



## FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

“Desempeño laboral y calidad de atención en los servicios de publicidad registral de la Zona Registral N° IX Sede Lima de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, 2019”

Tesis para optar al grado académico de:

Maestro en Recursos Humanos y Gestión del Conocimiento

Presentado por:

Marisol Janet Estrada Tuero (0000-0002-5614-4068)

Asesor:

Andrea Gutierrez Jimenez (0000-0003-0826-6527)

Lima – Perú

2020



### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, jueves 28 de Mayo de 2020

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	<b>Mg. Pinto Díaz, Giovanna Giancarla</b>
Miembro 1	<b>Mg. Napan Yactayo, Ana Cecilia</b>
Miembro 2	<b>Dr. Huachaca Urbina, Antonio Roberto</b>

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

**“Desempeño laboral y calidad de atención en los servicios de publicidad registra Registral N° IX Sede Lima de la Superintendencia Nacional de los Registros Públi**

Presentado por el(la) bachiller.

**Estrada Tuero Marisol Janet**

Para optar el grado de

**Maestro en Recursos Humanos y Gestión del Conocimiento.**

Asesorado(a) por:

**Mg. Andrea Gutierrez Jimenez**

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) ( estudiante(s) de la ~~Maestría en Recursos Humanos y Gestión del Conocimiento~~ la sustentación, concluyen de manera unánime ( ) por mayoría simple ( x ) calificar a:

Tesista:	Estrada Tuero Marisol Janet
Nota (en letras)	Breve
Aprobado ( )	Aprobado - Muy buena ( )
Aprobado ( x )	Aprobado - Sobresaliente ( )
Desaprobado ( )	Desaprobado ( )

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.



Mg. Pinto Díaz, Giovanna Giancarla  
**Presidente(a) del Jurado**



Mg. Andrea Gutierrez Jimenez  
**Asesor(a)**



Mg. Napan Yactayo, Ana Cecilia  
**Miembro 1**



Dr. Huachaca Urbina, Antonio Roberto  
**Miembro 2**

## **DEDICATORIA**

A Dios por mantenerme fortalecida en este tiempo  
y alcanzar la meta trazada.

A mi esposo e hijos, quienes son la inspiración para  
seguir adelante.

## **AGRADECIMIENTO**

A FUNIBER, por otorgarme la beca para poder llevar a cabo el estudio de Maestría, a la Dra. Alba Hernández y a la Ms. Andrea Gutierrez Jimenez por el apoyo en la asesoría para la realización del presente trabajo.

A las señoritas Yvone Elena Tahua Bravo y Alyssa Gonzales Santa Cruz, por la valiosa ayuda en las gestiones y atención durante el tiempo de becado.

## Resumen

La presente investigación formula el problema sobre la relación presente entre el desempeño laboral de los trabajadores y la calidad de atención en el servicio de publicidad registral de la Zona Registral N° IX oficina que integra la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, 2019. Y como objetivo general se planteó identificar el vínculo entre la variable independiente desempeño laboral y la variable dependiente calidad de atención en el servicio de publicidad registral de la Zona Registral No IX perteneciente a la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, 2019.

La investigación se ha realizado mediante un planteamiento no experimental, con nivel correlacional, de corte transversal, con el propósito de identificar el vínculo entre la variable independiente desempeño laboral y la variable dependiente calidad de atención y si esta es significativa. Asimismo, se trata de una investigación tipo básica, y enfoque cuantitativo. La población objetivo está conformada por 315 empleados del servicio de publicidad registral y el grupo de muestra es 173 personas.

En el estudio, se ha identificado una dependencia alta y significativa que incluye un coeficiente, Rho de Spearman = .882 y además el nivel de relevancia es  $p = .000 < .05$ .

*Palabras claves:* calidad de atención y desempeño laboral.

## Abstract

The current investigation formulates the problem about the present relationship between the job performance of the workers and the quality of attention in the registry advertising service of the Registry Zone N ° IX, office that integrates the National Superintendence of Public Registries, 2019. And how the general objective was to identify the link between the independent variable job performance and the dependent variable quality of care in the registry advertising service of the Registry Zone N ° IX belonging to the National Superintendence of Public Registries, 2019.

The research has been carried out using a non-experimental approach, with a correlational level, cross-sectional, to identify the link between the independent variable job performance and the dependent variable quality of care and whether it is significant. Likewise, it is a basic type of research, and a quantitative approach. The target population is made up of 315 employees of the registry advertising service and the sample group is 173 people.

In the study, a high and significant dependence has been identified that includes a coefficient, Spearman's Rho = .882 and the level of relevance is  $p = .000 < .05$ .

*Keywords:* quality of care and job performance.