Banda de Sh.	10	17
Total	65	100



**Figura 2:** Distrito en el que vive la población encuestada.

Interpretación:

La mayoría de encuestados fue en morales con un total de 20 encuestados el cual hace un 57 %.

Aporte a la investigación:

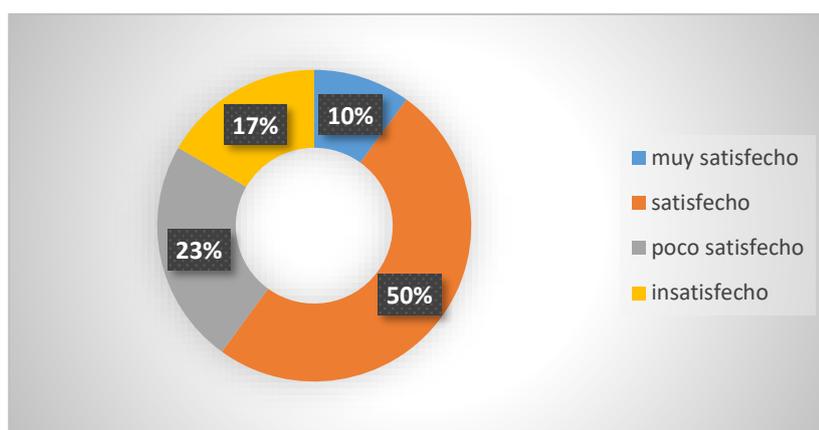
La recolección de datos servirá para saber el distrito donde viven las personas que gestionan sus trámites en esta oficina.

¿Se siente satisfecho con la atención brinda por la Oficina Registral Tarapoto?

**Tabla 4**

*Población satisfecha con la atención al público encuestado.*

Tabla de tabulación		
Descripción	Número de personas	Porcentaje %
Muy satisfecho	8	10
satisfecho	35	50
Poco satisfecho	12	23
insatisfecho	10	17
Total	65	100



**Figura 3:** Población satisfecha con la atención al público encuestado.

Interpretación:

El 50 % de los encuestados dice que está satisfecho un 10 % muy satisfecho, 17% insatisfecho y el 23% poco satisfecho.

Aporte a la investigación:

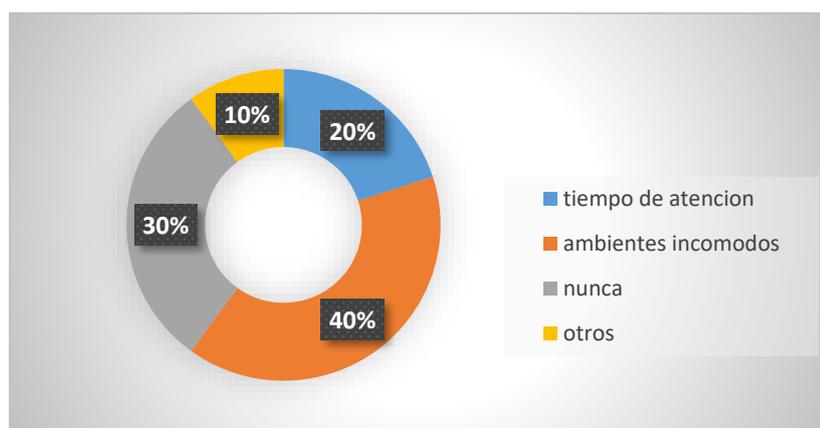
La recolección de datos servirá para saber el distrito donde viven las personas que gestionan sus trámites en esta oficina.

¿Tiene problemas para realizar sus trámites en la Oficina Registral Tarapoto?  
Cuales.

**Tabla 5**

*Problemas para realizar los trámites del público encuestado.*

Tabla de tabulación			
Descripción	Número	de	Porcentaje %
	personas		
Tiempo de atención	10		20
Ambientes incómodos	37		40
Nunca	13		30
otros	5		10
Total	65		100



**Figura 4:** Problemas para realizar los trámites del público encuestado.

Interpretación:

El 40% dice que tiene casi siempre problemas para realizar trámites por los ambientes incómodos encontrados, un 20% dice que siempre tiene problemas en el tiempo de atención, un 30% opina que casi nunca tiene problemas por que hacen tramites ambulatorios y el 10% opina que sus problemas son otros como hacer la búsqueda de información en otras áreas que no corresponden al área de atención al público.

Aporte a la investigación:

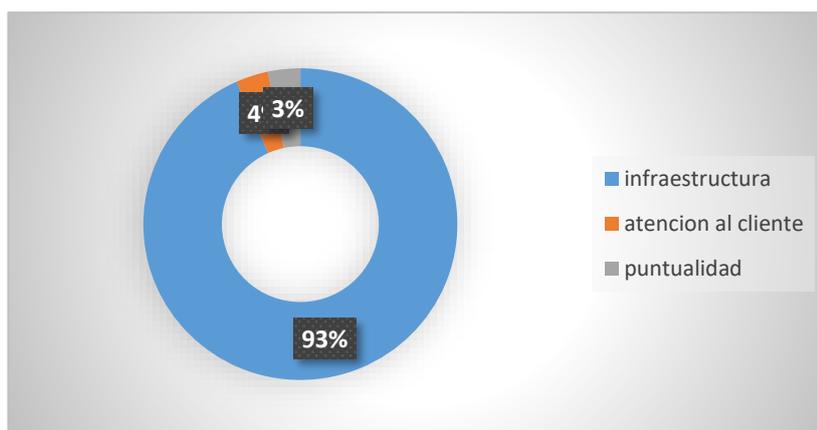
La recolección de datos servirá para saber cuál es porcentaje promedio que tiene las personas para tramitar su documentación.

¿Qué considera usted que debería mejorarse en la Oficina Registral Tarapoto – SUNARP para una mejor atención al usuario?

**Tabla 6**

*Mejoramiento en puntos específicos según el público encuestado.*

Tabla de tabulación		
Descripción	Número de personas	Porcentaje %
infraestructura	60	93
Atención al cliente	3	4
puntualidad	2	3
Total	65	100



**Figura 5:** Mejoramiento en puntos específicos según el público encuestado.

Interpretación:

El 93 % preciso que debería mejorar la infraestructura del establecimiento para una mejor atención ya que sí que la atención es buena pero que carece de infraestructura.

Aporte a la investigación:

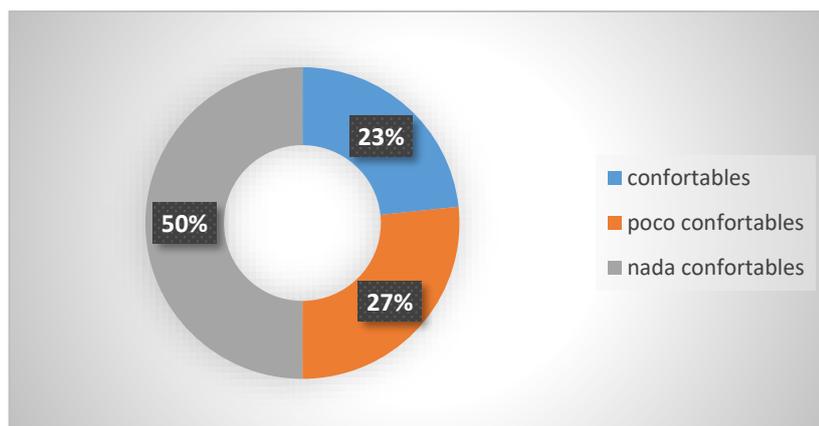
La recolección de datos servirá para saber qué servicio de debe mejorar o saber qué tipo de infraestructura debe tener como aporte estas oficinas administrativas.

¿Cómo evalúa el confort en las instalaciones de la oficina Registral Tarapoto - SUNARP?

**Tabla 7**

*Evaluación del confort al público encuestado.*

Tabla de tabulación		
Descripción	Número de personas	Porcentaje %
confortables	33	50
Poco confortables	19	27
Nada confortables	13	23
Total	65	100



**Figura 6:** Evaluación del confort al público encuestado.

Interpretación:

El 50 % de usuarios consideran que son incómodos por el poco espacio ya que el lugar es acondicionado, un 27% considera que son poco confortables y un 23% aseguran que son muy cómodas y confortables.

Aporte a la investigación:

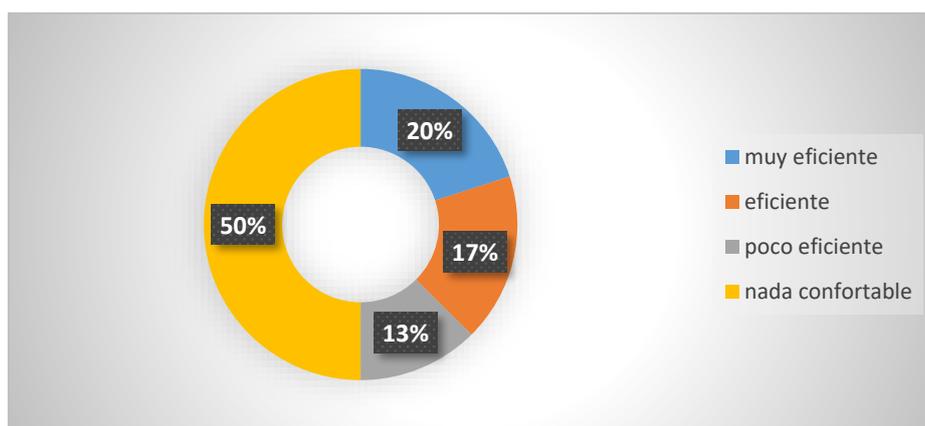
La recolección de datos servirá para saber qué tan cómodos se sienten las personas que tramitan su documentación dentro de esta infraestructura.

¿Cómo califica el servicio que brinda la Oficina Registral Tarapoto - SUNARP?

**Tabla 8**

*Calificación del servicio al público encuestado.*

Tabla de tabulación			
Descripción	Número	de	Porcentaje %
Muy eficiente	15		20
eficiente	10		17
Poco eficiente	7		13
Nada confortable	33		50
Total	65		100



**Figura 7:** Calificación del servicio al público encuestado.

Interpretación:

El 50 % asegura que la atención es nada confortable, un 20 % que es muy eficiente un 17 % eficiente y un 13 % nada eficiente.

Aporte a la investigación:

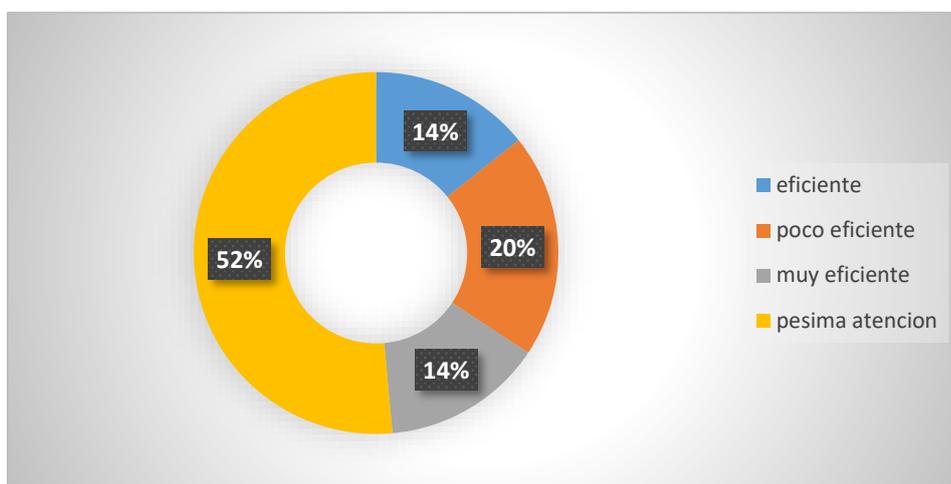
La recolección de datos servirá para saber si se sienten cómodos con el servicio que brinda la oficina registral Tarapoto SUNART.

¿Cómo califica el área de atención en la Oficina Registral Tarapoto SUNARP?

**Tabla 9**

*Calificación de la atención del público encuestado.*

Tabla de tabulación			
Descripción	Número	de	Porcentaje %
Eficiente	7	personas	14
Poco eficiente	17		20
Muy eficiente	7		14
Pésima atención	34		52
Total	65		100



**Figura 8:** Calificación de la atención del público encuestado.

Interpretación:

El 52 % asegura que tiene una pésima atención por el desorden que se genera en un área reducida para este servicio y un 20 % considera que es poco eficiente un 14% asegura que eficiente y un 14% también asegura que es muy eficiente ya que solo hacen consultas ambulatorias.

Aporte a la investigación:

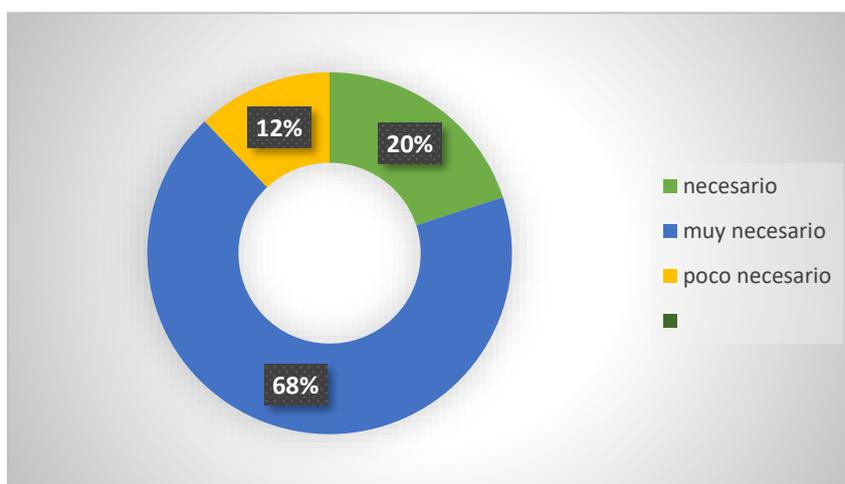
La recolección de datos servirá para saber qué tan rápida y efectiva es la atención en la oficina registral Tarapoto SUNART.

¿Qué tan necesario considera la construcción de una nueva infraestructura de la Oficina Registral Tarapoto - SUNARP?

**Tabla 10**

*Necesidad de una nueva infraestructura nueva según público encuestado.*

Tabla de tabulación		
Descripción	Número de personas	Porcentaje %
Necesario	12	20
Muy necesario	45	68
Poco necesario	8	12
Total	65	100



**Figura 9:** Necesidad de una nueva infraestructura nueva según público encuestado.

Interpretación:

El 68% asegura que es muy necesario un 20 % considera que es necesario y un 12% considera que es poco necesario.

Aporte a la investigación:

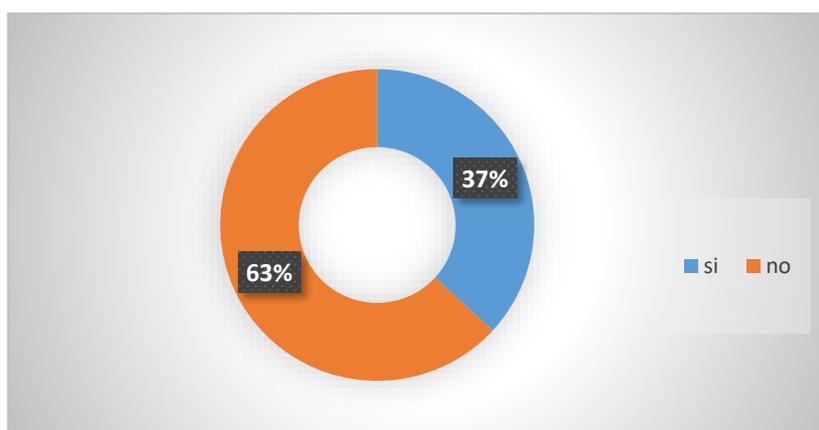
La recolección de datos servirá para saber si son adecuadas el área de atención en la oficina registral Tarapoto SUNART.

10. ¿puede identificar o diferenciar rápidamente la fachada actual de la Oficina Registral Tarapoto?

**Tabla 11**

*Identificación rápida de la fachada actual según el público encuestado.*

Tabla de tabulación		
Descripción	Número de personas	Porcentaje %
Si	23	37
No	42	63
Total	65	100



**Figura 10:** Identificación rápida de la fachada actual según el público encuestado.

Interpretación:

El 63 % asegura que no logra identificar la oficina institucional por que la infraestructura no tiene característica de una edificación de esta magnitud y un 37% dice que si logra identificar la oficina administrativa.

Aporte a la investigación:

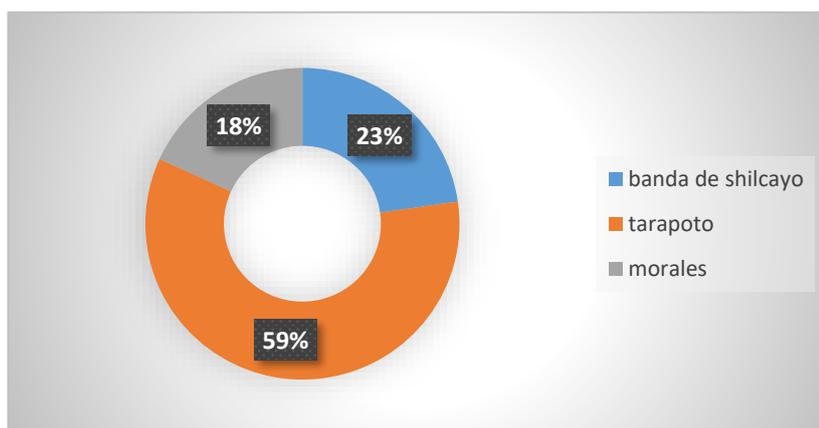
La recolección de datos servirá para sí identifican rápido a simple vista la oficina registral Tarapoto SUNART.

11 ¿Dónde considera usted que debería ubicarse la Oficina Registral Tarapoto – SUNARP?

**Tabla 12**

*Ubicación de las oficinas registrales según público encuestado.*

Tabla de tabulación		
Descripción	Número de personas	Porcentaje %
Banda de Shilcayo	13	23
Tarapoto	48	59
Morales	4	18
Total	65	100



**Figura 11:** Ubicación de las oficinas registrales según público encuestado

Interpretación:

El 65 % de la población encuestada sugieren que el proyecto se desarrolle en la banda de Shilcayo ya que es el distrito donde hay terrenos de expansión y se puede desarrollar el proyecto correctamente un 4 % sugiere que sea en el distrito de morales ya que son terrenos planos donde el proyecto no tenga ningún inconveniente para desarrollar el proyecto un 3 % sugiere que se desarrolle en Tarapoto ya que tienen conocimiento que existe un terreno propio en el centro de la ciudad pero también dan a conocer que es un terreno en el cual no cumpliría todas las condiciones de diseño por el espacio limitado.

Aporte a la investigación:

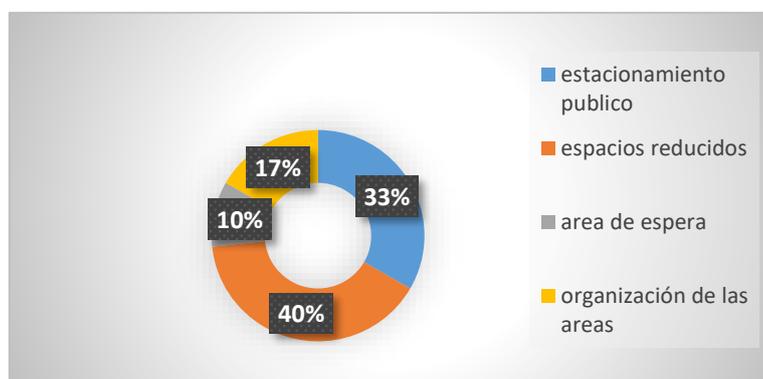
La recolección de datos servirá para identificar donde quisieran que se desarrolle el proyecto de la oficina registral Tarapoto SUNART.

12 ¿Cuál considera que es el mayor problema que tiene las instalaciones de la Oficina Registral Tarapoto – SUNARP?

**Tabla 13**

*Mayor problema que tiene las oficinas según público encuestado.*

Tabla de tabulación			
Descripción	Número	de	Porcentaje %
		personas	
Estacionamiento públicos		20	33
Espacios reducidos	30		40
Área de espera	10		10
Organización de las áreas	5		17
Total	65		100



**Figura 12:** Mayor problema que tiene las oficinas según público encuestado

Interpretación:

El 40% que ha visitado por algún trámite las oficinas de registros públicos opina que los espacios son reducidos ya que el lugar fue acondicionado y no fue diseñado para oficinas administrativas, el 33 % opinan que no hay donde estacionarse ya que la mayoría del lugar donde se estaciona los ocupa los mismos trabajadores, un 17% asegura que no hay organización de las áreas y un 10 % no se sienten cómodos con el área de espera ya que supera el aforo.

Aporte a la investigación:

La recolección de datos servirá para identificar cual es mayor problema de condiciones de diseño en la oficina registral Tarapoto SUNART.

#### **IV. DISCUSIÓN**

Esta investigación tuvo y tiene como propósito identificar y describir aquellas malas experiencias que viven día a día los usuarios en las oficinas de los registros públicos Sunarp-Tarapoto.

Sobre todo, se pretende examinar cuales son aquellos eventos que más se presentan en la población estudiada. A continuación, se estarán discutiendo los principales hallazgos de este estudio.

De los resultados obtenidos en esta investigación, se puede deducir la carencia de la infraestructura moderna y cómodas que no cuenta las oficinas registrales Sunarp-Tarapoto, lo cual se ve en la necesidad de contar con este viable proyecto el cual se plantea en mi investigación por tanto tuvo como resultado y aval a base de mis encuestas y derivaciones que se hizo a la muestra estudiada.

## **V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Conclusiones**

- En el distrito de Tarapoto nos vemos en la necesidad de tener una buena infraestructura de este tipo de servicio hacia la comunidad ya que según el trabajo de investigación realizado la edificación es acondicionada por el cual no cumple como oficinas administrativas el cual hace que no se desarrolle cómodamente y las personas no puedan desarrollar sus trámites con mayor facilidad, no se sientan cómodos con la atención por la demora y muchas veces por los ambientes muy reducidos.
- El distrito cuenta con bastante área de terrenos vacíos en cual puede ser donado para realizar este tipo de infraestructura de oficinas administrativas y poder dar un mejor servicio hacia la comunidad. Teniendo en cuenta que debe estar en un lugar estratégico de la ciudad el cual se sienta involucrado con el contexto urbano y sobre todo que tenga cercanía al centro cívico de la ciudad para darle el realce.
- Como se sabe la ciudad de Tarapoto y su planeamiento urbano exige el espacio para estacionamientos en cual se dará un aporte en la propuesta el cual estará beneficiada no solo para la infraestructura sino también el usuario de a pie.

## **5.2. Recomendaciones**

Gracias al trabajo realizado se puede recomendar lo siguiente:

- Se debe generar una infraestructura propia con todas las condiciones de diseño para poder dar una mejor atención a los usuarios el cual beneficiaría a toda la población recurrente a este establecimiento público.
- Tener en cuenta un aporte de recreación dentro de esta infraestructura para que las personas que vengan de fuera tengan un espacio de recreación mientras espera la entrega de su documento solicitado.
- Tener en cuenta el área de estacionamiento ya que este es uno de los problemas más graves en el equipamiento administrativo.

### 5.3. Matriz de correspondencia – conclusiones y recomendaciones

Tabla 14: *Matriz de correspondencia*

OBJETIVO	PREGUNTA	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
Determinar las condiciones físico espacial para el desarrollo institucional de la oficina registral Tarapoto Sunarp, para mejorar la prestación de los servicios registrales.	¿se siente satisfecho con la atención brinda por la Oficina Registral Tarapoto?		
Determinar la cobertura y calidad de los servicios registrales en la oficina registral Tarapoto.	¿Cómo califica el servicio que brindan la Oficina Registral Tarapoto - Sunarp?	El distrito cuenta con bastante área de terrenos vacíos en cual puede ser donado para realizar este tipo de infraestructura de oficinas administrativas y poder dar un mejor servicio hacia la comunidad. Teniendo en cuenta que debe estar en un lugar estratégico de la ciudad el cual se sienta involucrado con el contexto urbano y sobre todo que tenga cercanía al centro cívico de la ciudad para darle el realce.	Tener en cuenta un aporte de recreación dentro de esta infraestructura para que las personas que vengan de fuera tengan un espacio de recreación mientras espera la entrega de su documento solicitado.
Determinar los requerimientos físico espacial para la implementación de la oficina registral Tarapoto – Sunarp.	¿puede identificar o diferenciar rápidamente la fachada actual de la oficina institucional de la Sunarp a la actual infraestructura de la Oficina Registral Tarapoto	En el distrito de Tarapoto nos vemos en la necesidad de tener una buena infraestructura de este tipo de servicio hacia la comunidad ya que según el trabajo de investigación realizado la edificación es acondicionada por el cual no cumple como oficinas administrativas el cual hace que no se desarrolle cómodamente y las personas no puedan desarrollar sus trámites con mayor facilidad, no se sientan cómodos con la atención por la demora y muchas veces por los ambientes muy reducidos.	Se debe generar una infraestructura propia con todas las condiciones de diseño para poder dar una mejor atención a los usuarios el cual beneficiaría a toda la población recurrente a este establecimiento público.
Determinar la demanda de los servicios de la oficina registral Tarapoto - Sunarp.	¿Cuál considera que es el mayor problema que tiene las instalaciones de la Oficina Registral Tarapoto – Sunarp?	Como se sabe la ciudad de Tarapoto y su planeamiento urbano exige el espacio para estacionamientos en cual se dará un aporte en la propuesta el cual estará beneficiada no solo para la infraestructura sino también el usuario de a pie.	Tener en cuenta el área de estacionamiento ya que este es uno de los problemas más graves en el equipamiento administrativo.

## **X.BIBLIOGRAFÍA**

Memoria institucional: *historia de los registros públicos. (2013). superintendencia nacional de los registros públicos. Recuperado de:*

<https://www.sunarp.gob.pe/PDFs/TRANSPARENCIA/MEMORIAS/MEMORIA-SUNARP-2013.pdf>

Peirone N, Solera A, Movellan L. (2010). *Estudio Taller de Arquitectura: Concurso Provincial de Anteproyecto para el Edificio Interinstitucional en la Isla 132 de la ciudad de Neuquén. recuperado de:*

<http://www.arquimaster.com.ar/galeria/obra271.htm>

Pastorelli G. (2009). *Segundo Lugar Concurso Arquitectónico Nueva Sede Central SUNAT, Edificio Quipu. recuperado de:*

<https://www.archdaily.pe/pe/02-26498/segundo-lugar-concurso-arquitectonico-nueva-sede-central-sunat-suv12arquitectos>

González, G. (2007). En su investigación titulada: *Imagen institucional del icap: perspectivas de la infraestructura física* (tesis de maestría). Instituto centro americano de administración pública, San José, Costa Rica. Recuperado de: [http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/TESIS/2007/Gonzalez\\_Solis\\_Gloria\\_2007\\_PRO.pdf](http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/TESIS/2007/Gonzalez_Solis_Gloria_2007_PRO.pdf)

Benavides, J. (2010). En su artículo titulada: *contratación pública y debilidad institucional en infraestructura en Colombia (revista de ingeniería).*

Universidad de los Andes, Bogotá, Colombia. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=121018987012>

Vergara, J. (2010). En su investigación titulada: *infraestructura pública gestión de proyectos a nivel territorial* (tesis de pregrado). Universidad Andrés Bello, Santiago de Chile, Chile. Recuperado de:

[http://repositorio.unab.cl/xmlui/bitstream/handle/ria/1631/vergara\\_lc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unab.cl/xmlui/bitstream/handle/ria/1631/vergara_lc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Plazola (2016). *Arquitectura habitacional: Monografías guías y estudios varios, Neufert Arte de proyectar en arquitectura. Guatemala.*

CAPECO. (2014), *Reglamento Nacional de Edificaciones. NORMA A. 010- condiciones generales de diseño (ed.6) Perú.*

CAPECO. (2014), *Reglamento Nacional de Edificaciones. NORMA A. 080- oficinas (ed.6) Perú*

Municipalidad provincial de San Martín (2011) *plan urbano Tarapoto. Tarapoto Perú. Recuperado de:*  
[http://www.mpsm.gob.pe/architrans/EDICION\\_FINAL\\_PDU/RESUMEN\\_EJECUTIVO/Resumen\\_Ejecutivo.pdf](http://www.mpsm.gob.pe/architrans/EDICION_FINAL_PDU/RESUMEN_EJECUTIVO/Resumen_Ejecutivo.pdf)

# **Anexos**

**Título: “Analizar las condiciones físico-espaciales para el desarrollo institucional de la oficina registral Tarapoto – Sunarp, que mejoren la prestación de servicios al público, 2017”**

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis		Técnica e Instrumentos
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿En qué medida las condiciones físico-espaciales son necesarias para la prestación de los servicios registrales en la oficina registral de Tarapoto para mejorar la prestación de servicios registrales?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> Restricciones de equipos e infraestructuras adecuadas.</p> <p>Carencias de medidas de seguimiento de seguridad de confort para la población.</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar las condiciones físico - espaciales para el desarrollo institucional de la Oficina Registral Tarapoto Sunarp, para mejorar la prestación de los servicios registrales.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la cobertura y calidad de los servicios registrales en la oficina registral Tarapoto.</li> <li>• Determinar los requerimientos físico-espaciales para la implementación de la Oficina Registral Tarapoto - SUNARP.</li> <li>• Determinar la demanda de los servicios de la Oficina Registral Tarapoto – SUNARP.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general</b> Adecuadas condiciones físico-espaciales para la prestación de los servicios registrales en la oficina registral de Tarapoto para mejorar la prestación de servicios registrales.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> Equipos e infraestructuras adecuadas.</p> <p>Seguridad de confort para la población.</p>		<p><b>Técnica</b></p> <p>La técnica que se utilizó para llevar a cabo el presente estudio fue la encuesta.</p> <p><b>Instrumentos</b> El instrumento que se empleó, fue un cuestionario dirigido a la población del sector estudiado y entrevista a los profesionales involucrados en el tema.</p>
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arquitectónica</li> </ul>	<p><b>Población</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La población directamente beneficiada es la de la ciudad de Tarapoto y sus zonas conurbanas siguiendo el siguiente criterio:</li> <li>• Población Urbana de la ciudad de Tarapoto y zonas conurbanas mayores de 18 años: 70,605 habitantes (datos tomados del censo 2007- INEI).</li> </ul>	<p><b>Variables</b></p> <p>Condiciones Físico- Espaciales</p> <p>Prestación de los servicios</p>	<p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipo y N° de equipamiento</li> <li>- Nivel de confort</li> <li>Calidad de la infraestructura</li> <li>Organización espacial</li> <li>Normatividad.</li> <li>- Satisfacción de la atención al usuario.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Población urbana proyectada a 20 años urbana de Tarapoto y zonas conurbanas: 136,487 habitantes.</li> </ul> <p><b>Muestra</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El muestreo se hará directamente a las personas atendidas en la oficina de Registros Públicos Tarapoto.</li> </ul>	registrales al público	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1350 225 1610 256">Calidad de los servicios registrales.</td> <td data-bbox="1610 225 1693 256"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1350 256 1610 288"></td> <td data-bbox="1610 256 1693 288"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1350 288 1610 331"></td> <td data-bbox="1610 288 1693 331"></td> </tr> </table>	Calidad de los servicios registrales.						
Calidad de los servicios registrales.										

El instrumento que se empleó, fue un cuestionario dirigido a la población del sector estudiado y entrevista a los profesionales involucrados en el tema.

1. ¿Cuál es su edad promedio?

- |               |                          |
|---------------|--------------------------|
| Menor de edad | <input type="checkbox"/> |
| 18 – 25 años  | <input type="checkbox"/> |
| 26 – 35 años  | <input type="checkbox"/> |
| 36 – a más    | <input type="checkbox"/> |

2. ¿Distrito en el que vive?

- |                      |                          |
|----------------------|--------------------------|
| Tarapoto             | <input type="checkbox"/> |
| Morales              | <input type="checkbox"/> |
| La Banda de Shilcayo | <input type="checkbox"/> |
| Otros.....           |                          |

3. ¿se siente satisfecho con la atención brinda por la Oficina Registral Tarapoto?

- |                 |                          |              |                          |
|-----------------|--------------------------|--------------|--------------------------|
| Muy satisfecho  | <input type="checkbox"/> | satisfecho   | <input type="checkbox"/> |
| Poco satisfecho | <input type="checkbox"/> | insatisfecho | <input type="checkbox"/> |

4. ¿Tiene problemas para realizar sus trámites en la Oficina Registral Tarapoto?

- |                     |                          |       |                          |
|---------------------|--------------------------|-------|--------------------------|
| Tiempo de atención  | <input type="checkbox"/> | nunca | <input type="checkbox"/> |
| Ambientes incomodos | <input type="checkbox"/> | otros | <input type="checkbox"/> |
| Cuales.....         |                          |       |                          |

5. ¿Qué considera usted que debería mejorarse en la Oficina Registral Tarapoto – SUNARP para una mejor atención al usuario?

Infraestructura  Atención al cliente  Puntualidad

Otros.....

6. ¿Cómo evalúa el confort en las instalaciones de la Oficina Registral Tarapoto -

SUNARP?

Confortables

Poco Inconfortables

Nada confortable

7. ¿Cómo califica el servicio que brindan la Oficina Registral Tarapoto - SUNARP?

Muy eficiente

Eficiente

Poco eficiente

Nada eficiente

8. ¿Cómo califica el área de atención al público en la Oficina Registral Tarapoto - SUNARP?

Eficiente

Poco eficiente

Muy eficiente

Pésima atención

09. ¿Qué tan necesario considera la construcción de una nueva infraestructura de la Sunarp?

Necesario

Muy necesario

Poco necesario

10. ¿puede identificar o diferenciar rápidamente la fachada actual de la oficina institucional de la SUNARP a la actual infraestructura de la Oficina Registral Tarapoto?

Sí  No

11. ¿Dónde considera usted que debería ubicarse la Oficina Registral Tarapoto – SUNARP?

Banda de Shilcayo  Tarapoto  Morales

Otros.....

12. ¿Cuál considera que es el mayor problema que tiene las instalaciones de la Oficina Registral Tarapoto – SUNARP?

Estacionamiento público  Área de espera

Espacios Reducidos  Organización de las áreas

3. Otros.....

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Arq. Manuel Antonio Saavedra Abad  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo  
 Especialidad : Arquitectura  
 Instrumento de evaluación : Encuesta  
 Autor (s) del instrumento (s) : Cecilia Estefany Novoa Rubio

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

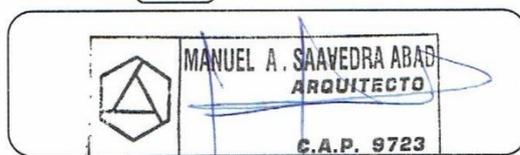
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Condiciones Físico-Espaciales, Prestación de los servicios registrales al público en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Condiciones Físico-Espaciales, Prestación de los servicios registrales al público, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 46

Tarapoto, 20 de junio de 2017



Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Lic.Mg. Ingrid Susan herrera Fasabi  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo  
 Especialidad : Arquitectura  
 Instrumento de evaluación : Encuesta  
 Autor (s) del instrumento (s) : Cecilia Estefany Novoa Rubio

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los Items están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los Items del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Condiciones Físico-Espaciales, Prestación de los servicios registrales al público, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:				Y	
ORGANIZACIÓN	Los Items del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Condiciones Físico-Espaciales, Prestación de los servicios registrales al público, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los items del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los items del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los items del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los items del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los items concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47

Tarapoto, 20 de junio de 2017



Lic. Susan Herrera Fasabi  
 MAESTRO  
 00000000

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Arq. Pablo Ciro Sierralta Tineo  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo  
 Especialidad : Arquitectura  
 Instrumento de evaluación : Encuesta  
 Autor (s) del instrumento (s) : Cecilia Estefany Novoa Rubio

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Condiciones Físico-Espaciales, Prestación de los servicios registrales al público, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**


---

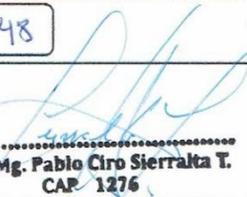


---



---

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 48 Tarapoto, 20 de junio de 2017


  

  
**Arq. Mg. Pablo Ciro Sierralta T.**  
**CAP 1276**

Sello personal y firma

Yo, Jacqueline Barba Gómez.....  
....., docente de la Facultad Arquitectura.....y Escuela  
Profesional Arquitectura.....de la Universidad César  
Vallejo, filial Tarapoto, revisor (a) de la tesis titulada

" Análisis de las condiciones físico espaciales para el  
desarrollo institucional de la oficina registral  
Tarapoto - Sunarp que mejoren la prestación de  
servicios al público., 2018.....", del (de la) estudiante

....., constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13...% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha 30 octubre 2018.....



Jacqueline B

Firma

Nombres y apellidos del (de la) docente

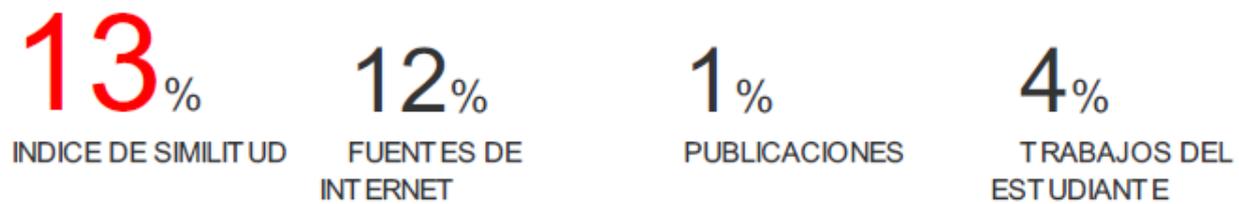
DNI: 40.640.199.....

# Analizar las condiciones físico-espaciales para el desarrollo institucional de la oficina registral Tarapoto – Sunarp, que mejoren la prestación de servicios al público, 2017

---

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---



## ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

---

1%

★ [derechoregistralperu.blogspot.com](http://derechoregistralperu.blogspot.com)

Fuente de Internet

---

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado

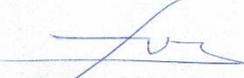
El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Cecilia Estepany Navoa Roldán cuyo título es: "Analizar los condiciones físico - espaciales para el desarrollo institucional de la oficina registral Tarapoto - Sunarp, que mejoren la prestación de servicios al público, 2017"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: Califica.....(14).

Tarapoto, 30 de 10 de 18

  
 Jacqueline Bartra Gómez  
 ARQUITECTA  
 CAP. 11747

PRESIDENTE

  
 Arq. Tulio A. Vásquez Canales  
 CAP: 2098

SECRETARIO

  
 PORFIRIO BERNARDO PAUL SOTO SANCHEZ  
 CAP. 8140  
 VERIFICADOR COMÚN  
 CIV. N° 004531VCZRIII

VOCAL



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---------------------------------------------------------------------------	--------	-----------



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE  
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

Yo Cecilia Estepany Novoa Rubio  
identificado con DNI N° 47206091, egresado de la Escuela Profesional de  
Arquitectura de la Universidad César Vallejo,  
autorizo (x) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo  
de investigación titulado  
"..... Análisis de las condiciones físicas espaciales para el desarrollo  
institucional de la oficina regional Tarma - Surarp  
que mejoren la prestación de servicios al público, 2017.....";  
en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo  
estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art.  
33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

FIRMA

DNI: 47206091

FECHA: 30 de Octubre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---------------------------------------------------------------------------	--------	-----------



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:

Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Cecilia Estefany Novoa Rubio

### INFORME TÍTULADO:

“Analizar las condiciones físico-espaciales para el desarrollo institucional de la oficina registral Tarapoto – Sunarp, que mejoren la prestación de servicios al público, 2017”

### PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Arquitecto

SUSTENTADO EN FECHA: 17 de julio de 2017

NOTA O MENCIÓN: 14

  
Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara  
DIRECTORA DE INVESTIGACION  
UCV - TARAPOTO