



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Desconcentración de la SUNARP en cuanto a la calidad
de servicio de los usuarios en el periodo 2017**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. José Antonio Vargas Apari

ASESOR:

M.Sc. Abner Chávez Leandro

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Pública

PERÚ - 2018

Página del Jurado

Dr. Chantal Jara Aguirre
PRESIDENTE

Dra. Rosalynn Flores Castañeda
SECRETARIO

M.Sc. Abner Chávez Leandro
VOCAL

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado a mi familia por darme la fortaleza de poder culminar la investigación. Así mismo a mis compañeros de estudios por el apoyo incondicional que me han propuesto durante el desarrollo de mi carrera profesional.

Agradecimiento

En primer lugar agradezco a mi centro de estudio por brindarme el apoyo académico a través de sus fuentes de información, así mismo agradecer a mis docentes por la paciencia, el tiempo y apoyo constante en el desarrollo de mi trabajo de investigación.

Declaratoria de autenticidad

Yo, José Antonio Vargas Apari, estudiante de maestría, de la escuela de postgrado de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; identificado con DNI N ° 08040212 con la tesis titulada: “Desconcentración de la SUNARP en cuanto a la calidad de servicio de los usuarios en el periodo 2017”.

Declaro bajo juramento que:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

27 de abril del 2017

José Antonio Vargas Apari
D.N.I: 08040212

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento a la normatividad para la elaboración de tesis, se presenta a ustedes el trabajo de investigación titulado: Desconcentración de la SUNARP en cuanto a la calidad de servicio de los usuarios en el periodo 2017.

En este marco situacional se van a brindar conclusiones y sugerencias para mejorar el equilibrio entre ambas variables a nivel correlacional causal. En vista de ello se ha tomado en cuenta las siguientes consideraciones.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. Capítulo I: Introducción, incluye los siguientes puntos: Realidad Problemática, Teorías relacionadas al tema, Marco conceptual, Trabajos Previos, Formulación del Problema, Justificación del estudio, Hipótesis, Objetivos. Capítulo II: Método, incluye lo siguiente: Diseño de investigación, Variables, Operacionalización, Población y Muestra, Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, Métodos de análisis de datos, Aspectos éticos. Capítulo III: Resultados, Capítulo IV: Discusión, Capítulo V: Conclusiones, Capítulo VI: Recomendaciones, Capítulo VII: Referencias bibliográficas y anexos.

Esta investigación se presenta con el propósito de establecer la relación entre las dos variables: Planeamiento y ejecución presupuestal.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor

Índice

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
1.1 Antecedentes	17
1.1.1 Antecedentes internacionales.	17
1.1.2 Antecedentes nacionales.	18
1.2 Fundamentación científica	20
1.3 Justificación	30
1.3.1. Justificación teórica.	30
1.3.2. Justificación práctica.	30
1.3.3. Justificación metodológica.	30
1.3.4 Justificación social.	30
1.4 Formulación del problema	31
1.4.1 Problema general.	31
1.4.2 Problemas específicos.	31
1.5. Hipótesis de investigación	31
1.5.1 Hipótesis general.	31
1.5.2 Hipótesis específicas	31

1.6	Objetivos	32
1.6.1	Objetivo General.	32
1.6.2	Objetivos Específicos.	32
II.	Marco metodológico	33
2.1.	Identificación de variables	34
2.1.1	Desconcentración de la SUNARP.	34
2.1.2	Calidad de servicio.	34
2.2	Operacionalización de variables	35
2.3	Método de la investigación	36
2.4	Tipo de estudio	36
2.5.	Diseño de investigación	37
2.6	Población, muestra y muestreo	37
2.6.1	Población.	37
2.6.2	Muestra.	37
2.6.3	Muestreo.	38
2.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
2.7.1	Técnica.	38
2.7.2	Instrumento.	38
2.8	Validez y confiabilidad	40
2.8.1	Validez.	40
2.8.2	Confiabilidad.	40
2.9	Procedimientos de recolección de datos	41
2.10	Métodos de análisis de datos	42
2.11	Consideraciones éticas	42
III.	Resultados	43
3.1.	Resultados descriptivos	44
3.1.1	Desconcentración.	44

3.1.2 Desconcentración Vertical.	45
3.1.3 Desconcentración Horizontal.	46
3.1.4 Calidad de servicio.	47
3.1.5 Fiabilidad del usuario.	48
3.1.6 Capacidad de Respuesta.	49
3.2. Resultados inferenciales	50
3.2.1. Desconcentración y Calidad se Servicio.	50
3.2.2 Desconcentración y fiabilidad.	51
3.2.3 Desconcentración y capacidad de respuesta.	52
IV. Discusión	53
V. Conclusiones	56
VI. Recomendaciones	58
VII. Referencias bibliográficas	60
Anexos	65
Anexo 1. Matriz de consistencia	
Anexo 2. Cuestionario	
Anexo 3. Cuestionario	
Anexo 4 Base de datos	
Anexo 5 Base de variable	
Anexo 6 Artículo científico	
Anexo 7 Certificado de validez	
Anexo 8 Declaración jurada	

Índice de tabla

Tabla 1. Dimensiones e indicadores de la variable desconcentración de la sunarp	35
Tabla 2. Dimensiones e indicadores de la variable calidad de servicio	35
Tabla 3. Validación de juicio de expertos	40
Tabla 4. Análisis de confiabilidad.	41
Tabla 5. Distribución de frecuencias de la variable desconcentración en los usuarios de la sunarp en el periodo 2017.	44
Tabla 6. Distribución de frecuencias de la desconcentración vertical de los usuarios de la sunarp en el periodo 2017.	45
Tabla 7. Distribución de frecuencias de la desconcentración horizontal de los usuarios de la sunarp en el periodo 2017.	46
Tabla 8. Distribución de frecuencias de calidad de servicio de los usuarios de la sunarp en el periodo 2017.	47
Tabla 9. Distribución de frecuencias de fiabilidad de los usuarios de la sunarp en el periodo 2017.	48
Tabla 10. Distribución de frecuencias de la capacidad de respuesta de los usuarios de la sunarp en el periodo 2017.	49
Tabla 11. Prueba de correlación entre la desconcentración y calidad se servicio de los usuarios de la sunarp en el periodo 2017.	50
Tabla 12. Prueba de correlación entre la desconcentración y fiabilidad de los usuarios de la sunarp en el periodo 2017.	51
Tabla 13. Prueba de correlación entre la desconcentración y capacidad de respuesta de los usuarios de la sunarp en el periodo 2017.	52

Índice de figura

Figura 1. Percepción del cliente sobre el servicio.	29
Figura 2. Niveles de la desconcentración en los usuarios de la sunarp en el periodo 2017.	44
Figura 3. Niveles de la desconcentración vertical de los usuarios de la sunarp en el periodo 2017	45
Figura 4. Niveles de la desconcentración horizontal de los usuarios de la sunarp en el periodo 2017.	46
Figura 5. Niveles de la calidad de servicio de los usuarios de la sunarp en el periodo 2017.	47
Figura 6. Niveles de la fiabilidad de los usuarios de la sunarp en el periodo 2017.	48
Figura 7. Niveles de la capacidad de respuesta de los usuarios de la sunarp en el periodo 2017.	49

Resumen

La presente investigación designada “Desconcentración de la SUNARP en cuanto a la calidad de servicio de los usuarios en el periodo 2017”, tuvo como objetivo general determinar cómo la desconcentración de la SUNARP se relaciona con la calidad de servicio de los usuarios en el periodo 2017.

En esta investigación se busca describir como la desconcentración vertical y horizontal influye en la calidad de servicio de los usuarios que acuden a la SUNARP. El método de investigación fue de tipo básico, diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 384 usuarios de la SUNARP.

La técnica empleada fue un cuestionario, el cual contiene 10 preguntas para cada variable formuladas a la muestra. El análisis de los datos se realizó a través de un análisis cuantitativo, utilizando el programa estadístico SPSS Versión 22.

Palabras claves: Desconcentración y calidad de servicio.

Abstract

The present investigation, entitled "Deconcentration of SUNARP regarding the quality of service of users in the period 2016", had as general objective to determine how the deconcentration of SUNARP is related to the quality of service of the users in the period 2017.

This research seeks to describe how the vertical and horizontal deconcentration infers in the quality of services of the clients that go to SUNARP. The research method was of type is basic, non-experimental design. The sample consisted of 384 SUNARP users.

The technique used was a questionnaire, which contains 10 questions for each variable formulated to the sample. The analysis of the data was performed through a quantitative analysis, using the statistical program SPSS Version 22.

Key words: Deconcentration and quality of service.

I. Introducción

Introducción

En la actualidad, existe una relación directa entre el centralismo y la burocracia que llega a disminuir la calidad de la gestión pública. Las demandas en nuestro país, ante los constantes cambios ha generado una presión importante sobre las instituciones Públicas, por consecuencia las mismas se han visto en la obligación de elaborar y redefinir los procesos y esquemas de territorialización.

Fisgonamente se han identificado incidentes de calidad en el servicio lo que ha generado que las entidades públicas ejecuten reclamos que se supone apuntan justamente a superar las condiciones para que los procesos se desconcentren en distintos puntos de nuestro país.

Según Vélez (2005), nos refiere que la desconcentración es el otorgamiento de funciones del estado a un agente suyo o de otra entidad nacional, para que las ejerza en nombre de él. Estos agentes pueden tomar algunas decisiones, pero en nombre de la entidad nacional y no de la colectividad regional donde se ejerce la función. La desconcentración no implica realmente autonomía, puesto que el Estado decide a través de un agente (p.41).

En ese sentido cabe mencionar que de acuerdo al Decreto Supremo 004-2013 – PCM que según El Peruano (2013), indica que apruébese la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, la cual forma parte integrante del presente Decreto Supremo como Anexo, siendo el principal instrumento orientador de la modernización de la gestión pública en el Perú, que establecerá la visión, los principios y lineamientos para una actuación coherente y eficaz del sector público, al servicio de los ciudadanos y el desarrollo del país. Dentro del anexo está indicado la visión orientada al ciudadano, donde el Estado asigna sus recursos, diseña sus procesos y define sus productos y resultados en función de las necesidades de los ciudadanos. En tal sentido, sin perder sus objetivos esenciales, es flexible para adecuarse a las distintas necesidades de la población y a los cambios sociales, políticos y económicos del entorno. Por lo tanto, se expresa en una gestión pública en la que funcionarios públicos calificados y motivados se preocupan por entender y responder a las necesidades de los ciudadanos

El servicio al cliente es un componente indispensable para la subsistencia de las organizaciones, este constituye un interés fundamental y es la clave del éxito o fracaso. Donde se necesita trabajar en tiempo real para implantar metodologías operativas, mejorar las relaciones con el cliente y tomar decisiones en la empresa con mayor rapidez y eficiencia (p.6).

Según Puig (2006) "La calidad de servicio es muy diferente a la calidad del producto, ya que son de vital importancia las actitudes, la comunicación, forma de trato, garantías, comportamientos, percepciones, etc., provenientes de las distintas personas que tratan con el cliente" (p.47).

Una reciente encuesta realizada en Lima y trece ciudades del interior del país por la prestigiosa empresa Ipsos Perú reveló que la calidad de la atención y la información que brinda la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) son las dos variables que más valoran los usuarios de la entidad registral.

La concentración de los servicios que prestaba la SUNARP, en la Sede Central ubicado en la Calle Primavera N° 1878, Distrito de Santiago de Surco genera cierto malestar al usuario debido a que en las sedes de la SUNARP ubicado en el distrito de Lima Norte y Lima; este cuenta con burocratización y retraso de los trámites que realiza cotidianamente la población, quienes deben recurrir a las oficinas centrales , a conseguir información referente a los requisitos principales necesarios para iniciar sus trámites. Así mismo los trámites no son culminados en los plazos establecidos, principalmente por la tardanza y burocracia de los funcionarios que no están identificados plenamente con las necesidades de la población.

Las relaciones humanas de los funcionarios, en la atención al público usuario no se demuestra calidad ni calidez por parte de los funcionarios, conllevando a una serie de dificultades, técnicas, económicas y administrativas, y sobre todo malestar y enojo de parte de los beneficiarios. Las actuales atribuciones y funciones, en los diferentes establecimientos de la SUNARP en la actualidad se constituyen en gestores y tramitadores de necesidades y requerimientos básicos, sin poder de decisión lo que provoca que cualquier trámite demore demasiado y se contribuya a la burocracia.

Ante lo mencionado, el presente trabajo de investigación busca determinar cómo la desconcentración de la SUNARP puede ayudar a prestar un mejor servicio con calidad hacia nuestros usuarios.

1.1 Antecedentes

1.1.1 Antecedentes internacionales.

Duche (2015), presenta su tesis denominada *Análisis de la desconcentración de funciones en los procesos financieros (tesorería) en la dirección provincial de transporte y obras públicas de santo domingo de los tsachilas*. Tesis para optar el Título de Magíster en Finanzas y Economía Empresarial de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. El objetivo general fue determinar las deficiencias del proceso de desconcentración y también establecer las acciones, medios e instrumentos para la superación con el propósito de que se cumpla con el proceso de democratización que mantiene el estado en función de ofrecer un buen servicio a la sociedad. La metodología fue el enfoque cualitativo y cuantitativo. Concluyó que la desconcentración es un proceso fomentado por el Estado ecuatoriano, restableciendo de esta manera las principales competencias de actuación estatal: rectoría, planeación, normativa y control; el rediseño de una organización nueva y funcional de la competencia ejecutiva; homologación de las estructuras funcionales del Estado; y un mandato nuevo administrativo mediante la planificación se da en distritos y sectores, todo ello con el propósito de acercar los servicios prometidos por los Ministerios a la sociedad, los cuales deben ser concedidos bajo las normas constitucionales de eficiencia, obligatoriedad, responsabilidad y calidad. De tal manera que, la desconcentración beneficia a los ciudadanos, puesto que efectuaban en Planta Central- Quito. Así mismo, pueden realizar en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, llevando consigo el ahorro de tiempo y recursos. Por otro lado, no se fundamenta si el usuario de la provincia y de otras provincias aledañas debe trasladarse en repetidas oportunidades a las oficinas MTOP Santo D.

Martínez (2010), presenta su tesis denominada *Modelo de desconcentración administrativa y técnica municipal*. Tesis para optar el Título de Maestría internacional en administración pública de la Universidad Mayor Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca, Bolivia. El objetivo general fue elaborar un modelo de desconcentración administrativa y técnica de la gestión municipal que asegure eficiencia y eficacia en la prestación de servicios. La metodología fue de tipo aplicada, explicativa y cuantitativa transversal. Concluyó que hay diversas dificultades y falencias, en los servicios que el Gobierno Municipal brinda a la sociedad; esta disposición crea insatisfacción social y conflictos que complican la administración del territorio y desfavoreciendo de esta manera la gestión del desarrollo. Así mismo, la administración municipal, dificulta una respuesta eficaz, eficiente y oportuna, a las solicitudes de la población. El aumento de la burocracia administrativa, produce demoras que dificultan la realización de programas y proyectos de desarrollo, en el tiempo acordado y con la calidad requerida. Por último, una administración que se lleva a cabo a larga distancia del lugar donde se ubica el problema o demanda, impide tener una apreciación real de la magnitud de dicha situación, lo que implica lentitud en su respuesta y consecuencias definitivas.

1.1.2 Antecedentes nacionales.

Perea (2014), presenta su tesis denominada *Estudio de las competencias de los recursos humanos en las buenas prácticas del sistema de administración financiera en las municipalidades distritales de Soplín y Capelo de la provincia de Requena, año 2014*. Tesis para optar el Título de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Plateó en describir las facultades del personal en la implementación de buenas prácticas del sistema de administración financiera de las municipalidades de Soplín y Capelo en la provincia de Requena, año 2014. La metodología fue una investigación cuantitativa - cualitativa de diseño no experimental. Concluyó que fue encontrado un problema en el registro de pagos por endeudamiento interno que tiene la municipalidad. Así mismo, el registro de SIAF demuestra una eficiencia en la labor que desempeña, y todo ello es visible en lo realizado en administración.

Arrué (2014), presenta su tesis denominada *Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de Osiptel Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014*. Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. El objetivo general fue analizar la calidad del servicio de atención a usuarios de la Oficina Desconcentrada del Osiptel Loreto. La metodología fue de tipo no experimental y descriptiva con diseño transversal. Se concluyó que la captación de los usuarios se encuentra en un rango bajo de satisfacción (62%), siendo este resultado poco favorable para la empresa Osiptel.

Castillo (2004), presenta su tesis denominada *Reingeniería Municipal* para optar el grado de Doctor en ciencias contables y empresariales en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, sobre la base del objeto general de comprobar que un modelo de gestión municipal democrática, propuso cambios en la dinámica del gobierno - gobernado, comenzando con un sistema democrático representativa hacia una democracia participativa. La metodología para el análisis de la información se indicará en la comparación de resultados de gestión en gobiernos locales con resultados obtenidos por establecimientos del sector privado que han aplicado la reingeniería como instrumentos de gestión eficiente y eficaz. Se concluyó que las prestaciones de servicio en las municipalidades son favorables para los pobladores. Así mismo, racionaliza recursos e incorpora diversas funciones a través de la aplicación de procedimiento de información administrativa, de tal manera que se determine los canales inmediatos con los consumidores. Seguido de un proyecto estratégico municipal, reconociendo de esta manera sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas para lograr el beneficio de la población. Tanto que las municipalidades salvaguarden la igualdad, permanencia, educación, adaptación con el objetivo de incrementar el desarrollo en los procesos administrativos y cumpla las expectativas de la sociedad.

Prieto (2013), presenta su tesis denominada *Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional* para optar el grado de Magíster en Ciencia Política y Gobierno con Mención en

Políticas Públicas y Gestión Pública en la Pontificia Universidad Católica Del Perú, sobre la base del objeto general de comprobar que la política de mejor atención al Ciudadano reconoce a los principios señalados en la Carta Iberoamericana de Calidad de la Gestión Pública ya que asegura que las administraciones públicas están al servicio de los ciudadanos, demanda la coordinación y cooperación de las entidades de la administración pública, registra a generalizar el acceso de los servicios a todos los usuarios, pretendiendo ser eficaces en el trabajo con el fin de alcanzar objetivos y realizar una evaluación constante de los servicios establecidos. Se concluyó que la empresa busca establecer una gestión eficiente y eficaz, que pueda satisfacer las necesidades de la sociedad. Estableciendo de esta manera los tipos de servicio y la evaluación de la satisfacción de los consumidores, a través de distintos indicadores, enfocándose a brindar interés a las carencias y derechos de los clientes haciendo uso de la tecnología.

Tejada (2014), presenta su tesis denominada *Gestión administrativa y su mejora en la Municipalidad distrital Bellavista Callao* para optar el grado de Magíster en Ciencias Contables en la Universidad Nacional Del Callao, sobre la base del objeto general de demostrar que la toma de decisión, capacitación y modernización administrativa no son conocidos en el ámbito interno (trabajadores), solo es de conocimiento a nivel de funcionarios designados y personal de confianza. Se concluyó que la Gestión Gerencial Regional, no tiene establecido la toma de decisiones, es por ello que se necesita realizar una estrategia e implementar el comportamiento del cliente enfocado en innovar. Así mismo, se va a fortalecer la gestión y modernizar su área administrativa.

1.2 Fundamentación científica

1.2.1 Desconcentración.

Según Vélez (2005), señaló que es la concesión de diversas funciones del Estado a un colaborador suyo o de otra entidad nacional, para que las ejecute en nombre de él. Determinados agentes pueden efectuar alguna determinación, pero a nombre de la entidad nacional y no de la comuna regional donde se

desempeña el puesto. La desconcentración no conlleva realmente autonomía, ya que el Estado decide por medio de un agente (p.41).

Según Gestión Pública (2008), "La Desconcentración constituye una forma jurídico administrativa, en la cual la administración centralizada con organismos o dependencias propias cumple con prestar servicios o desarrollar acciones en distintas zonas de un determinado territorio (distrito, provincia, región, departamento o país)" (p. 19).

Según Vallina (1961) citado por Gestión Pública (2008) expuso que la desconcentración es "aquel principio jurídico de organización administrativa en virtud del cual se confiere con carácter exclusivo una determinada competencia a uno de los órganos encuadrados dentro de la jerarquía administrativa, pero sin ocupar la cúspide de la misma" (p. 19).

Román y Navarro (2003) exponen:

En el caso de la desconcentración, que es el tipo de organización que regula la Ley en comentario, la desconcentración máxima rompe totalmente con la relación de jerarquía (art. 83, 99 y 100 LGAP). Lo anterior implica que las órdenes, instrucciones y circulares, técnicas típicas de la jerarquía, carecen de eficacia jurídica respecto de los órganos en desconcentración máxima. En la relación de dirección, los instrumentos jurídicos idóneos para gobernar la actividad administrativa, son la directriz (lineamientos de política) y los planes; sin perjuicio de los reglamentos que emanen de las instancias superiores de la institución (p.9).

Este principio se encuentra recogido en el artículo 1 de la Ley 7852 de 1998, cuando dice que la "ley impulsa el proceso de desconcentración..." por cuanto toda desconcentración supone autonomía de los órganos desconcentrados. El mismo artículo expresa que la desconcentración "permitirá mayor autonomía en la gestión presupuestaria, la contratación administrativa y el manejo de los recursos humanos (Román y Navarro, 2003, p. 9)

Clases de desconcentración.

Según Vélez (2005), expone que la desconcentración administrativa puede ser: Territorial: hay alejamiento del desempeño. Jerárquica: se organiza funciones administrativas de autoridades superiores a inferiores en aspectos prácticos, sin que haya descentramiento físico. Las ocupaciones siguen siendo realizadas desde la capital. Por delegación: El administrador que es titular de la competencia, le traspasa a un inferior para que la efectúe en nombre de él. Por atribución o adscripción. Es el reglamento la que cede directamente a un jefe inferior funciones establecidas, que competen a un jefe superior (p.41).

Martínez (1996), señaló que las clases de desconcentración se definen en dos tipos:

Desconcentración vertical.

El desconcentrado vertical se forma por diversos matices cuya razón competía al mayor jerárquico, quien de esta manera disminuye sus capacidades de ejercicio directo en un establecido ambiente de competencia. El movimiento de la competencia se debe efectuar de un organismo a otro. Por el contrario, si se da de agente a otro agente se estaría en presencia en la aparición de la autorización de capacidades y no frente a la desconcentración (p. 112).

Desconcentración horizontal.

En este modelo de desconcentración, el instrumento centralizado, de orden jurídico, se asignó a entidades con similares jerarquías. Así mismo, los aspectos de su habilidad original, para ser contemplados de cierta manera la zona territorial. De esta manera, las diversas áreas regionales de la secretaria de hacienda, crédito público, delegaciones regionales de tesorería de federación y las administraciones fiscales regionales (p. 112).

Desconcentración administrativa.

Según Vélez (2005) señaló que:

La desconcentración administrativa es un hecho de descongestión de los diversos trabajos administrativos, asignados al jefe central del Estado, siendo las siguientes una de las características importantes:

1. Conserva algunas facultades patentes con la mayor libertad, pero sin desligarse del poder central.
2. El poder de resolución es retribuido a los agentes sometidos, por parte del poder central. No tiene autonomía administrativa (p.41).

Por su parte Hurtado (2005) refirió que:

La desconcentración, es una estructura jurídico-administrativa en que la administración centralizada mediante entidades o dependencias propias, que brinda servicios o desarrolla funciones en diferentes regiones de la nación. Su objeto doble: acercando la asistencia de servicios en el domicilio o lugar del usuario, con la economía para éste, y descongestionar al poder central.

El órgano desconcentrado, adquiere su titularidad a base de la ocupación que ejecutará en su territorio. Además, de convertirse en instancia de obligación y formar parte del órgano central. La desconcentración solo puede revocarse por el mismo método que estableció, es decir, mediante la disposición de orden jurídico. La desconcentración administrativa es una forma de que fortalezca las áreas centrales, ya que su poder se destaca en el centro (p.190).

Características de la desconcentración administrativa.

La desconcentración administrativa tiene los siguientes rasgos característicos:

- El órgano al cual se desconcentra necesita personalidad jurídica y patrimonio propio.
- Las entidades desconcentradas deben estar encuadrados dentro de la administración.

- El órgano destinatario está en subordinación de forma jerárquica hacia el poder central.
- Así mismo, sigue manteniendo relación con el órgano central y grado de supeditación para alguna determinación estratégica.

Los órganos desconcentrados forman parte de la centralización administrativa cuyo atributo o competencia lo efectúan en la estructura regional, fuera del centro geográfico en que tiene su sede el poder central supremo. Así mismo, se puede desconcentrar la administración federal, estatal y municipal. En un estado unitario la desconcentración constituye un paso hacia la descentralización (p.190).

Es decir, la relación es de tipo jerárquico, atribuyendo de esta manera a los órganos superiores una autoridad lineal sobre los inferiores.

Calidad de servicio.

Puig (2006) refirió que:

La calidad de servicio es muy diferente a la calidad del producto, ya que son de vital importancia las actitudes, la comunicación, forma de trato, garantías, comportamientos, percepciones, etc., provenientes de las distintas personas que tratan con el cliente. Una disposición negativa de una secretaria, una telefonista o de un comercial, pueden ser definitivos para que un usuario compre o no un servicio. Es asunto de querer realizar las cosas bien y establecer una técnica que se adapte a la estructura para que se pueda conseguir resultados concretos. La gran cantidad de las empresas, entre ellas las del sector hostelería y restauración, entienden que debido a la competencia desmesurada deben reestructurarse para añadir al consumidor en la entidad, puesto que es más caro y difícil atraer un nuevo cliente que conservar a los que se tienen. (...) Sin embargo, la asistencia de un buen servicio se da a través de una prestación de calidad, a pesar de que se presente diversos problemas relacionados a su creación (p.1).

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (citado en Muñoz, 1999, p. 210), señala que la calidad de prestaciones es la capacidad de la diferencia que hay entre los deseos y las expectativas de los diversos usuarios y sus percepciones.

Los elementos que actúan en las percepciones son:

- Lo que los consumidores escuchan de otros usuarios.
- Las carencias personales de los clientes.
- La costumbre que han tenido con la utilización de un servicio.
- El dialogo externo de los proveedores del servicio.

Niveles de la calidad.

Según Evans y Lindsay (2008):

En el grado de la institución, el atractivo por la calidad se centra en complacer las condiciones de los diversos consumidores del exterior. Una organización debe buscar las críticas de los usuarios de forma regular. Preguntas como las siguientes nos ayudarán a determinar el concepto de calidad al nivel de la institución:

¿Qué bienes y servicios cumple con sus perspectivas?

¿Cuáles no cumplen sus perspectivas?

¿Qué bienes o servicios ordena y no obtiene?

¿Recibe bienes o servicios que no es de su necesidad?

Los modelos de ocupación son impulsados por el consumidor y estos se deben emplear como un principio para la instauración de los propósitos, resolución de los problemas, la valoración del desempeño, remuneración con soporte en atractivos, premios no financieros y asignación de recursos. A nivel de su desarrollo, las diversas organizaciones se catalogan como cargos o departamentos, como mercadotecnia, diseño, desarrollo de bienes, operaciones, finanzas, compras, facturación, etc. Esto se debe a que la mayor parte de los sucesos son de funcionalidad equitativa, existe el riesgo de que los administradores de las unidades organizacionales particulares acuerden en

optimizar las ocupaciones que están bajo su mando, lo cual puede producir que las funciones de la organización no se aprovechen todo al máximo. De esta manera, en este nivel los gerentes deben realizar el siguiente cuestionario:

- ¿Qué bienes o servicios son los más sustanciales para el consumidor (externo)?
- ¿Qué procesos elaboran esos bienes o servicios?
- ¿Cuáles son los recursos clave para el proceso?
- ¿Qué procedimientos tienen el efecto más significativo en los estándares de ocupación de la institución impulsados por los consumidores?
- ¿Quiénes son mis consumidores internos y cuáles son sus carencias?

En el nivel operativo (que a veces se llama nivel de diseño o nivel de empleo o de tarea), los reglamentos para la elaboración se deben enfocar en la calidad y los requerimientos de servicio al consumidor que inician en los niveles de organización y procedimiento. Así mismo, estos reglamentos comprenden condiciones como precisión, integridad, innovación, puntualidad y costo. Por cada bien de trabajo de un sujeto, uno se debe cuestionar lo siguiente:

- ¿Qué solicita el consumidor, externo e interno?
- ¿Cómo se alcanza medir los requisitos?
- ¿Cuáles son los reglamentos específicos para cada indicador?

Al observar a una entidad desde este panorama, se declaran los papeles y responsabilidades de los trabajadores en busca de la calidad. Así mismo, su alta dirección debe concentrar su interés en el nivel de la entidad; la gerencia media y supervisores inmediatos a nivel de procedimiento; y los colaboradores deben comprender la calidad en el nivel operativo y de esta manera lograr la participación de todos para obtener la calidad total (p. 29-30).

Dimensiones de la calidad de servicio.

Según Parasuraman, et al. (1986) citado en Muñoz (1999) menciona que:

Los criterios utilizados por los consumidores a la hora de estimar la calidad del servicio. Se reconoce los diez generales que siguen:

- Elementos tangibles. Apariencia de disposiciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
- Fiabilidad. Habilidad para efectuar el servicio prometido de modo preciso y cuidadoso.
- Capacidad de respuesta. Disponible en ayudar a los consumidores y abastecerlos de un servicio rápido.
- Profesionalidad. Posesión de las habilidades requeridas y entendimiento de la ejecución del servicio.
- Cortesía: Atención, consideración, respeto y amabilidad de los colaboradores de contacto.
- Credibilidad. Veracidad, creencia, honestidad en el servicio que se dispone.
- Seguridad. Inexistencia de riesgos, amenazas o dudas.
- Accesibilidad. Accesible y sencillo de encontrar.
- Comunicación. Mantener a los clientes informados utilizando una comunicación sencilla, así mismo escucharlos.
- Comprensión del cliente. Realizar un esfuerzo de entender a los usuarios y sus carencias (p. 210).

Percepción del servicio.

Según Publicaciones Vértice (2008, p.3):

El mejor método de poseer frutos es definir lo que solicitan los clientes a la hora de crear y ofrecer valor a su mercado meta (clientela clave).

El usuario es, por tanto, el punto de salida de una estrategia de servicio, el fin de una buena estrategia debe consistir:

En conservar a los actuales clientes. Y en seducir a los clientes probables (que son aquellos que no son clientes de la organización pero que podrían llegar a serlo).

Es elemental conocer y acompañar de cerca sus necesidades. Todas las organizaciones que omiten este principio elemental están condenadas a desaparecer en un periodo más o menos corto.

Según Gosso (2008):

Las posibilidades de los consumidores son activos y sujetos a constante cambio. Esta variabilidad en las perspectivas se fundamenta en que los usuarios tengan en su mente expectativas de su ocupación por el dominio de diversos elementos:

- El estándar de plaza.
- Lo que el consumidor escuche de otros clientes.
- Las costumbres anteriores con el servicio.
- Las carencias de los consumidores en el instante de las prestaciones.
- La difusión de los proveedores del servicio.
- El precio, que interviene de forma considerable, cuando el consumidor no requiere de otros elementos para determinar previamente la calidad de un servicio (p. 78).



Figura 1. Percepción del cliente sobre el servicio.

Adaptado de "Hipersatisfacción del cliente" Morillo, 2006. México: Autor.

Calidad de servicio y satisfacción del cliente.

Según Publicaciones Vértice (2008) refirió que todas las repercusiones que existen sobre la apreciación de la calidad, hacen que los estudios sobre la complacencia del usuario resulten enormemente complejos. Sin embargo, son esenciales, puesto que los consumidores tienden a abstener su insatisfacción en razón de servicio, en cambio suele aclarar con otros individuos; de esta forma no hay lugar para la sugerencia (p.4).

Según Cabral (2007) refirió que:

Sabemos experimentalmente, que la complacencia de los clientes puede predominar en causas como:

- La lealtad
- La sugerencia a otros
- La capacidad competitiva de nuestra organización
- La complacencia de nuestros asistentes (p.4).

1.3 Justificación

1.3.1. Justificación teórica.

La presente investigación permitirá conocer cómo la desconcentración de la SUNARP se relaciona con la calidad de servicio de los usuarios. Así mismo Puig refirió que la calidad de prestación es muy distinta a la calidad del producto, ya que son sustancial las actitudes, la comunicación, forma de trato, garantías, comportamientos, percepciones, etc., provenientes de los diversos sujetos que pactan con el consumidor.

De acuerdo a los aportes teóricos de diversos autores lograremos demostrar la relación de las variables planteadas.

1.3.2. Justificación práctica.

Esta Investigación será muy útil para los interesados en el tema, estudiantes, profesionales, entidades públicas ya que contiene información relevante sobre el sistema de desconcentración de entidades Públicas como la SUNARP y la relación con la calidad de servicio de los usuarios.

1.3.3. Justificación metodológica.

El presente proyecto es una investigación de tipo correlacional, con diseño no experimental ya que se observa los fenómenos tal y como se presentan para luego ser analizados. El tipo de estudio es básico y, la técnica a emplear encuesta. Finalmente se hará utilización de fuentes bibliográficas, libros electrónicos y físicos.

1.3.4 Justificación social.

Este proyecto permitirá a las entidades públicas como la SUNARP generar una buena calidad de atención. Asimismo, una respuesta eficaz, eficiente y oportuna, a las demandas de la población.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general.

¿Cómo la desconcentración de la SUNARP se relaciona con la calidad de servicio de los usuarios en el periodo 2017?

1.4.2 Problemas específicos.

Problema específico 1.

¿Cómo la desconcentración de la SUNARP se relaciona con la fiabilidad de los usuarios en el periodo 2017?

Problema específico 2.

¿Cómo la desconcentración de la SUNARP se relaciona con la capacidad de respuesta hacia los usuarios en el periodo 2017?

1.5. Hipótesis de investigación

1.5.1 Hipótesis general.

La desconcentración de la SUNARP se relaciona con la calidad de servicio de los usuarios en el periodo 2017.

1.5.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1.

La desconcentración de la SUNARP se relaciona con la fiabilidad de los usuarios en el periodo 2017.

Hipótesis específica 2.

La desconcentración de la SUNARP se relaciona con la capacidad de respuesta hacia los usuarios en el periodo 2017.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo General.

Determinar cómo la desconcentración de la SUNARP se relaciona con la calidad de servicio de los usuarios en el periodo 2017.

1.6.2 Objetivos Específicos.

Objetivo específico 1.

Determinar cómo la desconcentración de la SUNARP se relaciona con la fiabilidad de los usuarios en el periodo 2017.

Objetivo específico 2.

Determinar cómo la desconcentración de la SUNARP se relaciona con la capacidad de respuesta hacia los usuarios en el periodo 2017.

II. Marco metodol3gic

2.1. Identificación de variables

Variable 1: Desconcentración.

Variable 2: Calidad deservicio.

2.1.1 Desconcentración de la SUNARP.

Definición conceptual

Según Gestión Pública (2008), "La Desconcentración constituye una forma jurídico administrativa en la cual la administración centralizada con organismos y dependencias propias cumple con prestar servicios o desarrolla acciones en distintas zonas de un determinado territorio (distrito, provincia, región, departamento o país)" (p. 19).

Definición operacional

La desconcentración por parte de las entidades está constituida por la prestación de servicio y a desarrollar las acciones que le competen del cual para esta investigación está constituido de manera vertical y horizontal.

2.1.2 Calidad de servicio.

Definición conceptual

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (citado en Muñoz, 1999, p. 210), señala que la calidad de servicio es la amplitud de la disconformidad que hay entre las expectativas o deseos de los usuarios y sus percepciones.

Definición operacional

La calidad de servicio forma parte de una estrategia con el objetivo de llenar las expectativas y buenas percepciones del usuario en ese sentido para esta investigación está conformado por la fiabilidad y la capacidad de respuesta.

2.2 Operacionalización de variables

Tabla 1.

Dimensiones e indicadores de la Variable Desconcentración de la SUNARP

Dimensión medición	Indicador	Items	Escala de Medición	Niveles y Rango
Vertical	Nexos de jerarquía	1	Muy en desacuerdo = 1 En desacuerdo = 2 Ni de acuerdo ni desacuerdo = 3 De acuerdo = 4 Muy de acuerdo = 5	Bajo= 1 Medio = 2 Alto = 3
	Ejecución limitada	2		
	Facultades de decisión	3		
	Delegación directa	4		
	Manejo Presupuestal	5		
Horizontal	Mayor libertad	6		
	Acciones de distintas regiones	7		
	Orden jurídico	8		
	Oficinas de igual rango	9		
	Autoridad lineal	10		

Tabla 2.

Dimensiones e indicadores de la Variable Calidad de servicio

Dimensión medición	Indicador	Items	Escala de Medición	Niveles y Rango
Fiabilidad	Honestidad	1	Muy en desacuerdo = 1 En desacuerdo = 2 Ni de acuerdo ni desacuerdo = 3 De acuerdo = 4 Muy de acuerdo = 5	Bajo= 1 Medio = 2 Alto = 3
	Responsabilidad	2		
	Confiabilidad	3		
	Percepción	4		
	Experiencia	5		
Capacidad de respuesta	Empatía	6		
	Escucha activa	7		
	conocimiento de servicio	8		
	Solución rápida ante cuestionamientos	9		
	Comunicación activa	10		

2.3 Método de la investigación

La presente investigación corresponde al método hipotético - deductivo.

Bernal (2010) afirma que:

El método hipotético-deductivo consiste en un conocimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos (p.1).

2.4 Tipo de estudio

El tipo de estudio es básico, debido a que la investigación permitirá aumentar los conocimientos teóricos relacionados a las variables estudiadas.

Según Valderrama (2015) el tipo de investigación básico se considera como una investigación teórica, pura o fundamental. Se enfoca en aportar un cuerpo estructurado de teorías científicas y no genera necesariamente resultados de aplicación práctica de forma inmediata. Se ocupa en recolectar información de la realidad para acrecentar el conocimiento teórico-científico, enfocado al descubrimiento de normas y leyes (p. 164).

Asimismo, la investigación tiene un nivel descriptivo correlacional ya que se buscará determinar las características del evento en su estado natural; analizando la relación entre ambas variables.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) los estudios descriptivos se pretenden describir las propiedades, las características y los rasgos de individuos, agrupaciones, sociedades, procedimientos, cosas o cualquier otro hecho que se exponga a un análisis. Solamente busca evaluar y recolectar datos de manera independiente o grupal respecto a las variables que se estudian (p. 92).

Por otro lado, los estudios correlacionales buscan dar respuesta a interrogantes de la investigación. Este tipo de estudio tiene como objetivo averiguar la relación o grado de asociación que hay entre dos o más conceptos, clases o variables en una muestra o ámbito en específico (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 93).

2.5. Diseño de investigación

La investigación presenta una investigación de diseño no experimental, pues el investigador no busca manipular las variables para conocer si hubo algún cambio sino analizar las variables en su fenómeno o evento natural y es transversal porque el trabajo se llevó a cabo en un solo periodo de tiempo; dicha afirmación está bajo sustento de (Valderrama ,2015, p.178).

2.6 Población, muestra y muestreo

2.6.1 Población.

Una población es la agrupación de todos los individuos u objetos que se asemejan a un conjunto de características (Hernández et al., 2010, p. 174).

La población en esta investigación estará conformada por todos los usuarios de la SUNARP. Siendo esta una población infinita.

2.6.2 Muestra.

Según Hernández et al. (2010) refiere que la muestra es principalmente, un subconjunto de la población. Es una parte de elementos que corresponden a ese conjunto determinado en sus propiedades al que se denomina población (p.150).

Se tiene una población infinita:

$$n = \frac{z^2_{\alpha} p (1 - p)}{d^2}$$

Donde:

n: tamaño de la muestra

N: tamaño de la población

Z: Valor de la distribución normal estandarizada correspondiente al nivel de confianza; para el 95%, z=1.96

p: Proporción de la población que tiene la característica que nos interesa calcular, es igual a 0.50.

Aplicando la formula se obtiene que la muestra determinada es de 384 usuarios de la SUNARP

2.6.3 Muestreo.

El muestreo es probabilístico de tipo aleatorio simple, pues toda la población tiene la misma probabilidad de ser escogida.

Criterios de selección.

La unidad de análisis serán los usuarios tanto hombre como mujeres, mayores de edad que soliciten los servicio de la SUNARP en las oficinas de Lima Norte y Lima Centro.

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.7.1 Técnica.

Según Bernal (2010) en una investigación científica existen diversas técnicas o instrumentos para el recojo de información en el trabajo de campo de una investigación específica. Según el método y el tipo de investigación que se va a desarrollar, se emplean unas u otras técnicas (p. 192).

En esta investigación se empleará la técnica de la encuesta aplicada a los usuarios de la SUNARP.

2.7.2 Instrumento.

El instrumento utilizado será el cuestionario, el cual consta de 10 preguntas para cada variable formuladas a la muestra, formando un total de 20 preguntas. La escala de medición a aplicar será la escala Likert. Estas interrogantes responderán al problema de investigación.

Instrumento Ficha técnica 1:**Denominación:** Desconcentración**Autor (a):** elaboración propia.**Nombre de la técnica:** Encuesta.**Tipo de instrumento:** Cuestionario.**Objetivo:** evaluar la percepción de los usuarios de la SUNARP**Administración:** individual**Estructura:** 10 ítems**Tiempo de administración:** 2-5 minutos

Escala de valoración esperada: Muy en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Muy de acuerdo (5), permite evaluar la intensidad con que el encuestado responde a las interrogantes planteadas a través de la escala de Likert.

Nivel de medición y rango:

Niveles	Rango
Alto:	38-50
Medio:	24-37
Bajo:	10-23

Instrumento Ficha técnica 2.**Denominación:** Calidad de Servicio.**Autor (a):** elaboración propia, en base al modelo de Parasuraman**Nombre de la técnica:** Encuesta.**Tipo de instrumento:** Cuestionario.**Objetivo:** Evaluar la percepción de los usuarios de la SUNARP**Administración:** individual**Estructura:** 10 ítems**Tiempo de administración:** 2 - 5 minutos

Escala de valoración esperada: Muy en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Muy de acuerdo (5), permite evaluar la intensidad con que el encuestado responde a las interrogantes planteadas a través de la escala de Likert.

Nivel de medición y rango:

Niveles	Rango
Alto:	19-25
Medio:	12-18
Bajo:	5-11

2.8 Validez y confiabilidad

2.8.1 Validez.

La validez, en términos generales, alude al nivel en que un instrumento mide realmente la variable que busca evaluar (Hernández et al., 2010, p. 200).

La validez del instrumento se llevará a cabo mediante el criterio de 3 jueces expertos en el tema tratado. Estos estuvieron conformados por Magísteres, quienes darán opinión sobre la medición de las variables.

Tabla 3 *Validación de juicio de expertos*

Nombres y apellidos del experto	Grado académico	Dictamen
	Metodólogo	Aplicable
	Temático	Aplicable
	Temático	Aplicable

2.8.2 Confiabilidad.

Según Hernández et al. (2010) la confiabilidad de un instrumento consiste en el grado en que su aplicación repetitiva a la misma persona o cosa genera resultados iguales (p.200).

La confiabilidad del instrumento será medida a través de la prueba Alpha de Crombach, el cual estará basado en las 20 preguntas formuladas para ambas variables. Se ha tomado una muestra piloto que se aplicó a un grupo de 25 usuarios, cuyas características eran similares a la población objetivo y se procesaron los datos empleando la prueba de alfa de crombach.

Tabla 4. *Análisis de confiabilidad.*

Estadísticas de fiabilidad		
Variables	Alfa de Crombach	N de elementos
Desconcentración	,803	10
Calidad de servicio	,793	10

Se observa en la tabla 3 que el Alpha de Crombach de desconcentración se obtiene un 0.803, lo cual indica que existe un 80.3% de confiabilidad en el instrumento aplicado; esta confiabilidad está basada en las 10 preguntas. Así mismo se observa que el Alpha de Crombach de calidad de servicio se obtuvo un 0.793 lo cual indica que existe un 79.3% de confiabilidad en el instrumento aplicado, dichos instrumentos contuvieron 10 preguntas.

2.9 Procedimientos de recolección de datos

En el procedimiento de recolección de datos en la variable desconcentración de la SUNARP tiene como objetivo estimar la percepción de los usuarios en cuanto a la atención que brinda esta entidad, del mismo modo para la otra variable que es la calidad de servicio, es por ello que para empezar con la encuesta se procedió a entregar el cuestionario a los usuarios de la SUNARP, donde sus respuestas fueron de manera anónima y tuvieron que marcar según la manera como creían que fueron atendidos, o si el proceso de atención llegó a cubrir sus expectativas. Luego, de encuestar a los 384 usuarios, los resultados se tuvieron que pasar a una base de datos en excel, donde de manera ordenada se

colocaron las respuestas con sus respectivas dimensiones e indicadores. Después se utilizó el software SPSS versión 23, donde se pegó toda la información de la encuesta para luego procesar los datos estadísticos y dar interpretación de la investigación.

2.10 Métodos de análisis de datos

En la presente investigación se utilizó métodos de los cuales ayudaron a analizar los datos, del cual se especifica a continuación:

Métodos descriptivos: en los resultados se detalla mediante barras el porcentaje de las respuestas de los usuarios, del cual especifica el grado de intensidad de sus opiniones.

Métodos inferencial: mediante este método se corrobora las hipótesis planteadas, y por medio de la Rho de Speraman se conoce el coeficiente de correlación de las variables.

Análisis de confiabilidad: mediante el alfa de Crombach se conocerá el grado de confiabilidad del instrumento aplicado, en este caso la encuesta.

2.11 Consideraciones éticas

La investigación se desarrolló fundamentado en teorías científicas, las cuales fueron citas respetando la propiedad intelectual, siguiendo además las normas APA establecidas por la Universidad Cesar Vallejo.

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos

3.1.1 Desconcentración.

Tabla 5.

Distribución de frecuencias de la variable desconcentración en los usuarios de la SUNARP en el periodo 2017.

	Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Válido	Regular	210	54,7
	Bueno	174	45,3
	Total	384	100.0

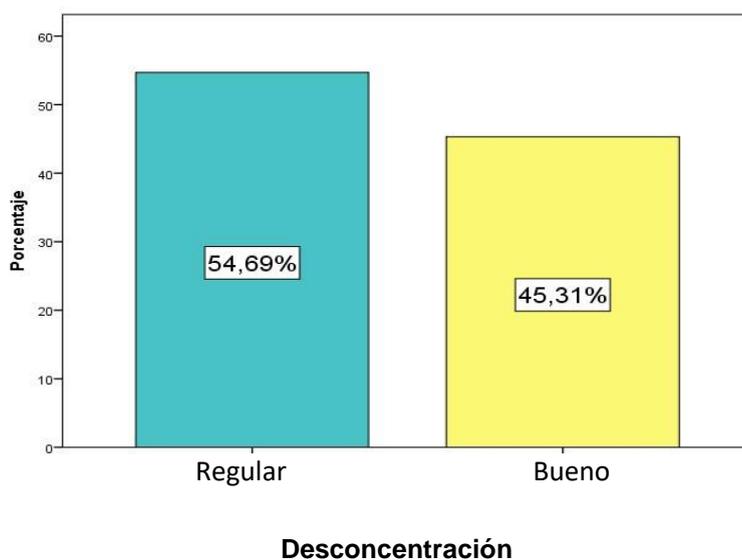


Figura 2. Niveles de la Desconcentración en los usuarios de la SUNARP en el periodo 2017.

Interpretación:

Del total de encuestados, el 54.69% consideran que es la evidencia la desconcentración es regular, y un 45.31% consideran que es bueno.

3.1.2 Desconcentración Vertical.

Tabla 6.

Distribución de frecuencias de la desconcentración vertical de los usuarios de la SUNARP en el periodo 2017.

	Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Válido	Regular	227	59,1
	Bueno	157	40,9
	Total	384	100.0

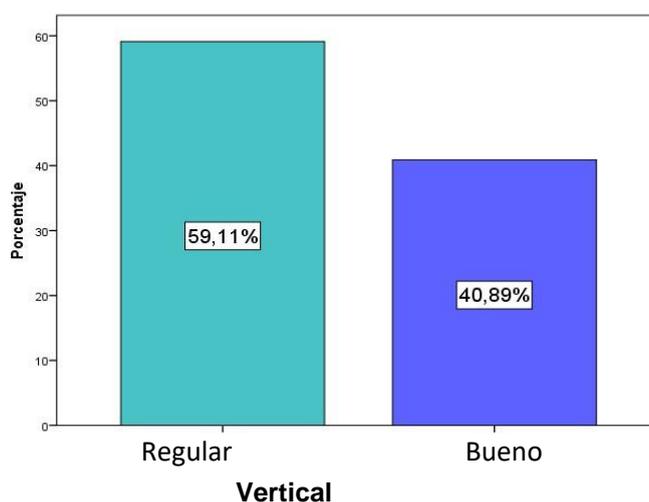


Figura 3. *Niveles de la desconcentración vertical de los usuarios de la SUNARP en el periodo 2017*

Interpretación:

Del total de encuestados el 59.11% afirma que la desconcentración vertical se presente de forma regular. Asimismo, el 40.89% expresan que se desarrolla en un nivel bueno.

3.1.3 Desconcentración Horizontal.

Tabla 7.

Distribución de frecuencias de la desconcentración horizontal de los usuarios de la SUNARP en el periodo 2017.

	Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Válido	Regular	135	35,2
	Bueno	249	64,8
	Total	384	100.0

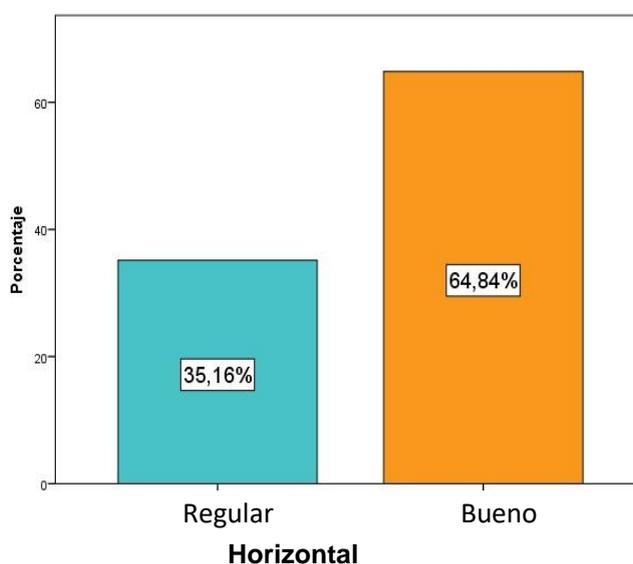


Figura 4. *Niveles de la desconcentración horizontal de los usuarios de la SUNARP en el periodo 2017.*

Interpretación:

Del total de encuestados el 35.16% afirma la gestión horizontal se lleva a cabo a un nivel regular. Asimismo, el 36.84 % expresan que se desarrolla a un nivel bueno.

3.1.4 Calidad de servicio.

Tabla 8.

Distribución de frecuencias de calidad de servicio de los usuarios de la SUNARP en el periodo 2017.

	Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Válido	Malo	18	4,7
	Regular	242	63,0
	Bueno	124	32,3
	Total	384	100.0

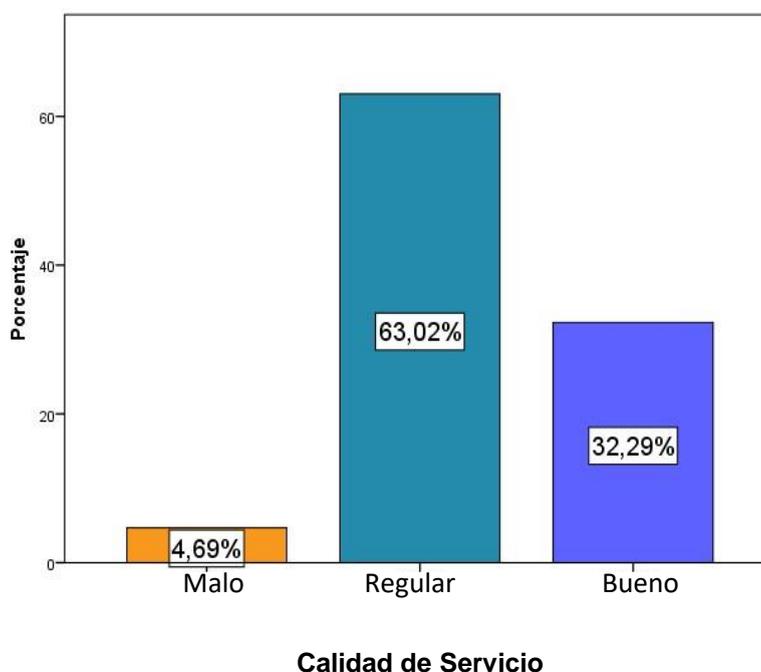


Figura 5. *Niveles de la calidad de servicio de los usuarios de la SUNARP en el periodo 2017.*

Interpretación:

Del total de 100% de encuestados, el 63.02% considera que la calidad de servicio solo se desarrolla en un nivel regular, El 32.29% considera que se desarrolla en un nivel bueno y un 4.69 % afirma que en un nivel mal

3.1.5 Fiabilidad del usuario.

Tabla 9.

Distribución de frecuencias de fiabilidad de los usuarios de la SUNARP en el periodo 2017.

	Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Válido	Regular	251	65,4
	Bueno	133	34,6
	Total	384	100.0

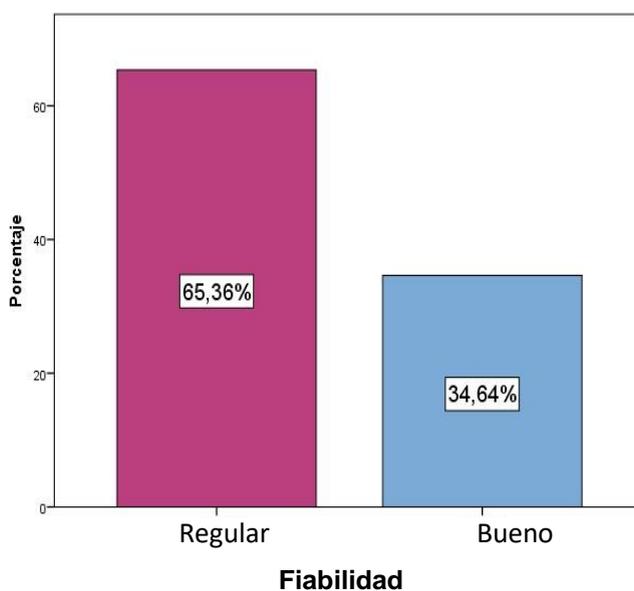


Figura 6. *Niveles de la Fiabilidad de los usuarios de la SUNARP en el periodo 2017.*

Interpretación:

Del total de encuestados, el 65.64% consideran que la fiabilidad se muestra en un nivel regular, así mismo el 34.64% consideran que presentan en un nivel bueno.

3.1.6 Capacidad de Respuesta.

Tabla 10.

Distribución de frecuencias de la Capacidad de respuesta de los usuarios de la SUNARP en el periodo 2017.

	Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Válido	Malo	70	18,2
	Regular	169	44,0
	Bueno	145	37,8
	Total	384	100.0

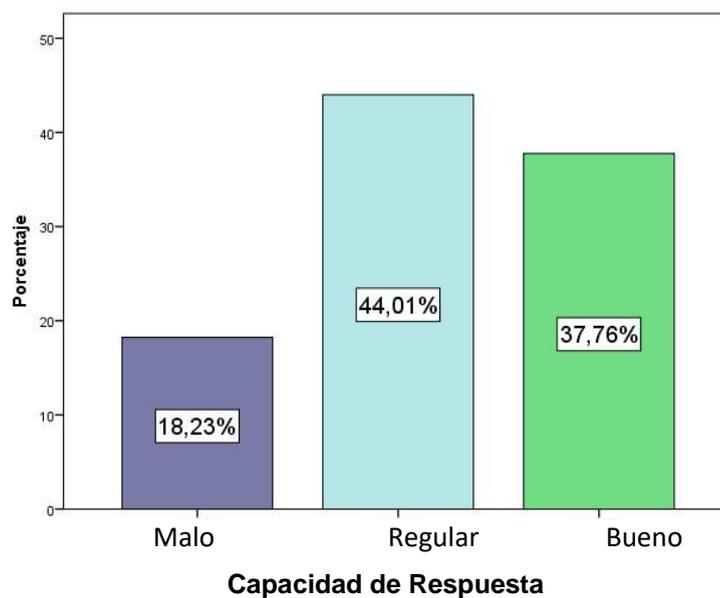


Figura 7. *Niveles de la Capacidad de respuesta de los usuarios de la SUNARP en el periodo 2017.*

Interpretación:

Del total de encuestados, el 44.01% consideran que la capacidad se genera en un nivel regular, el 37.76% consideran que presentan un nivel bueno y el 18.23% considera que muestra es mala.

3.2. Resultados inferenciales

3.2.1. Desconcentración y Calidad se Servicio.

Hipótesis General.

H0. La desconcentración de la SUNARP no se relaciona con la calidad de servicio de los usuarios en el periodo 2017.

H1. La desconcentración de la SUNARP se relaciona con la calidad de servicio de los usuarios en el periodo 2017.

Tabla 11.

Prueba de correlación entre la Desconcentración y Calidad se Servicio de los usuarios de la SUNARP en el periodo 2017.

		Desconcentración	Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Desconcentración	Coefficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,588	
	Calidad de servicio	N	.	384
		Coefficiente de correlación	,588	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

Interpretación:

Los resultados de la tabla 10, en la prueba de correlación se aprecia que el $Sig=0.00 < 0.05$ entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir, La desconcentración de la SUNARP se relaciona con la calidad de servicio de los usuarios en el periodo 2017.

3.2.2 Desconcentración y fiabilidad.

Hipótesis específica 1.

H0. La desconcentración de la SUNARP no se relaciona con la fiabilidad de los usuarios en el periodo 2017.

H1. La desconcentración de la SUNARP se relaciona con la fiabilidad de los usuarios en el periodo 2017.

Tabla 12.

Prueba de correlación entre la Desconcentración y fiabilidad de los usuarios de la SUNARP en el periodo 2017.

			Desconcentración	Fiabilidad
Rho de Spearman	Desconcentración	Coefficiente de correlación	1,000	,404
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Calidad de servicio	N	384	384
		Coefficiente de correlación	,404	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

Interpretación:

En la tabla 11 se aprecia que el Sig=0.00 < 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir, la desconcentración de la SUNARP se relaciona con la fiabilidad de los usuarios en el periodo 2017.

3.2.3 Desconcentración y capacidad de respuesta.

Hipótesis específica 2.

H0. La desconcentración de la SUNARP no se relaciona con la capacidad de respuesta hacia los usuarios en el periodo 2017.

H1. La desconcentración de la SUNARP se relaciona con la capacidad de respuesta hacia los usuarios en el periodo 2017.

Tabla 13.

Prueba de correlación entre la desconcentración y capacidad de respuesta de los usuarios de la SUNARP en el periodo 2017.

			Desconcentración	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Desconcentración	Coefficiente de correlación	1,000	,276
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Calidad de servicio	N	384	384
		Coefficiente de correlación	,276	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

Interpretación:

En la tabla 12 se aprecia que el Sig=0.00 < 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir, la desconcentración de la SUNARP se relaciona con la capacidad de respuesta hacia los usuarios en el periodo 2017.

IV. Discusión

Discusión

En la presente investigación se obtuvo que la desconcentración de la SUNARP se relaciona con la calidad de servicio de los usuarios en el periodo 2017. Ello se demuestra en la figura 3 donde se analiza que el 54.69% de los usuarios consideran que solo a veces se evidencia la desconcentración. Así mismo, en la figura 4 se observa que el 59.11% de los usuarios considera que la calidad de servicio solo se desarrolla de manera regular. Martínez (2010) en su tesis denominada "Modelo de desconcentración administrativa y técnica municipal" concluye que hay serias dificultades y falencias en los servicios que el Gobierno Municipal ofrece a la población; esta situación produce insatisfacción social y conflictos que complican la administración del territorio desfavoreciendo la gestión del desarrollo. Además, una administración municipal concentrada, dificulta una respuesta eficaz, eficiente y oportuna, a las solicitudes de la sociedad. La excesiva burocracia administrativa, produce demoras que imposibilitan la realización de programas y proyectos de desarrollo en el tiempo apropiado y con la calidad requerida. Por último, una administración que se localiza a larga distancia del lugar donde se ubica el problema o demanda, impide tener una percepción real de la magnitud de dicha situación, lo que implica lentitud en la respuesta y consecuencias irreversibles; hecho similar que refleja la entidad SUNARP.

Ello se refleja en los resultados de la prueba de correlación $0.00 < 0.05$ la cual permite rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir, la desconcentración de la SUNARP se relaciona con la calidad de servicio de los usuarios en el periodo 2017. En la figura 8, se observa que el 65.36% consideran que solo a veces se evidencia fiabilidad, mientras que un 34.64% consideran que solo a veces se evidencia la capacidad de respuesta. Pues se afirma entonces que no existe un grado de confianza considerable ya que ellos consideran que solo son subordinados, por tal solo hacen el cumplimiento de las políticas organizacionales, mas no se enfocan en satisfacer todas las expectativas que el cliente desea que sea atendida.

Los resultados de la hipótesis 1, en la prueba de correlación $0.00 < 0.05$ permite rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir, se acepta que la desconcentración de la SUNARP se relaciona con la fiabilidad de los usuarios en el periodo 2017. En la figura 8, se observa que la dimensión capacidad de respuesta del total de encuestados, se determina que el 44.01% consideran que solo a veces denota dicha característica, ello debido a que las solicitudes hechas por los usuarios acerca de algunos temas tales como tiempo de respuesta a su solicitud no son respondidas de manera clara, así mismo las explicaciones que esperan escuchar para la ejecución de algún trámite muchas veces solo brindan folletos informativos.

Finalmente, los resultados de la hipótesis 2, la prueba de correlación es $0.00 < 0.05$ la cual permite rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir, la desconcentración de la SUNARP se relaciona con la capacidad de respuesta hacia los usuarios en el periodo 2017.

V. Conclusiones

Conclusiones

Primera. Los usuarios perciben que la calidad de servicio a través de la fiabilidad y la capacidad de respuesta están relacionadas debido a que los retrasos en los trámites que realizan cotidianamente la población no son atendidos, quienes deben recurrir a las oficinas centrales, a conseguir información referente a los requisitos principales necesarios para iniciar sus trámites las cuales no desarrollan de forma clara.

Segunda. Una administración concentrada, impide una respuesta eficaz, eficiente y oportuna, a las demandas de los usuarios. La excesiva burocracia administrativa, genera retrasos que dificultan la ejecución de trámites y resoluciones, en tiempo oportuno y con la calidad requerida.

Tercera. Una orientación sobre la calidad de servicio permite introducir un proceso dinámico de mejora continua, que genere eficiencia y desburocratización de los procesos, la cual es una herramienta imprescindible para la satisfacción total de los usuarios.

Cuarta. Los usuarios determinan que la capacidad de respuesta es regular frente a sus dudas o interrogaciones, la cual se observa que es necesario mejorar dicho aspecto debido a que los trámites desarrollados dentro de la presente entidad obtienen poder legal, la cual los trámites son considerados de suma importancia.

VI. Recomendaciones

Recomendaciones

Primera. Se deben implementar nuevos servicios que refuercen la atención en la SUNARP, donde se pueda desarrollar una comunicación directa con los usuarios con el fin de aclarar sus dudas y actuar de manera correcta para evitar demoras o retrasos en sus trámites respectivos.

Segunda. Ante los cambios constantes, se deben establecer nuevos lineamientos de administración, relacionando la calidad con capacidad de respuesta; a través de este proceso, se puede profundizar la participación de la población en la gestión del desarrollo.

Tercera. Es preciso implicar a todos los actores públicos en este sumario de desconcentración; incentivando y promoviendo la desconcentración de los servicios que prestan las instituciones, con el objetivo de crear centralidades en los distritos, que sirvan de referencia al ciudadano y que le permita obtener los servicios con facilidad.

Cuarta. Implantar un enfoque de calidad de servicio, que sobrelleve hacia una mejora continua reordenando la estructura burocrática de los organismos Intermedios. Finalmente ello deberá ser Monitoreado y ejecutar el seguimiento que corresponda para un verdadero desempeño en el nuevo enfoque. Con los resultados se deben realizar una retroalimentación, que ayude a superar las nuevas dificultades enfocado hacia el objetivo principal que es elevar la calidad de servicio.

VII. Referencias bibliográficas

Referencias bibliográficas

- Arrué F., J. (2014). *Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de osiptel Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014*. (Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública, Universidad Nacional de la Amazonia Peruana). Recuperado de <http://dspace.unapiquitos.edu.pe/bitstream/unapiquitos/394/1/1.%20INFORME%20FINAL%20TESIS%202014.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: administración, económica, humanidades y ciencias sociales*. 3° ed. Colombia: Pearson Educación.
- Boscan, A. (2013). *Características del Método Científico y Tipos de Método Científico*. Recuperado de <http://epistemologia20.blogspot.pe/2013/01/caracteristicas-del-metodo-cientifico.html>
- Cabral, S (2007). *Evaluación de la satisfacción de los clientes*. Madrid: Verlag Dashöfer Ediciones profesionales.
- Castillo M., J. (2004). *Reingeniería Municipal*. (Tesis de Maestría). Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/empre/castillo_mj/t_completo.pdf
- Duche B., A. (2015). *Análisis de la desconcentración de funciones en los procesos financieros (tesorería) en la dirección provincial de transporte y obras públicas de santo domingo de los tsachilas*. (Tesis para optar el grado de Magíster en Finanzas y Economía Empresarial, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil). Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec:8080/bitstream/3317/4483/1/T-UCSG-POS-MFEE-28.pdf>

Evans, J., y Lindsay, W. (2008). *Administración y Control de la Calidad*. México: Cengage Learning S.A.

El Peruano (2013). *Normas legales: Aprueban la política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. Recuperado de <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf>

Gosso, F. (2008). *Hipersatisfacción del cliente*. México: Panorama editorial.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. 5° ed. México: McGraw. Hill/interamericana editores S.A.

Hurtado, J. (2005). *¡Autonomías Ya! Ensayo acerca de la amenaza de desintegración de Bolivia*. Santa cruz: Editorial sirena.

Gordillo, A. (2003). *Tratado de derecho administrativo: Parte general*. Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=bJrINTwxTM8C&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Martínez, R. (1996). *Derecho Administrativo*. 3° ed. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Martínez C., D. (2010). *Modelo de desconcentración administrativa y técnica municipal*. (Tesis para optar el grado de Magister, Universidad Mayor Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca). Recuperado de http://handbook.usfx.bo/nueva/Cepi/466_Tesis%20Editadas%20CEPI/255_Maestria/5_ADMINISTRACION%20PUBLICA/Modelo%20de%20desconcentracion%20administrativa%20y%20tecnica%20municipal.pdf

Morillo, M. (2006). *Análisis de la Calidad del servicio hotelero mediante la Escala de SERVQUAL*. Caso: Hoteles de Turismo del Municipio Libertador del

Estado Mérida. Recuperado de:
<http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/25152/2/articulo8.pdf>

Muñoz, A. (1999). *La gestión de calidad total en la administración pública*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. Y Berry, L. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.

Paredes, G. (2014). *Las preferencias gastronómicas del turista extranjero y la evaluación del servicio de atención en el restaurante “el viñedo”, Arequipa, 2012-2013*. (Tesis de titulación, Universidad Católica de Santa María.). Recuperado de:
<http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/4921/79.0107.TH.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Paz, R. (2005). *Servicio al cliente: la comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente*. España: Editorial S.L.

Perea G., N. (2014). *Estudio de las competencias de los recursos humanos en las buenas prácticas del sistema de administración financiera en las municipalidades distritales de Soplín y Capelo de la provincia de Requena, año 2014*. (Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública, Universidad Nacional de la Amazonia Peruana). Recuperado de
<http://dspace.unapiquitos.edu.pe/bitstream/unapiquitos/390/1/tesis%20completa.pdf>

Prieto B., T. (2013). *Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional*. (Tesis para optar el grado de Magíster en Ciencia Política y Gobierno con Mención en Políticas Públicas y Gestión Pública, Pontificia Universidad Católica Del Perú). Recuperado de
http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4873/PRIETO_BARRAGAN_TRACY_ALEXANDRA_ELEMENTOS.pdf?sequence=1

Publicaciones Vértice (2008). *Aspectos prácticos de la calidad en el servicio*. Madrid: Editorial Vértice.

Puig, J. (2006). *Certificación y modelos de calidad en hostelería y restauración*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Tejada A., L. (2014). *Gestión administrativa y su mejora en la Municipalidad distrital Bellavista Callao*. (Tesis de Magíster, Universidad Nacional del Callao).

Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: San Marcos.

Vélez, G. (2005). *El derecho administrativo y los entes territoriales*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia.

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems	ESCALA DE MEDICION
<p>Problema general ¿Cómo la desconcentración de la SUNARP se relaciona con la calidad de servicio de los usuarios en el periodo 2017?</p> <p>Problema específico 1 ¿Cómo la desconcentración de la SUNARP se relaciona con la fiabilidad de los usuarios en el periodo 2017?</p> <p>Problema específico 2 ¿Cómo la desconcentración de la SUNARP se relaciona con la capacidad de respuesta hacia los usuarios en el periodo 2017?</p>	<p>Objetivo General Determinar cómo la desconcentración de la SUNARP se relaciona con la calidad de servicio de los usuarios en el periodo 2017.</p> <p>Objetivo específico 1 Determinar cómo la desconcentración de la SUNARP se relaciona con la fiabilidad de los usuarios en el periodo 2017.</p> <p>Objetivo específico 2 Determinar cómo la desconcentración de la SUNARP se relaciona con la capacidad de respuesta hacia los usuarios en el periodo 2017.</p>	<p>Hipótesis general La desconcentración de la SUNARP se relaciona con la calidad de servicio de los usuarios en el periodo 2017.</p> <p>Hipótesis específica 1 La desconcentración de la SUNARP se relaciona con la fiabilidad de los usuarios en el periodo 2017.</p> <p>Hipótesis específica 2 La desconcentración de la SUNARP se relaciona con la capacidad de respuesta hacia los usuarios en el periodo 2017.</p>	Desconcentración	Vertical	Nexos de jeraquía	1	<p>Muy en desacuerdo= 1 En Desacuerdo= 2 Ni de acuerdo ni en desacuerdo =3 De acuerdo =4 Muy de acuerd = 5</p>
					Ejecución limitada	2	
					Facultades de decisión	3	
					Delegación directa	4	
					Manejo presupuestal	5	
				Horizontal	Mayor libertad	6	
					Acciones en distintas regiones	7	
					Orden jurídico	8	
					Oficinas de igual rango	9	
					Autoridad lineal	10	
			Calidad de servicio	Fiabilidad	Honestidad	1	<p>Muy en desacuerdo= 1 En Desacuerdo= 2 Ni de acuerdo ni en desacuerdo =3 De acuerdo =4 Muy de acuerd = 5</p>
					Responsabilidad	2	
					Confiabilidad	3	
					Percepción	4	
					Experiencia	5	
				Capacidad de Respuesta	Empatía	6	
					Escucha activa	7	
					Conocimiento del servicio	8	
					Solución rapida ante cuestionamientos	9	
					Comunicación activa	10	
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS		ESTADÍSTICA A UTILIZAR			
<p>TIPO: Descriptivo correlacional</p> <p>DISEÑO: No experimental - Transversal</p>	<p>POBLACIÓN: Infinita (todos los usuarios de la SUNARP).</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: 384 usuarios de la SUNARP.</p> <p>TIPO DE MUESTRA: Probabilística.</p>	<p>Variable 1: Desconcentración Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Variable 2: Calidad de servicio Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario</p>		<p>DESCRIPTIVA: Para caracterizar las dos variables mediante un análisis de distribución de frecuencia general y por dimensiones para obtener tablas y figuras.</p> <p>INFERENCIAL: Se ha aplico la prueba de correlación de Spearman por tener datos provenientes de instrumento con respuestas a una escala de Likert, por lo que ambas variables son de naturaleza cualitativa.</p>			

Anexo 2. Cuestionario

Desconcentración de la SUNARP en cuanto a la calidad de servicio de los usuarios en el periodo 2017

Señor usuario sírvase responder el siguiente cuestionario en forma anónima

Marcando su respuesta, con una (X) que crea conveniente.

Muy en desacuerdo=1, En desacuerdo=2, ni de acuerdo ni en desacuerdo=3, De acuerdo=4, Muy de Acuerdo=5

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	¿Considera Ud. que la atención debe desarrollarse de manera honesta para decir que es un servicio de calidad?					
2	¿Considera Ud. que la atención de servicio al usuario tiene que desarrollarse de manera responsable?					
3	¿Considera Ud. que la atención que brinda el colaborador debe ser confiable para deducir que es un servicio de calidad?					
4	¿Considera Ud. importante la percepción del personal en la atención en el servicio es importante para determinar que es un servicio de calidad?					
5	¿Considera Ud. Importante que los colaboradores obtengan experiencia para brindar un servicio de calidad?					
6	¿Considera Ud. Importante que el colaborador sea empático para generar un servicio de calidad?					
7	¿Considera Ud. Importante que el colaborador obtenga una escucha activa en la atención?					
8	¿Considera Ud. importante que el colaborador tenga conocimientos del servicio que brinda?					
9	¿Considera Ud. que es importante que el colaborador brinde soluciones inmediatas ante sus dudas?					
10	¿Considera Ud. que el colaborador mantenga comunicación activa en el proceso de atención?					

Anexo 3. Cuestionario

Desconcentración de la SUNARP en cuanto a la desconcentración de la SUNARP en el periodo 2017

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	¿Considera Ud. que la desconcentración de la SUNARP es importante para reducir jerarquías en los cargos de la entidad?					
2	¿Considera Ud. que la desconcentración evitaría el desarrollo de procesos limitados?					
3	¿Considera Ud. que la desconcentración ayudaría a determinar decisiones más eficiente en los procesos?					
4	¿Considera Ud. que la desconcentración les permite ser más independiente para la toma de decisiones en los procesos dentro de la organización?					
5	¿Considera Ud. que la desconcentración les permite manejar un mejor presupuesto para la inversión de mejores procesos?					
6	¿Considera Ud. que la desconcentración permite a la organización tomar decisiones con libertad?					
7	¿Considera Ud. que la desconcentración permite desarrollar distintos procesos de la SUNARP en distintas regiones?					
8	¿Considera Ud. que la desconcentración debe permitir dar presencia jurídica en las sub oficinas?					
9	¿Considera Ud. que la desconcentración permite generar oficinas de igual rango en los distintos lugares?					
10	¿Considera Ud. que la desconcentración permite generar una autoridad equitativa o lineal antes todas las sub oficinas de la SUNARP?					

Anexo 4

Base de datos

Base de datos variable: Desconcentración de la SUNARP

1	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
2	5	5	5	5	3	5	5	4	5	3
3	4	5	4	4	3	3	3	4	5	4
4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5
5	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4
6	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5
7	3	3	3	4	2	3	4	4	4	3
8	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
9	3	4	3	3	3	3	4	5	2	4
10	5	2	4	4	5	4	5	4	5	4
11	4	5	3	4	4	5	5	3	4	4
12	4	5	4	5	2	4	5	4	4	4
13	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5
14	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4
15	5	1	5	4	2	4	3	3	5	5
16	5	5	5	4	4	1	5	5	4	5
17	5	3	5	5	3	5	5	4	5	5
18	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4
19	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5
20	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4
21	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4
22	4	3	4	3	3	4	5	5	5	3
23	5	3	5	3	3	3	4	4	4	4
24	5	4	4	2	4	3	5	4	3	3
25	4	4	5	4	3	4	5	3	4	4
26	5	3	4	4	4	4	4	3	5	3
27	4	5	5	3	3	3	4	4	2	4
28	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4
29	5	3	4	3	2	3	5	5	3	3
30	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
31	4	4	4	3	3	4	4	3	5	5
32	5	3	5	4	4	4	5	3	4	5
33	5	3	4	4	3	3	4	4	5	4
34	4	5	5	3	2	4	4	4	3	5
35	5	3	5	4	3	3	5	5	4	4
36	4	4	5	4	4	3	5	4	2	5
37	4	4	5	4	3	4	5	5	3	4
38	5	5	4	3	4	3	5	3	4	5
39	4	3	4	3	3	3	4	3	5	4
40	5	4	5	3	3	4	5	4	3	5
41	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4
42	5	4	5	4	4	4	4	4	2	3
43	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4
44	4	3	5	4	3	3	4	3	5	5
45	5	4	5	4	3	4	4	4	3	4
46	4	5	4	3	4	3	5	5	4	5
47	5	3	5	3	3	4	4	4	3	4
48	5	4	4	4	3	3	3	5	2	5
49	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4
50	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3
51	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4

52	4	4	4	3	4	4	3	5	5	5
53	5	4	4	4	4	3	5	3	4	5
54	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4
55	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4
56	4	4	5	3	5	4	4	4	5	3
57	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4
58	4	4	4	3	5	4	4	4	3	5
59	3	4	4	3	4	3	5	5	4	5
60	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5
61	4	5	4	4	3	3	4	4	5	5
62	3	5	4	3	3	4	3	3	4	4
63	4	3	5	3	4	2	4	4	4	4
64	5	4	5	3	4	2	5	3	3	5
65	5	5	5	3	4	3	3	3	4	5
66	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5
67	4	5	5	4	4	3	4	5	4	5
68	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4
69	4	5	5	3	4	3	4	5	4	5
70	3	3	4	4	4	4	5	4	3	5
71	5	5	3	3	4	4	4	3	2	4
72	4	4	5	4	3	3	3	4	3	3
73	4	5	4	3	3	3	4	5	3	4
74	4	5	5	4	2	4	4	5	4	5
75	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4
76	5	3	5	3	4	3	5	3	4	3
77	5	3	4	4	4	3	4	4	5	4
78	4	4	4	3	3	2	5	3	4	5
79	5	5	5	4	4	2	4	4	5	4
80	4	4	4	3	4	3	3	5	4	5
81	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4
82	5	4	5	3	4	3	4	5	4	5
83	5	5	4	4	3	4	4	3	3	4
84	4	4	5	3	3	3	3	5	3	3
85	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4
86	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5
87	5	5	4	3	3	2	4	3	4	4
88	5	5	5	4	4	3	5	5	3	4
89	5	5	4	3	3	4	4	3	3	5
90	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4
91	5	4	5	3	4	4	5	4	3	3
92	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4
93	4	5	5	3	3	3	4	4	4	5
94	5	4	5	4	4	3	5	5	4	4
95	5	3	5	4	3	3	5	4	3	3
96	4	5	5	3	4	2	4	4	4	4
97	5	5	5	5	3	5	5	4	5	3
98	4	5	4	4	3	3	3	4	5	4
99	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5
100	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4
101	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5
102	3	3	3	4	2	3	4	4	4	3

102	3	3	3	4	2	3	4	4	4	3
103	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
104	3	4	3	3	3	3	4	5	2	4
105	5	2	4	4	5	4	5	4	5	4
106	4	5	3	4	4	5	5	3	4	4
107	4	5	4	5	2	4	5	4	4	4
108	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5
109	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4
110	5	1	5	4	2	4	3	3	5	5
111	5	5	5	4	4	1	5	5	4	5
112	5	3	5	5	3	5	5	4	5	5
113	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4
114	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5
115	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4
116	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4
117	4	3	4	3	3	4	5	5	5	3
118	5	3	5	3	3	3	4	4	4	4
119	5	4	4	2	4	3	5	4	3	3
120	4	4	5	4	3	4	5	3	4	4
121	5	3	4	4	4	4	4	3	5	3
122	4	5	5	3	3	3	4	4	2	4
123	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4
124	5	3	4	3	2	3	5	5	3	3
125	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
126	4	4	4	3	3	4	4	3	5	5
127	5	3	5	4	4	4	5	3	4	5
128	5	3	4	4	3	3	4	4	5	4
129	4	5	5	3	2	4	4	4	3	5
130	5	3	5	4	3	3	5	5	4	4
131	4	4	5	4	4	3	5	4	2	5
132	4	4	5	4	3	4	5	5	3	4
133	5	5	4	3	4	3	5	3	4	5
134	4	3	4	3	3	3	4	3	5	4
135	5	4	5	3	3	4	5	4	3	5
136	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4
137	5	4	5	4	4	4	4	4	2	3
138	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4
139	4	3	5	4	3	3	4	3	5	5
140	5	4	5	4	3	4	4	4	3	4
141	4	5	4	3	4	3	5	5	4	5
142	5	3	5	3	3	4	4	4	3	4
143	5	4	4	4	3	3	3	5	2	5
144	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4
145	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3
146	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	3	4	4	3	5	5	5
148	5	4	4	4	4	3	5	3	4	5
149	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4
150	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4

151	4	4	5	3	5	4	4	4	5	3
152	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4
153	4	4	4	3	5	4	4	4	3	5
154	3	4	4	3	4	3	5	5	4	5
155	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5
156	4	5	4	4	3	3	4	4	5	5
157	3	5	4	3	3	4	3	3	4	4
158	4	3	5	3	4	2	4	4	4	4
159	5	4	5	3	4	2	5	3	3	5
160	5	5	5	3	4	3	3	3	4	5
161	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5
162	4	5	5	4	4	3	4	5	4	5
163	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4
164	4	5	5	3	4	3	4	5	4	5
165	3	3	4	4	4	4	5	4	3	5
166	5	5	3	3	4	4	4	3	2	4
167	4	4	5	4	3	3	3	4	3	3
168	4	5	4	3	3	3	4	5	3	4
169	4	5	5	4	2	4	4	5	4	5
170	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4
171	5	3	5	3	4	3	5	3	4	3
172	5	3	4	4	4	3	4	4	5	4
173	4	4	4	3	3	2	5	3	4	5
174	5	5	5	4	4	2	4	4	5	4
175	4	4	4	3	4	3	3	5	4	5
176	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4
177	5	4	5	3	4	3	4	5	4	5
178	5	5	4	4	3	4	4	3	3	4
179	4	4	5	3	3	3	3	5	3	3
180	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4
181	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5
182	5	5	4	3	3	2	4	3	4	4
183	5	5	5	4	4	3	5	5	3	4
184	5	5	4	3	3	4	4	3	3	5
185	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4
186	5	4	5	3	4	4	5	4	3	3
187	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4
188	4	5	5	3	3	3	4	4	4	5
189	5	4	5	4	4	3	5	5	4	4
190	5	3	5	4	3	3	5	4	3	3
191	4	5	5	3	4	2	4	4	4	4
192	5	5	5	5	3	5	5	4	5	3
193	4	5	4	4	3	3	3	4	5	4
194	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5
195	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4
196	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5
197	3	3	3	4	2	3	4	4	4	3
198	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
199	3	4	3	3	3	3	4	5	2	4
200	5	2	4	4	5	4	5	4	5	4
201	4	5	3	4	4	5	5	3	4	4

202	4	5	4	5	2	4	5	4	4	4
203	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5
204	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4
205	5	1	5	4	2	4	3	3	5	5
206	5	5	5	4	4	1	5	5	4	5
207	5	3	5	5	3	5	5	4	5	5
208	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4
209	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5
210	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4
211	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4
212	4	3	4	3	3	4	5	5	5	3
213	5	3	5	3	3	3	4	4	4	4
214	5	4	4	2	4	3	5	4	3	3
215	4	4	5	4	3	4	5	3	4	4
216	5	3	4	4	4	4	4	3	5	3
217	4	5	5	3	3	3	4	4	2	4
218	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4
219	5	3	4	3	2	3	5	5	3	3
220	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
221	4	4	4	3	3	4	4	3	5	5
222	5	3	5	4	4	4	5	3	4	5
223	5	3	4	4	3	3	4	4	5	4
224	4	5	5	3	2	4	4	4	3	5
225	5	3	5	4	3	3	5	5	4	4
226	4	4	5	4	4	3	5	4	2	5
227	4	4	5	4	3	4	5	5	3	4
228	5	5	4	3	4	3	5	3	4	5
229	4	3	4	3	3	3	4	3	5	4
230	5	4	5	3	3	4	5	4	3	5
231	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4
232	5	4	5	4	4	4	4	4	2	3
233	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4
234	4	3	5	4	3	3	4	3	5	5
235	5	4	5	4	3	4	4	4	3	4
236	4	5	4	3	4	3	5	5	4	5
237	5	3	5	3	3	4	4	4	3	4
238	5	4	4	4	3	3	3	5	2	5
239	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4
240	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3
241	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4
242	4	4	4	3	4	4	3	5	5	5
243	5	4	4	4	4	3	5	3	4	5
244	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4
245	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4
246	4	4	5	3	5	4	4	4	5	3
247	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4
248	4	4	4	3	5	4	4	4	3	5
249	3	4	4	3	4	3	5	5	4	5
250	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5
251	4	5	4	4	3	3	4	4	5	5
252	3	5	4	3	3	4	3	3	4	4

253	4	3	5	3	4	2	4	4	4	4
254	5	4	5	3	4	2	5	3	3	5
255	5	5	5	3	4	3	3	3	4	5
256	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5
257	4	5	5	4	4	3	4	5	4	5
258	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4
259	4	5	5	3	4	3	4	5	4	5
260	3	3	4	4	4	4	5	4	3	5
261	5	5	3	3	4	4	4	3	2	4
262	4	4	5	4	3	3	3	4	3	3
263	4	5	4	3	3	3	4	5	3	4
264	4	5	5	4	2	4	4	5	4	5
265	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4
266	5	3	5	3	4	3	5	3	4	3
267	5	3	4	4	4	3	4	4	5	4
268	4	4	4	3	3	2	5	3	4	5
269	5	5	5	4	4	2	4	4	5	4
270	4	4	4	3	4	3	3	5	4	5
271	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4
272	5	4	5	3	4	3	4	5	4	5
273	5	5	4	4	3	4	4	3	3	4
274	4	4	5	3	3	3	3	5	3	3
275	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4
276	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5
277	5	5	4	3	3	2	4	3	4	4
278	5	5	5	4	4	3	5	5	3	4
279	5	5	4	3	3	4	4	3	3	5
280	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4
281	5	4	5	3	4	4	5	4	3	3
282	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4
283	4	5	5	3	3	3	4	4	4	5
284	5	4	5	4	4	3	5	5	4	4
285	5	3	5	4	3	3	5	4	3	3
286	4	5	5	3	4	2	4	4	4	4
287	5	5	5	5	3	5	5	4	5	3
288	4	5	4	4	3	3	3	4	5	4
289	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5
290	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4
291	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5
292	3	3	3	4	2	3	4	4	4	3
293	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
294	3	4	3	3	3	3	4	5	2	4
295	5	2	4	4	5	4	5	4	5	4
296	4	5	3	4	4	5	5	3	4	4
297	4	5	4	5	2	4	5	4	4	4
298	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5
299	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4
300	5	1	5	4	2	4	3	3	5	5
301	5	5	5	4	4	1	5	5	4	5
302	5	3	5	5	3	5	5	4	5	5
303	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4

304	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5
305	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4
306	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4
307	4	3	4	3	3	4	5	5	5	3
308	5	3	5	3	3	3	4	4	4	4
309	5	4	4	2	4	3	5	4	3	3
310	4	4	5	4	3	4	5	3	4	4
311	5	3	4	4	4	4	4	3	5	3
312	4	5	5	3	3	3	4	4	2	4
313	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4
314	5	3	4	3	2	3	5	5	3	3
315	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
316	4	4	4	3	3	4	4	3	5	5
317	5	3	5	4	4	4	5	3	4	5
318	5	3	4	4	3	3	4	4	5	4
319	4	5	5	3	2	4	4	4	3	5
320	5	3	5	4	3	3	5	5	4	4
321	4	4	5	4	4	3	5	4	2	5
322	4	4	5	4	3	4	5	5	3	4
323	5	5	4	3	4	3	5	3	4	5
324	4	3	4	3	3	3	4	3	5	4
325	5	4	5	3	3	4	5	4	3	5
326	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4
327	5	4	5	4	4	4	4	4	2	3
328	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4
329	4	3	5	4	3	3	4	3	5	5
330	5	4	5	4	3	4	4	4	3	4
331	4	5	4	3	4	3	5	5	4	5
332	5	3	5	3	3	4	4	4	3	4
333	5	4	4	4	3	3	3	5	2	5
334	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4
335	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3
336	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4
337	4	4	4	3	4	4	3	5	5	5
338	5	4	4	4	4	3	5	3	4	5
339	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4
340	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4
341	4	4	5	3	5	4	4	4	5	3
342	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4
343	4	4	4	3	5	4	4	4	3	5
344	3	4	4	3	4	3	5	5	4	5
345	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5
346	4	5	4	4	3	3	4	4	5	5
347	3	5	4	3	3	4	3	3	4	4
348	4	3	5	3	4	2	4	4	4	4
349	5	4	5	3	4	2	5	3	3	5
350	5	5	5	3	4	3	3	3	4	5
351	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5
352	4	5	5	4	4	3	4	5	4	5
353	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4
354	4	5	5	3	4	3	4	5	4	5

355	3	3	4	4	4	4	5	4	3	5
356	5	5	3	3	4	4	4	3	2	4
357	4	4	5	4	3	3	3	4	3	3
358	4	5	4	3	3	3	4	5	3	4
359	4	5	5	4	2	4	4	5	4	5
360	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4
361	5	3	5	3	4	3	5	3	4	3
362	5	3	4	4	4	3	4	4	5	4
363	4	4	4	3	3	2	5	3	4	5
364	5	5	5	4	4	2	4	4	5	4
365	4	4	4	3	4	3	3	5	4	5
366	5	5	5	4	3	3	3	4	4	4
367	5	4	5	3	4	3	4	5	4	5
368	5	5	4	4	3	4	4	3	3	4
369	4	4	5	3	3	3	3	5	3	3
370	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4
371	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5
372	5	5	4	3	3	2	4	3	4	4
373	5	5	5	4	4	3	5	5	3	4
374	5	5	4	3	3	4	4	3	3	5
375	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4
376	5	4	5	3	4	4	5	4	3	3
377	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4
378	4	5	5	3	3	3	4	4	4	5
379	5	4	5	4	4	3	5	5	4	4
380	5	3	5	4	3	3	5	4	3	3
381	4	5	5	3	4	2	4	4	4	4
382	4	4	5	3	3	3	3	5	3	3
383	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4
384	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5
385	5	5	4	3	3	2	4	3	4	4

4	5	4	4	4	4	5	4	4	5
4	4	3	5	3	3	5	5	4	4
3	5	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	5	4	3	4	4	5	4	5
4	5	4	5	4	4	5	4	3	5
5	4	5	4	3	5	4	5	3	5
5	3	4	5	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
4	3	5	5	4	4	5	5	4	5
3	4	4	4	3	5	5	5	4	5
4	5	5	4	3	4	5	4	3	4
4	3	4	4	4	4	5	4	3	4
5	4	5	4	4	4	5	5	4	4
4	5	4	4	4	3	4	4	5	4
3	5	5	5	3	4	4	4	5	4
4	3	4	4	4	4	4	5	4	4
5	4	5	4	5	4	5	4	4	4
4	5	5	5	4	3	4	5	4	5
3	3	5	4	4	4	5	4	3	4
3	4	5	5	3	4	5	5	4	4
4	5	4	4	4	5	5	4	3	5
5	4	4	4	4	4	5	5	4	4
5	3	4	4	3	4	4	5	3	5
4	3	5	4	4	5	5	5	4	4
3	3	4	5	4	4	5	4	4	4
4	4	5	4	4	4	5	5	3	4
4	5	4	5	3	4	5	5	3	4
4	4	5	4	4	3	3	4	3	4
5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
4	5	4	5	4	4	4	5	3	5
3	3	5	5	5	4	3	5	4	5
5	4	4	4	4	3	5	4	4	5
3	5	5	4	5	4	4	5	4	5
5	4	4	4	4	4	3	4	4	5
4	3	5	4	4	3	4	4	4	5
3	4	4	4	4	4	4	5	3	4
4	4	5	4	4	4	3	4	4	4
5	5	5	4	4	3	4	4	5	4
5	4	5	4	5	3	3	4	5	4
4	3	5	5	4	3	4	5	4	4
4	4	4	5	4	4	3	4	4	5
3	4	5	5	4	4	5	5	4	4
3	5	5	4	4	3	5	4	3	4
5	5	4	4	3	4	5	5	4	5
4	4	5	4	3	4	5	5	4	4
4	3	4	4	4	4	5	5	4	5
5	3	5	5	3	4	4	5	5	4
3	4	4	5	4	4	4	4	4	5
4	4	5	4	4	4	5	5	4	4
5	5	4	4	3	3	4	5	3	4
3	4	5	4	3	4	5	5	4	4
4	5	5	5	3	4	4	4	4	4

5	4	4	4	3	5	5	5	5	4
5	3	4	5	3	4	4	4	4	5
5	4	4	4	4	4	4	5	3	5
4	5	5	4	4	4	5	4	4	4
3	4	5	5	4	3	5	5	4	4
4	4	4	4	3	4	5	5	5	4
5	3	5	4	3	4	5	5	4	4
4	4	5	4	3	4	5	4	4	4
4	5	4	4	4	3	5	5	4	4
3	5	5	4	3	4	5	5	3	4
4	4	4	4	3	4	5	4	4	4
5	4	5	4	4	3	5	4	4	5
5	4	5	4	4	3	5	4	5	5
4	3	5	4	4	3	5	3	4	5
4	4	4	5	4	4	5	4	4	5
3	5	5	4	3	3	4	4	4	4
5	4	5	5	4	4	4	5	3	4
3	4	5	5	4	3	5	5	4	4
4	4	4	4	3	4	5	5	5	4
5	3	5	4	3	4	5	5	4	4
4	4	5	4	3	4	4	5	4	4
4	4	5	4	3	4	4	5	4	4

ANEXO 6



Desconcentración de la SUNARP en cuanto a la calidad de servicio de los usuarios en el periodo 2017

AUTOR:

Br. José Antonio Vargas Apari

Escuela de postgrado

Universidad César Vallejo Filial Lima Norte

Resumen

La presente investigación designada “Desconcentración de la SUNARP en cuanto a la calidad de servicio de los usuarios en el periodo 2017”, tuvo como objetivo general determinar cómo la desconcentración de la SUNARP se relaciona con la calidad de servicio de los usuarios en el periodo 2017.

En esta investigación se busca describir como la desconcentración vertical y horizontal influye en la calidad de servicio de los usuarios que acuden a la SUNARP. El método de investigación fue de tipo básico, diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 384 usuarios de la SUNARP.

La técnica empleada fue un cuestionario, el cual contiene 10 preguntas para cada variable formuladas a la muestra. El análisis de los datos se realizó a través de un análisis cuantitativo, utilizando el programa estadístico SPSS Versión 22.

Abstract

The present investigation, entitled "Deconcentration of SUNARP regarding the quality of service of users in the period 2016", had as general objective to determine how the deconcentration of SUNARP is related to the quality of service of the users in the period 2017.

This research seeks to describe how the vertical and horizontal deconcentration infers in the quality of services of the clients that go to SUNARP. The research method was of type is basic, non-experimental design. The sample consisted of 384 SUNARP users.

The technique used was a questionnaire, which contains 10 questions for each variable formulated to the sample. The analysis of the data was performed through a quantitative analysis, using the statistical program SPSS Version 22.

Introducción

En la presente investigación está constituido por las indagaciones de otros autores en ese sentido. A nivel internacional.

Duche (2015), presenta su tesis denominada *Análisis de la desconcentración de funciones en los procesos financieros (tesorería) en la dirección provincial de transporte y obras públicas de santo domingo de los tsachilas*. Tesis para optar el Título de Magíster en Finanzas y Economía Empresarial de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. El objetivo general fue determinar las deficiencias del proceso de desconcentración y también establecer las acciones, medios e instrumentos para la superación con el propósito de que se cumpla con el proceso de democratización que mantiene el estado en función de ofrecer un buen servicio a la sociedad. La metodología fue el enfoque cualitativo y cuantitativo. Concluyó que la desconcentración es un proceso fomentado por el Estado ecuatoriano, restableciendo de esta manera las principales competencias de actuación estatal: rectoría, planeación, normativa y control; el rediseño de una

organización nueva y funcional de la competencia ejecutiva; homologación de las estructuras funcionales del Estado; y un mandato nuevo administrativo mediante la planificación se da en distritos y sectores, todo ello con el propósito de acercar los servicios prometidos por los Ministerios a la sociedad, los cuales deben ser concedidos bajo las normas constitucionales de eficiencia, obligatoriedad, responsabilidad y calidad. De tal manera que, la desconcentración beneficia a los ciudadanos, puesto que efectuaban en Planta Central- Quito. Así mismo, pueden realizar en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, llevando consigo el ahorro de tiempo y recursos. Por otro lado, no se fundamenta si el usuario de la provincia y de otras provincias aledañas debe trasladarse en repetidas oportunidades a las oficinas MTOP Santo D.

A nivel nacional. Arrué (2014), presenta su tesis denominada *Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de Osiptel Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014*. Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. El objetivo general fue analizar la calidad del servicio de atención a usuarios de la Oficina Desconcentrada del Osiptel Loreto. La metodología fue de tipo no experimental y descriptiva con diseño transversal. Se concluyó que la captación de los usuarios se encuentra en un rango bajo de satisfacción (62%), siendo este resultado poco favorable para la empresa Osiptel.

Según Vélez (2005), señaló que es la concesión de diversas funciones del Estado a un colaborador suyo o de otra entidad nacional, para que las ejecute en nombre de él. Determinados agentes pueden efectuar alguna determinación, pero a nombre de la entidad nacional y no de la comuna regional donde se desempeña el puesto. La desconcentración no conlleva realmente autonomía, ya que el Estado decide por medio de un agente (p.41).

Para Puig (2006) refirió que la calidad de servicio es muy diferente a la calidad del producto, ya que son de vital importancia las actitudes, la comunicación, forma de trato, garantías, comportamientos, percepciones, etc., provenientes de las distintas personas que tratan con el cliente. Una disposición negativa de una secretaria, una telefonista o de un comercial, pueden ser definitivos para que un usuario compre o no un servicio. Es asunto de querer realizar las cosas bien y

establecer una técnica que se adapte a la estructura para que se pueda conseguir resultados concretos. La gran cantidad de las empresas, entre ellas las del sector hostelería y restauración, entienden que debido a la competencia desmesurada deben reestructurarse para añadir al consumidor en la entidad, puesto que es más caro y difícil atraer un nuevo cliente que conservar a los que se tienen. (...) Sin embargo, la asistencia de un buen servicio se da a través de una prestación de calidad, a pesar de que se presente diversos problemas relacionados a su creación (p.1).

Problema

Problema general

¿Cómo la desconcentración de la SUNARP se relaciona con la calidad de servicio de los usuarios en el periodo 2017?

Objetivos

Objetivo general

Determinar cómo la desconcentración de la SUNARP se relaciona con la calidad de servicio de los usuarios en el periodo 2017.

Objetivos específicos

Determinar cómo la desconcentración de la SUNARP se relaciona con la fiabilidad de los usuarios en el periodo 2017.

Determinar cómo la desconcentración de la SUNARP se relaciona con la capacidad de respuesta hacia los usuarios en el periodo 2017.

Metodología

La investigación fue de tipo básica, de diseño no experimental, de nivel descriptivo y correlacional. Según Valderrama (2015) el tipo de investigación básico se considera como una investigación teórica, pura o fundamental. Se enfoca en aportar un cuerpo estructurado de teorías científicas y no genera necesariamente resultados de aplicación práctica de forma inmediata. Se ocupa en recolectar información de la realidad para acrecentar el conocimiento teórico-científico, enfocado al descubrimiento de normas y leyes (p. 164). La

investigación presenta una investigación de diseño no experimental, pues el investigador no busca manipular las variables para conocer si hubo algún cambio sino analizar las variables en su fenómeno o evento natural y es transversal porque el trabajo se llevó a cabo en un solo periodo de tiempo; dicha afirmación está bajo sustento de (Valderrama ,2015, p.178). Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) los estudios descriptivos se pretenden describir las propiedades, las características y los rasgos de individuos, agrupaciones, sociedades, procedimientos, cosas o cualquier otro hecho que se exponga a un análisis. Solamente busca evaluar y recolectar datos de manera independiente o grupal respecto a las variables que se estudian (p. 92). Por otro lado, los estudios correlacionales buscan dar respuesta a interrogantes de la investigación. Este tipo de estudio tiene como objetivo averiguar la relación o grado de asociación que hay entre dos o más conceptos, clases o variables en una muestra o ámbito en específico (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 93). La población en esta investigación estará conformada por todos los usuarios de la SUNARP. Siendo esta una población infinita. La técnica empleada fue la encuesta además se utilizó un cuestionario de escala Likert para la medición de las variables. En el análisis de los datos se utilizó el software estadístico SPSS versión 23, del cual en los resultados descriptivos se desarrollaron tablas de frecuencia y figuras, asimismo para los resultados inferenciales se utilizó la Rho de Speraman para la contrastación de hipótesis para verificar si existe relación entre ambas variables.

Resultados

Los resultados señalaron que:

En la prueba de correlación se aprecia que el $\text{Sig}=0.00 < 0.05$ entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir, La desconcentración de la SUNARP se relaciona con la calidad de servicio de los usuarios en el periodo 2017.

Discusión

En la presente investigación se obtuvo que la desconcentración de la SUNARP se relaciona con la calidad de servicio de los usuarios en el periodo 2017. Ello se demuestra en la figura 3 donde se analiza que el 54.69% de los usuarios consideran que solo a veces se evidencia la desconcentración. Así mismo, en la figura 4 se observa que el 59.11% de los usuarios considera que la calidad de servicio solo se desarrolla de manera regular. Martínez (2010) en su tesis denominada "Modelo de desconcentración administrativa y técnica municipal" concluye que hay serias dificultades y falencias en los servicios que el Gobierno Municipal ofrece a la población; esta situación produce insatisfacción social y conflictos que complican la administración del territorio desfavoreciendo la gestión del desarrollo. Además, una administración municipal concentrada, dificulta una respuesta eficaz, eficiente y oportuna, a las solicitudes de la sociedad. La excesiva burocracia administrativa, produce demoras que imposibilitan la realización de programas y proyectos de desarrollo en el tiempo apropiado y con la calidad requerida. Por último, una administración que se localiza a larga distancia del lugar donde se ubica el problema o demanda, impide tener una percepción real de la magnitud de dicha situación, lo que implica lentitud en la respuesta y consecuencias irreversibles; hecho similar que refleja la entidad SUNARP. Ello se refleja en los resultados de la prueba de correlación $0.00 < 0.05$ la cual permite rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir, la desconcentración de la SUNARP se relaciona con la calidad de servicio de los usuarios en el periodo 2017. En la figura 8, se observa que el 65.36% consideran que solo a veces se evidencia fiabilidad, mientras que un 34.64% consideran que solo a veces se evidencia la capacidad de respuesta. Pues se afirma entonces que no existe un grado de confianza considerable ya que ellos consideran que solo son subordinados, por tal solo hacen el cumplimiento de las políticas organizacionales, mas no se enfocan en satisfacer todas las expectativas que el cliente desea que sea atendida.

Los resultados de la hipótesis 1, en la prueba de correlación $0.00 < 0.05$ permite rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir, se acepta

que la desconcentración de la SUNARP se relaciona con la fiabilidad de los usuarios en el periodo 2017. En la figura 8, se observa que la dimensión capacidad de respuesta del total de encuestados, se determina que el 44.01% consideran que solo a veces denota dicha característica, ello debido a que las solicitudes hechas por los usuarios acerca de algunos temas tales como tiempo de respuesta a su solicitud no son respondidas de manera clara, así mismo las explicaciones que esperan escuchar para la ejecución de algún trámite muchas veces solo brindan folletos informativos.

Finalmente, los resultados de la hipótesis 2 la prueba de correlación es $0.00 < 0.05$ la cual permite rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir, la desconcentración de la SUNARP se relaciona con la capacidad de respuesta hacia los usuarios en el periodo 2017.

Conclusiones

Primera. Los usuarios perciben que la calidad de servicio a través de la fiabilidad y la capacidad de respuesta están relacionadas debido a que los retrasos en los trámites que realizan cotidianamente la población no son atendidos, quienes deben recurrir a las oficinas centrales, a conseguir información referente a los requisitos principales necesarios para iniciar sus trámites las cuales no desarrollan de forma clara.

Segunda. Una administración concentrada, impide una respuesta eficaz, eficiente y oportuna, a las demandas de los usuarios. La excesiva burocracia administrativa, genera retrasos que dificultan la ejecución de trámites y resoluciones, en tiempo oportuno y con la calidad requerida.

Tercera. Una orientación sobre la calidad de servicio permite introducir un proceso dinámico de mejora continua, que genere eficiencia y desburocratización de los procesos, la cual es una herramienta imprescindible para la satisfacción total de los usuarios.

Cuarta. Los usuarios determinan que la capacidad de respuesta es regular frente a sus dudas o interrogaciones, la cual se observa que es necesario

mejorar dicho aspecto debido a que los trámites desarrollados dentro de la presente entidad obtienen poder legal, la cual los trámites son considerados de suma importancia.

Referencias

- Arrué F., J. (2014). *Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de osiptel Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014*. (Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública, Universidad Nacional de la Amazonia Peruana). Recuperado de <http://dspace.unapiquitos.edu.pe/bitstream/unapiquitos/394/1/1.%20INFORME%20FINAL%20TESIS%202014.pdf>
- Duche B., A. (2015). *Análisis de la desconcentración de funciones en los procesos financieros (tesorería) en la dirección provincial de transporte y obras públicas de santo domingo de los tsachilas*. (Tesis para optar el grado de Magíster en Finanzas y Economía Empresarial, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil). Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec:8080/bitstream/3317/4483/1/T-UCSG-POS-MFEE-28.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. 5° ed. México: McGraw. Hill/interamericana editores S.A.
- Martínez C., D. (2010). *Modelo de desconcentración administrativa y técnica municipal*. (Tesis para optar el grado de Magister, Universidad Mayor Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca). Recuperado de http://handbook.usfx.bo/nueva/Cepi/466_Tesis%20Editadas%20CEPI/255_Maestria/5_ADMINISTRACION%20PUBLICA/Modelo%20de%20desconcentracion%20administrativa%20y%20tecnica%20municipal.pdf
- Puig, J. (2006). *Certificación y modelos de calidad en hostelería y restauración*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*.

Lima: San Marcos.

Vélez, G. (2005). *El derecho administrativo y los entes territoriales*. Colombia:

Universidad Nacional de Colombia.

ANEXO 7

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA DESCONCENTRACIÓN DE LA SUNARP

N°	DIMENSIONES/ Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 VERTICAL								
1	¿Considera Ud. que la desconcentración vertical mejoraría la productividad de la entidad?	X		X		X		
2	¿Considera Ud. que la planificación vertical de la entidad se realiza tomando en cuenta las necesidades de la entidad?	X		X		X		
3	¿Considera Ud. que los recursos asignados para una administración vertical son suficientes para mejorar el desempeño de los trabajadores de la entidad?	X		X		X		
4	¿Considera Ud. que la distribución de los recursos asignados se basa en criterios objetivos de equidad e imparcialidad?	X		X		X		
5	¿Considera Ud. que la desconcentración vertical tiene por finalidad seleccionar a las personas más idóneas para la entidad?	X		X		X		
6	¿Considera Ud. que la desconcentración vertical tendrá trabajadores competitivos y eficientes?	X		X		X		
DIMENSIONES 2 HORIZONTAL								
7	¿Considera Ud. que la desconcentración horizontal mejoraría la productividad de la entidad?	X		X		X		
8	¿Considera Ud. que la planificación horizontal de la entidad se realiza tomando en cuenta las necesidades de la entidad?	X		X		X		
9	¿Considera Ud. que los recursos asignados para una administración horizontal son suficientes para mejorar el desempeño de los trabajadores de la entidad?	X		X		X		
10	¿Considera Ud. que la distribución de los recursos asignados se basa en criterios objetivos de equidad e imparcialidad?	X		X		X		
11	¿Considera Ud. que la desconcentración horizontal tiene por finalidad seleccionar a las personas más idóneas para la entidad?	X		X		X		
12	¿Considera Ud. que la desconcentración horizontal tendrá trabajadores competitivos y eficientes?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 ADMINISTRATIVA								
13	¿Considera Ud. que la desconcentración administrativa mejoraría la productividad de la entidad?	X		X		X		
14	¿Considera Ud. que la planificación administrativa de la entidad	X		X		X		

	se realiza tomando en cuenta las necesidades de la entidad?					
15	¿Considera Ud. que los recursos asignados para una administración administrativa son suficientes para mejorar el desempeño de los trabajadores de la entidad?	X		X		X
16	¿Considera Ud. que la distribución de los recursos asignados se basa en criterios objetivos de equidad e imparcialidad?	X		X		X
17	¿Considera Ud. que la desconcentración administrativa tiene por finalidad seleccionar a las personas más idóneas para la entidad?	X		X		X
18	¿Considera Ud. que la desconcentración administrativa tendrá trabajadores competitivos y eficientes?	X		X		X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para medir las variables en estudio

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No Aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: M.Sc. Abner Chávez Leandro DNI: 22469261

Especialidad del validador Educación – Metodología de la Investigación Científica

1 Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado

2 Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3 Claridad se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

18 de abril de 2018


Firma de Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES/ Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 COMUNICACIÓN								
1	¿Considera Ud. que la motivación del personal crea un clima adecuado de calidad de servicio al usuario?	X		X		X		
2	¿Considera Ud. que la motivación al personal ayuda a mejorar la imagen de la entidad?	X		X		X		
3	¿Considera Ud. que la motivación al personal ayuda a brindar oportunamente sobre cómo, dónde y de qué manera debe realizar algún trámite el usuario?	X		X		X		
4	¿Considera Ud. que la información que brinde el personal, influye en la toma de decisiones de los usuarios, ayudándolos a optimizar sus gestiones en la entidad?	X		X		X		
5	¿Considera Ud. que es claro el personal al momento de comunicar a los usuarios las normas y procedimientos de la entidad?	X		X		X		
6	¿Considera Ud. que la simpatía es fundamental para ser objetivo?	X		X		X		
DIMENSIONES 2 CAPACIDAD DE RESPUESTA								
7	¿Considera Ud. que a través de la sistematización de una queja (procedencia, registro y evaluación) se pueden identificar elementos susceptibles de ser modificados y lograr la capacidad de respuesta del usuario?	X		X		X		
8	¿Considera Ud. que la imagen de la entidad, mejoraría con un buen trato para con los requerimientos de los usuarios?	X		X		X		
9	¿Considera Ud. que todo el personal de la entidad deben formar parte del grupo humano que busquen implementar planes de mejora institucional?	X		X		X		
10	¿Considera Ud. que la actitud abierta a las quejas del personal de la entidad, cumplirían con los indicadores de satisfacción del usuario?	X		X		X		
11	¿Considera Ud. que son justas las quejas ante los reclamos de rapidez de respuesta, tiempo de retraso y puntualidad en los tiempos de entrega, asegurando así una adecuada atención?	X		X		X		
12	¿Considera Ud. que el personal de la entidad toma en cuenta las sugerencias de los usuarios del servicio para mejorar su función y	X		X		X		

la imagen de la entidad?								
DIMENSIÓN 3 PROFESIONALIDAD								
		Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Considera Ud. que el personal que labora en la entidad refleja su capacidad de servicio para atender todas las cuestiones de reclamo de los usuarios?	X		X		X		
14	¿Considera Ud. que el personal que labora en la entidad refleja su capacidad operativa al ofrecer al usuario una solución y su satisfacción?	X		X		X		
15	¿Considera Ud. que ante un reclamo o queja del usuario, el personal de la entidad puede ofrecer la mejor solución tendente a lograr su satisfacción?	X		X		X		
16	¿Considera Ud. que es oportuna la intervención del personal de la entidad para materializar y cerrar el motivo del reclamo?	X		X		X		
17	¿Considera Ud. que el personal de la entidad es breve y preciso en la solución del problema del usuario?	X		X		X		
18	¿Considera Ud. que el trato del personal de la entidad deja un impacto potencial en la entidad y en los usuarios?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para medir las variables en estudio

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No Aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: M.Sc. Abner Chávez Leandro DNI: 22468265

Especialidad del validador Educación – Metodología de la Investigación Científica

- 1 Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado
 2 Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 3 Claridad se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

18 de abril de 2018


 Firma de Experto Informante

	se realiza tomando en cuenta las necesidades de la entidad?						
15	¿Considera Ud. que los recursos asignados para una administración administrativa son suficientes para mejorar el desempeño de los trabajadores de la entidad?	X		X		X	
16	¿Considera Ud. que la distribución de los recursos asignados se basa en criterios objetivos de equidad e imparcialidad?	X		X		X	
17	¿Considera Ud. que la desconcentración administrativa tiene por finalidad seleccionar a las personas más idóneas para la entidad?	X		X		X	
18	¿Considera Ud. que la desconcentración administrativa tendrá trabajadores competitivos y eficientes?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para medir las variables en estudio

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No Aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: M.Sc. Ángel Salvatierra Melgar DNI: 19870522

Especialidad del validador Educación – Metodología de la Investigación Científica

1 Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado

2 Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3 Claridad se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

18 de abril de 2018

Firma de Experto Informante



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES/ Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 COMUNICACIÓN								
1	¿Considera Ud. que la motivación del personal crea un clima adecuado de calidad de servicio al usuario?	X		X		X		
2	¿Considera Ud. que la motivación al personal ayuda a mejorar la imagen de la entidad?	X		X		X		
3	¿Considera Ud. que la motivación al personal ayuda a brindar oportunamente sobre cómo, dónde y de qué manera debe realizar algún trámite el usuario?	X		X		X		
4	¿Considera Ud. que la información que brinde el personal, influye en la toma de decisiones de los usuarios, ayudándolos a optimizar sus gestiones en la entidad?	X		X		X		
5	¿Considera Ud. que es claro el personal al momento de comunicar a los usuarios las normas y procedimientos de la entidad?	X		X		X		
6	¿Considera Ud. que la simpatía es fundamental para ser objetivo?	X		X		X		
DIMENSIONES 2 CAPACIDAD DE RESPUESTA								
7	¿Considera Ud. que a través de la sistematización de una queja (procedencia, registro y evaluación) se pueden identificar elementos susceptibles de ser modificados y lograr la capacidad de respuesta del usuario?	X		X		X		
8	¿Considera Ud. que la imagen de la entidad, mejoraría con un buen trato para con los requerimientos de los usuarios?	X		X		X		
9	¿Considera Ud. que todo el personal de la entidad deben formar parte del grupo humano que busquen implementar planes de mejora institucional?	X		X		X		
10	¿Considera Ud. que la actitud abierta a las quejas del personal de la entidad, cumplirían con los indicadores de satisfacción del usuario?	X		X		X		
11	¿Considera Ud. que son justas las quejas ante los reclamos de rapidez de respuesta, tiempo de retraso y puntualidad en los tiempos de entrega, asegurando así una adecuada atención?	X		X		X		
12	¿Considera Ud. que el personal de la entidad toma en cuenta las sugerencias de los usuarios del servicio para mejorar su función y	X		X		X		

la imagen de la entidad?							
DIMENSIÓN 3 PROFESIONALIDAD		Si	No	Si	No	Si	No
13	¿Considera Ud. que el personal que labora en la entidad refleja su capacidad de servicio para atender todas las cuestiones de reclamo de los usuarios?	X		X		X	
14	¿Considera Ud. que el personal que labora en la entidad refleja su capacidad operativa al ofrecer al usuario una solución y su satisfacción?	X		X		X	
15	¿Considera Ud. que ante un reclamo o queja del usuario, el personal de la entidad puede ofrecer la mejor solución tendente a lograr su satisfacción?	X		X		X	
16	¿Considera Ud. que es oportuna la intervención del personal de la entidad para materializar y cerrar el motivo del reclamo?	X		X		X	
17	¿Considera Ud. que el personal de la entidad es breve y preciso en la solución del problema del usuario?	X		X		X	
18	¿Considera Ud. que el trato del personal de la entidad deja un impacto potencial en la entidad y en los usuarios?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para medir las variables en estudio

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No Aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: M.Sc. Ángel Salvatierra Melgar DNI: 19873533

Especialidad del validador Educación – Metodología de la Investigación Científica

- 1 Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado
 2 Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 3 Claridad se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

18 de abril de 2018

Firma de Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA DESCONCENTRACIÓN DE LA SUNARP

N°	DIMENSIONES/ Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 VERTICAL							
1		X		X		X		
2	¿Considera Ud. que la desconcentración vertical mejoraría la productividad de la entidad?	X		X		X		
3	¿Considera Ud. que la planificación vertical de la entidad se realiza tomando en cuenta las necesidades de la entidad?	X		X		X		
4	¿Considera Ud. que los recursos asignados para una administración vertical son suficientes para mejorar el desempeño de los trabajadores de la entidad?	X		X		X		
5	¿Considera Ud. que la distribución de los recursos asignados se basa en criterios objetivos de equidad e imparcialidad?	X		X		X		
6	¿Considera Ud. que la desconcentración vertical tiene por finalidad seleccionar a las personas más idóneas para la entidad?	X		X		X		
	¿Considera Ud. que la desconcentración vertical tendrá trabajadores competitivos y eficientes?	Si	No	Si	No	Si	No	
7	DIMENSIONES 2 HORIZONTAL	X		X		X		
8	¿Considera Ud. que la desconcentración horizontal mejoraría la productividad de la entidad?	X		X		X		
9	¿Considera Ud. que la planificación horizontal de la entidad se realiza tomando en cuenta las necesidades de la entidad?	X		X		X		
10	¿Considera Ud. que los recursos asignados para una administración horizontal son suficientes para mejorar el desempeño de los trabajadores de la entidad?	X		X		X		
11	¿Considera Ud. que la distribución de los recursos asignados se basa en criterios objetivos de equidad e imparcialidad?	X		X		X		
12	¿Considera Ud. que la desconcentración horizontal tiene por finalidad seleccionar a las personas más idóneas para la entidad?	X		X		X		
	¿Considera Ud. que la desconcentración horizontal tendrá trabajadores competitivos y eficientes?	Si	No	Si	No	Si	No	
13	DIMENSIÓN 3 ADMINISTRATIVA	X		X		X		
14	¿Considera Ud. que la desconcentración administrativa mejoraría la productividad de la entidad?	X		X		X		

15	¿Considera Ud. que la planificación administrativa de la entidad se realiza tomando en cuenta las necesidades de la entidad?	X		X		X		
16	¿Considera Ud. que los recursos asignados para una administración administrativa son suficientes para mejorar el desempeño de los trabajadores de la entidad?	X		X		X		
17	¿Considera Ud. que la distribución de los recursos asignados se basa en criterios objetivos de equidad e imparcialidad?	X		X		X		
18	¿Considera Ud. que la desconcentración administrativa tiene por finalidad seleccionar a las personas más idóneas para la entidad?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para medir las variables en estudio

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No Aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Gliria Susana Méndez Ilizarbe DNI: 07059554

Especialidad del validador Educación – Metodología de la Investigación Científica

1 Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado

2 Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3 Claridad se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

18 de abril de 2018


Firma de Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES/ Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 COMUNICACIÓN								
1	¿Considera Ud. que la motivación del personal crea un clima adecuado de calidad de servicio al usuario?	X		X		X		
2	¿Considera Ud. que la motivación al personal ayuda a mejorar la imagen de la entidad?	X		X		X		
3	¿Considera Ud. que la motivación al personal ayuda a brindar oportunamente sobre cómo, dónde y de qué manera debe realizar algún trámite el usuario?	X		X		X		
4	¿Considera Ud. que la información que brinde el personal, influye en la toma de decisiones de los usuarios, ayudándolos a optimizar sus gestiones en la entidad?	X		X		X		
5	¿Considera Ud. que es claro el personal al momento de comunicar a los usuarios las normas y procedimientos de la entidad?	X		X		X		
6	¿Considera Ud. que la simpatía es fundamental para ser objetivo?	X		X		X		
DIMENSIONES 2 CAPACIDAD DE RESPUESTA								
7	¿Considera Ud. que a través de la sistematización de una queja (procedencia, registro y evaluación) se pueden identificar elementos susceptibles de ser modificados y lograr la capacidad de respuesta del usuario?	X		X		X		
8	¿Considera Ud. que la imagen de la entidad, mejoraría con un buen trato para con los requerimientos de los usuarios?	X		X		X		
9	¿Considera Ud. que todo el personal de la entidad deben formar parte del grupo humano que busquen implementar planes de mejora institucional?	X		X		X		
10	¿Considera Ud. que la actitud abierta a las quejas del personal de la entidad, cumplirían con los indicadores de satisfacción del usuario?	X		X		X		
11	¿Considera Ud. que son justas las quejas ante los reclamos de rapidez de respuesta, tiempo de retraso y puntualidad en los tiempos de entrega, asegurando así una adecuada atención?	X		X		X		
12	¿Considera Ud. que el personal de la entidad toma en cuenta las sugerencias de los usuarios del servicio para mejorar su función y	X		X		X		

la imagen de la entidad?							
DIMENSIÓN 3 PROFESIONALIDAD		Si	No	Si	No	Si	No
13	¿Considera Ud. que el personal que labora en la entidad refleja su capacidad de servicio para atender todas las cuestiones de reclamo de los usuarios?	X		X		X	
14	¿Considera Ud. que el personal que labora en la entidad refleja su capacidad operativa al ofrecer al usuario una solución y su satisfacción?	X		X		X	
15	¿Considera Ud. que ante un reclamo o queja del usuario, el personal de la entidad puede ofrecer la mejor solución tendente a lograr su satisfacción?	X		X		X	
16	¿Considera Ud. que es oportuna la intervención del personal de la entidad para materializar y cerrar el motivo del reclamo?	X		X		X	
17	¿Considera Ud. que el personal de la entidad es breve y preciso en la solución del problema del usuario?	X		X		X	
18	¿Considera Ud. que el trato del personal de la entidad deja un impacto potencial en la entidad y en los usuarios?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para medir las variables en estudio

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No Aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Gliria Susana Méndez Ilizarbe DNI: 07059554

Especialidad del validador Educación – Metodología de la Investigación Científica

- 1 Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado
 2 Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 3 Claridad se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

18 de abril de 2018



Firma de Experto Informante

ANEXO 8 DECLARACION JURADA

DECLARACIÓN JURADA
DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN
PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, José Antonio Vargas Apari estudiante (x), egresado (), docente (), del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 08040212 con el artículo titulado "Desconcentración de la SUNARP en cuanto a la calidad de servicio de los usuarios en el periodo 2017".

declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría
- 2) El artículo no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (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.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Posgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lugar y fecha

Nombres y apellidos

Firma

José Antonio Vargas Apari

D.N.I. N° 08040212