TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

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

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

# ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, jueves 28 de Mayo de 2020

Los integrantes del Jurado de tesis:

| | |
|---|---|
| Presidente | **Mg. Pinto Diaz, Giovanna Giancarla** |
| Miembro 1 | **Mg. Napan Yactayo,Ana Cecilia** |
| Miembro 2 | **Dr. Huachaca Urbina,Antonio Roberto** |

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** en la sustentación, concluyen de manera unánime ( ) por mayoría simple ( x ) calificar a:

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

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.

Mg. Pinto Diaz, 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***

T // (511) 610 6738
informes@cientifica.edu.pe
cientifica.edu.pe

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

**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.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

**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.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

**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.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

## 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.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

# INDICE GENERAL

Pag

DEDICATORIA ..... iii
AGRADECIMIENTO ..... iv
Resumen ..... v
Abstract ..... vi
INDICE GENERAL ..... vii
INDICE DE TABLAS ..... ix
INDICE DE FIGURAS ..... x
Introducción ..... 1
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA ..... 3
1.1 Descripción de la realidad problemática ..... 3
1.2 Formulación del problema ..... 6
1.2.1 Problema general ..... 6
1.2.2 Problemas específicos ..... 6
1.3 Objetivos de la investigación ..... 7
1.3.1 Objetivo general ..... 7
1.3.2 Objetivos específicos ..... 7
1.4 Justificación de la investigación ..... 8
1.5 Limitaciones de la investigación ..... 9
1.6 Viabilidad de la investigación ..... 9
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO ..... 11
2.1. Antecedentes de la investigación ..... 11
2.2. Bases teóricas ..... 14
2.3. Formulación de Hipótesis ..... 25
2.3.1 Hipótesis general ..... 25
2.3.2 Hipótesis específicas ..... 25
CAPITULO III: DISEÑO METODOLÓGICO ..... 26

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

3.1. Diseño de la investigación ..... 26
3.2 Tipo de investigación ..... 26
3.3 Enfoque de la investigación ..... 26
3.4. Población ..... 27
3.5. Muestra ..... 27
3.6. Operacionalización de las variables ..... 29
3.7. Técnica de recolección de datos ..... 31
3.8. Técnica para el procesamiento y análisis de datos ..... 37
3.9. Aspectos éticos ..... 38
CAPITULO IV: RESULTADOS ..... 39
4.1 Resultados descriptivos ..... 39
4.1.1 Resultados de la variable desempeño laboral ..... 39
4.1.2 Resultados de la variable calidad de atención ..... 43
4.2 Resultados inferenciales ..... 49
CAPITULO V: DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES ..... 57
5.1. Discusión ..... 57
5.2. Conclusiones ..... 62
5.3. Recomendaciones ..... 64
Referencias bibliográficas ..... 66
ANEXOS ..... 71
Anexo 1: Matriz de consistencia ..... 71
Anexo 2: Matriz de operacionalización ..... 73
Anexo 3: Encuestas / instrumentos de evaluación ..... 74
Anexo 4: Validez de instrumentos de jueces expertos ..... 77
Anexo 5: Constancia emitida por la institución donde se realizó la investigación ..... 92
Anexo 6: Cronograma de trabajo ..... 93
Anexo 7: Presupuesto ..... 95
Anexo 8: Flujograma del proceso ..... 96

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

# INDICE DE TABLAS

Pag

Tabla 1 Operacionalización de la variable desempeño laboral. ..... 30

Tabla 2 Operacionalización de la variable calidad de atencion. ..... 31

Tabla 3 Validez del instrumento de la variable desempeño laboral ..... 35

Tabla 4 Validez del instrumento de la variable calidad de atención. ..... 35

Tabla 5 Rango de coeficiente de confiabilidad Alfa Cronbach ..... 36

Tabla 6 Confiabilidad del instrumento para la variable desempeño laboral ..... 36

Tabla 7 Confiabilidad del instrumento para la variable calidad de atención. ..... 37

Tabla 8 Distribución de resultados de la variable desempeño laboral. ..... 39

Tabla 9 Distribución de resultados de la dimensión desempeño de la tarea ..... 40

Tabla 10 Distribución de resultados de la dimensión desempeño contextual. ..... 41

Tabla 11 Distribución de resultados de la dimensión comportamiento laboral contraproductivo. ..... 42

Tabla 12 Distribución de resultados para la variable calidad de atención. ..... 43

Tabla 13. Distribución de resultados de la dimensión fiabilidad. ..... 44

Tabla 14 Distribución de resultados de la dimensión capacidad de respuesta. 45

Tabla 15 Distribución de resultados de la dimensión seguridad. ..... 46

Tabla 16 Distribución de resultados de la dimensión empatía. ..... 47

Tabla 17 Distribución de resultados de la dimensión aspectos tangibles. ..... 48

Tabla 18 Análisis de correlación de las variables desempeño laboral y calidad de atención. ..... 50

Tabla 19 Grados de correlación según coeficiente Rho de Spearman. ..... 51

Tabla 20 Análisis de correlación de la dimensión desempeño de la tarea y la variable calidad de atención. ..... 52

Tabla 21 Análisis de correlación de la dimensión desempeño contextual y la variable calidad de atención. ..... 54

Tabla 22 Análisis de correlación de la dimensión comportamiento laboral contraproductivo y la variable calidad de atención. ..... 55

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

## INDICE DE FIGURAS

Pag

Figura 1.Distribución de resultados de la variable desempeño laboral. ..... 40

Figura 2.Distribución de resultados de la dimensión desempeño de la tarea .. 41

Figura 3. Distribución de resultados de la dimensión desempeño contextual. . 42

Figura 4. Distribución de resultados de la dimensión comportamiento laboral contraproductivo..... 43

Figura 5. Distribución de resultados para la variable calidad de atención..... 44

Figura 6. Distribución de resultados de la dimensión fiabilidad ..... 45

Figura 7. Distribución de resultados de la dimensión capacidad de respuesta. 46

Figura 8. Distribución de resultados de la dimensión seguridad. ..... 47

Figura 9. Distribución de resultados de la dimensión empatía. ..... 48

Figura 10. Distribución de resultados de la dimensión aspectos tangibles. ..... 49

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

## Introducción

La presente investigación analiza el desempeño laboral considerando la percepción de los empleados que participan en el proceso de atención de servicios de publicidad registral en la Zona Registral N° IX perteneciente a la Sunarp. A través de cuestionarios se identificará de esta manera la confiabilidad, seguridad, predictibilidad de dichos servicios, a fin de que estos se adapten a los cambios que se requieran, según las necesidades de los usuarios, mediante requisitos y procedimientos establecidos para cada situación, teniendo en consideración las normas vigentes y el respaldo de la tecnología con el fin de asegurar información suficiente y oportuna en el manejo del registro.

Con fecha 21 de febrero de 2018, se publica la Resolución N°027-2018-SUNARP/SN de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, por medio de la cual se aprueba el servicio gratuito de Alerta de Publicidad Registral. Así también se realizó la aprobación de la Directiva N°02-2018-SUNARP/SN cuyo objetivo era la regulación del servicio de Alerta Registral, a través de accesos simples y oportunos a los ciudadanos. Los servicios involucrados en estas disposiciones eran los servicios de alerta de inscripción y alerta de publicidad. Esta última consiste en asegurar información permanente y actualizada para las titulares registrales relacionadas a las solicitudes de publicidad presentadas para un determinado registro.

La metodología del trabajo aplicada es de diseño no experimental, correlacional, del tipo básico y enfoque cuantitativo. Para recopilar la información se utilizaron las encuestas, aplicándose cuestionarios, los cuales fueron los instrumentos para medir cada una de las variables y fueron aplicadas a la respectiva muestra conformada por los trabajadores que realizan el servicio de

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

publicidad registral. La información obtenida fue procesada y luego se realizó un análisis de los resultados mediante el uso de herramientas estadísticas tales como tablas y gráficos los cuales fueron utilizados para la determinación de resultados, conclusiones y recomendaciones de la presente tesis.

El presente trabajo de estudio se encuentra integrado por cinco partes:

El Capítulo I muestra el Planteamiento de problema, en este se explica la realidad problemática, la formulación del problema, la justificación de la investigación, así como la viabilidad y las limitaciones.

En el Capítulo II se describe el Marco teórico que involucra los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, los objetivos y la formulación de las hipótesis.

En el capítulo III se aborda el diseño metodológico de la investigación, así como el tipo de investigación, el enfoque, la población, la muestra, la operacionalización de las variables, las técnicas de recolección y procesamiento de datos y los aspectos éticos.

En el Capítulo IV se muestran los resultados obtenidos de la investigación a nivel descriptivo e inferencial.

El Capítulo V, muestra la discusión de los resultados, así como las conclusiones, recomendaciones, las referencias bibliográficas y anexos.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

# CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

## 1.1 Descripción de la realidad problemática

De acuerdo con los estudios de Ipsos Apoyo, en la actualidad la población del Perú asciende a 32.16 millones de personas con una tasa de crecimiento anual del orden del 1.01%. Así también, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) informó que un total de 2’303,662 empresas se registraron como activas hacia el final del año 2017, lo cual significó un incremento del 8,4% en relación con el número de empresas activas que fueron registradas hacia el final del año 2016. Además, de acuerdo con el Informe Técnico Demografía Empresarial del Perú, del cuarto trimestre del año 2017 se pudo registrar la creación de 68,416 empresas nuevas, lo cual reflejó un crecimiento del orden del 5.5% en relación con el año anterior.

Con relación a lo indicado, se puede apreciar la existencia de un crecimiento en el sector inmobiliario, vehicular y empresarial en el país, lo que puede inferir un incremento en la demanda del servicio de publicidad registral, lo cual exige que la atención pueda responder a dicha demanda, garantizando que la calidad del servicio se mejore o al menos se mantenga. El servicio de publicidad registral es una modalidad de acceso a la información de documentos que tiene contenido inmobiliario, vehicular y empresarial y que se utiliza en el ámbito jurídico y económico y que sirve para sustentar la información y autenticidad de acciones legales relacionados con los bienes muebles e inmuebles de las personas naturales y jurídicas.

Mediante la publicidad registral se posibilita establecer requisitos o condiciones de actuaciones relacionadas a bienes muebles e inmuebles. Es así como, con la presencia de un registro que consolida dicha información de

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

manera certera y actualizada se asegura la veracidad, la legalidad de las operaciones de compra, venta o modificaciones a las características de la vivienda, la constitución de una sociedad, de la misma manera, a la inscripción o transferencia de un vehículo, aeronave.

Es importante resaltar que el objetivo principal del servicio de publicidad registral es poner a disposición de cualquier persona individual o jurídica toda la información contenida en la entidad, la cual, puede estar almacenada en las Bases de Datos, del Sistema de Inscripción Registral y del Sistema de Inscripción Vehicular, en un repositorio centralizado que contiene las imágenes digitalizadas de las partidas registrales, por lo que asegurar que su atención sea la más eficiente se constituye en el problema permanente de la Entidad. El servicio brindado permite al usuario acceder a la boleta informativa de registro vehicular, búsqueda de índice automatizado de consulta registral, certificado de vigencia de poderes, copia literal de partida registral y copia informativa de partida registral.

La institución, para brindar mejor atención a sus usuarios, requiere que la eficiencia del trabajo se vea reflejada en cada una de las fases que comprende el proceso, logrando que el trabajo de cada colaborador sea eficaz, esto quiere decir que los usuarios reciban el servicio en el momento oportuno y procurando que este sea el menor tiempo posible, logrando con ello la total satisfacción. Por esta razón las actividades adicionales a las propias del registro, tales como las administrativas y tecnológicas se consideran como parte del diseño para obtener dicho resultado. En ese sentido, los trabajadores que forma parte de este proceso deberán tener las habilidades, conocimientos y experiencia suficiente que garanticen que la calidad de estos procesos sea la adecuada.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Actualmente se ha podido identificar que la mayor parte de las quejas que los usuarios realizan, se relacionan con el tiempo de atención, de los servicios prestados en la oficina registral objeto de estudio, esto además se vincula con el proceso de atención el cual se inicia con la atención por parte del área de orientación, quienes exponen los requisitos necesarios para el trámite, así como la entrega de formularios o brinda información sobre número de partidas si el usuario no cuenta con ella. Luego de ello, se realiza el trámite en la caja. En este momento se verifica la información de la solicitud y se previsualiza el contenido a entregar a fin de que sea validado por el usuario, luego de lo cual, estando conforme, realiza el pago respectivo por el servicio. Si el contenido es menor a 30 páginas este es impreso y entregado al usuario en la misma caja, culminando su atención. Si el contenido supera las 30 páginas, se le indica al usuario que será llamado por el personal de servicio rápido, quienes realizarán la entrega respectiva. El flujo del procedimiento descrito se encuentra en el anexo 8. Es debido a que en este proceso se involucra la participación de más de una persona, entre orientadores, cajeros y personal administrativo, el usuario realiza en muchas oportunidades dos o más colas de espera en todo el proceso desde su ingreso a la oficina y hasta la entrega del servicio requerido, siendo el promedio de atención aproximadamente de 15 minutos. Esta situación sumada a una alta demanda de usuarios, que exige el contar con un adecuado número de personal que permita una atención fluida y que disminuya el riesgo de agotamiento de los trabajadores que atienden a los usuarios, sobre todo en los horarios más complicados. Es también importante considerar que el servicio además requiere del soporte informático y logístico acorde, para cumplir con los plazos ofrecidos, situación que en ocasiones presenta dificultades. Por ello,

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

estos aspectos son los que originan que la calidad esperada del servicio no cumpla con lo requerido y que los usuarios no se encuentren satisfechos, en tanto no se está consiguiendo alcanzar las metas planteadas, siendo necesario identificar y hacer seguimiento al desempeño de los trabajadores en relación con la calidad del trabajo efectuado, así como las interrelaciones con sus compañeros, el conocimiento preciso de las funciones asignadas, etc. Asimismo, es importante considerar las capacidades, habilidades y experiencia del personal, de manera que se pueda asegurar una mejor atención de los servicios de publicidad registral de Lima.

## 1.2 Formulación del problema

En base a los argumentos planteados en los párrafos precedentes se formulará los problemas a nivel general y específico de la investigación.

### 1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño laboral y la 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?

### 1.2.2 Problemas específicos

En base al problema principal se plantearán los problemas específicos siendo estos los siguientes:

¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño de la tarea y la 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?

¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño contextual y la 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 publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

¿Cuál es la relación que existe entre el comportamiento laboral contraproductivo y la 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?

## 1.3 Objetivos de la investigación

En base a la problemática planteada, los problemas de investigación se procederán a plantear los objetivos del trabajo de investigación.

### 1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el desempeño laboral y la 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.

### 1.3.2 Objetivos específicos

Determinar la relación entre el desempeño de la tarea y la 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.

Determinar la relación entre el desempeño contextual y la 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.

Determinar la relación entre el comportamiento laboral contraproductivo y la 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 publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

## 1.4 Justificación de la investigación

Torres (2010) precisa que cada vez más, los clientes dan más importancia a las características intangibles de los productos y servicios brindados, es por esa razón que las empresas actualmente enfocan la forma de satisfacer de manera adecuada las expectativas de los clientes y de esa manera mantener ventajas competitivas frente a otras empresas.

En relación con la justificación teórica, la investigación permitirá ampliar el conocimiento e información sobre la calidad de la atención y el desempeño laboral en las instituciones públicas del Estado y con las particularidades del servicio que se brinda, así también se ampliará los conocimientos sobre el servicio de publicidad registral, resultados descriptivos, inferenciales y conclusiones y de esa manera ampliar la base de conocimientos y conceptos relacionados al tema de interés.

Para justificar de manera práctica el presente estudio se respalda que mediante la misma se podrá obtener información que puede servir de base para la implementación de nuevas medidas o acciones que ayuden en la mejora de la calidad de los servicios registrales ofrecidos en la Zona Registral N° IX de la Sunarp.

La justificación metodológica del presente trabajo se encuentra en la adecuación e implementación de instrumentos, los cuales serán aplicados en una institución pública de características similares a otras instituciones del Estado, lo cual puede emplearse como base para el desarrollo de otras investigaciones cuyo ámbito de aplicación sea similar al tratado en el presente estudio.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

## 1.5 Limitaciones de la investigación

Arias (2012) “Las limitaciones de la investigación son obstáculos que eventualmente pueden presentarse durante el desarrollo de la investigación”, en relación con la presente investigación estuvo limitada por la falta de información con respecto a la institución en la que se efectuó el estudio, se tuvo que solicitar permisos y autorizaciones formales, sin embargo, la información obtenida no fue mucha.

Asimismo, en el desarrollo de los cuestionarios se pudo percibir que los colaboradores se sentían como si estuvieran siendo evaluados y no como un levantamiento de información, por lo que al principio la participación fue limitada, siendo esta situación atendida por el área correspondiente.

## 1.6 Viabilidad de la investigación

La indagación se realizó en la oficina de la Zona Registral N° IX de la SUNARP, para ello se contó con las autorizaciones respectivas para la aplicación de los instrumentos al personal de dicha Entidad. Del mismo modo se contó con la autorización para el uso de dicha información como objeto de estudio y análisis de los resultados descriptivos e inferenciales. El tiempo empleado para la elaboración del presente trabajo de investigación fue de 3 meses.

Para la realización del estudio se contó con los siguientes recursos:

Recursos humanos:

- Un asesor que brindó herramienta que permitió llevar a buen recaudo el presente estudio.
- Digitador, para la redacción del estudio
- Un estadístico, para el análisis y procesamiento de datos

Materiales:

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

- Papel Bond A4 80gr 4 millares
- Grapas 2 Cajas
- Correctores 2
- CD 3
- USB 2
- Encuadernación 5 unidades
- Fotocopias 500 Hojas
- Impresiones 400 Hojas.

Asimismo, para poder llevar a cabo todas las actividades de la presente investigación, los gastos fueron asumidos al 100% por la suscrita.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

# CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

## 2.1. Antecedentes de la investigación

En esta parte, se mostrarán algunos documentos de investigación que por sus características resultan ser similares a la presente investigación a nivel de variables o dimensiones, empezando con las que se han encontrado a nivel nacional.

Zárate & Eduardo (2017) en su trabajo sobre “El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, 2016”, realiza una identificación de la relación existente entre el clima organizacional en los empleados administrativos y su desempeño laboral dentro de la Municipalidad. La metodología empleada fue un análisis descriptivo y también correlacional, con enfoque cuantitativo. Los resultados identificaron un buen clima laboral dentro de la municipalidad, así como un adecuado nivel de desempeño laboral. Así también se recomendó implementar programas de motivación e incentivos para el personal con el fin de fortalecer las políticas internas.

Anaya (2018) en su estudio titulado “Desempeño laboral en la calidad de servicios de la Municipalidad de Lurín – 2016”, se planteó como objetivo, estimar el nivel de correlación de las variables del estudio, mediante una metodología hipotética-deductiva, aplicando las herramientas de recopilación de información a 110 trabajadores de la Municipalidad. Los resultados demostraron la existencia de una asociación de nivel moderado para las variables desempeño laboral y calidad de servicios. Del mismo modo, la apreciación de los trabajadores en relación con el desempeño y calidad está en un nivel medio.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Flores (2016). “El compromiso organizacional y el desempeño laboral en la Red de Salud del Rímac, Lima, 2016”. Realizó una investigación transversal, no experimental y correlacional, en el que participaron 109 trabajadores que formaron parte de la muestra de tipo no probabilística. Se concluye que existe relación de nivel bajo entre las variables.

Núñez (2017) en su trabajo “Desempeño laboral y la satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junín-2017”, realizó un estudio con diseño no experimental, correlacional-transversal del tipo básica y descriptiva, y enfoque cuantitativo. Se utilizaron encuestas para recabar la información del estudio. Se obtuvo como resultado una correlación de nivel moderada y tendencia positiva entre la satisfacción del cliente y el desempeño laboral en el Instituto Peruano del Deporte Junín.

Rubio (2016). “La gestión de calidad, relacionado con el servicio de atención al cliente en la consulta externa de la clínica robles S.A.C. Chimbote, 2016”. El estudio realiza un análisis de la calidad de los servicios de consulta externa que son brindados por la Clínica Robles, con el propósito de mejorar el servicio que se ofrece. Mediante un estudio de enfoque cuantitativo, correlacional de corte transversal se llegó a determinar los aspectos tangibles y la capacidad en la respuesta, ambas dimensiones mencionadas de la variable calidad de servicio, presentaron un considerable grado de satisfacción a comparación de las demás dimensiones.

De la misma manera se ha logrado identificar investigaciones a nivel internacional relacionadas al objeto de estudio del presente trabajo.

Pozo (2018). “Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de Quito”

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

realizó una investigación cuyo fin fue determinar los factores psicosociales y principales riesgos que se encuentran relacionados con el rendimiento laboral, mediante una evaluación descriptiva. Se llegó a la conclusión que las exigencias del tipo psicológico, así como la estima y la inseguridad, son los riesgos psicosociales más importantes y se encuentran vinculado al desempeño laboral pudiendo generar la disminución de la productividad.

Enríquez (2014). “Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México”. El estudio analizó el nivel de las variables motivación y desempeño de los colaboradores del Instituto de la Visión. A través de un trabajo de campo y un estudio descriptivo correlacional, se obtuvieron resultados que analizaron un modelo lineal con el cual se pudo determinar la existencia de correlación entre el aspecto motivacional con el rendimiento laboral de los empleados del Instituto de la Visión ubicado en México.

Zans (2017) realizó un trabajo sobre la incidencia del clima organizacional en el rendimiento laboral de los docentes y colaboradores del área de administración de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa. El documento consistió en analizar la existencia de la correlación entre el clima en la institución y el desempeño laboral de los empleados y profesores. El trabajo de investigación se elaboró a nivel descriptivo y correlacional, se consideró como población a 88 trabajadores y funcionarios de la organización. El estudio identifica una relación positiva entre el desempeño laboral de los colaboradores y el clima organizacional de la Facultad.

Castro (2016). “El Papel de los Valores Hacia el Trabajo en la Motivación Laboral y el Desempeño de Trabajadores de PYMES Potosinas”. La investigación analiza la manera como los valores en función del trabajo tienen

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

influencia en la motivación y el desempeño laboral de los empleados. El estudio es del tipo correlacional y con diseño no experimental transversal. Se aplicó dos cuestionarios cuyo fin fue evaluar la forma como se relacionan ambas variables del estudio. El estudio identifica una relación positiva para el desempeño y los valores de los colaboradores.

Calderón, Montiel, Huilcapi, Mora & Naranjo (2018) plantearon como objetivo, identificar la relación entre el desempeño de los empleados y los procesos administrativos en su centro de labores, el cual presentaba un problema en el que se involucraba trabajadores y jefes con dificultades de comunicación e inadecuada administración. La investigación fue descriptiva, del tipo exploratoria, se utilizó el método inductivo y deductivo, recopilando información para determinar los factores que influyen en la problemática. Se utilizaron como instrumentos las entrevistas y las encuestas con las cuales se obtuvo la información para elaborar el análisis respectivo sobre las causas y consecuencias que originan los problemas. Los resultados mostraron que los problemas daban lugar a la insatisfacción de usuarios y trabajadores, así como bajo rendimiento, concluyéndose que una administración que no se compromete con la empresa ante las dificultades y empleados con poco interés por realizar sus actividades de manera eficiente, lo cual causa perjuicio a la entidad en tanto se incrementan los gastos operativos.

## 2.2. Bases teóricas

En base a las teorías existentes en libros e investigaciones, se desarrollaron los conceptos teóricos vinculados a las variables del estudio, iniciando con el Desempeño Laboral.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Existen diversas conceptualizaciones en torno al desempeño laboral, una de las principales, en la cual la presente investigación basa su desarrollo, es la teoría de Murphy (1990), quien realizó una descripción específica de la productividad como la razón entre los elementos de salida o también llamados (outputs), y el valor o costo de los insumos o elementos de entrada (Inputs). Así también Murphy observó que los trabajadores en el desempeño laboral diario no sólo destinaban su tiempo a la realización de las tareas asignadas a su puesto o cargo, sino que también parte de su tiempo lo dedicaban a otras acciones tales como su formación, apoyar o ayudar a otros compañeros de trabajo, atender problemas o confrontar conflictos y otras cosas no previstas. Es decir que el tiempo del trabajador no estaba dedicado únicamente a sus funciones o responsabilidades propias del puesto de trabajo, sino que había otras más y por lo que considerar la evaluación del cumplimento de las tareas propias como único factor dejaría de lado acciones, conductas y actividades que el trabajador posee, considerando que estas también resultan ser de importancia para las instituciones.

De esta manera Murphy planteó el desempeño laboral como el grupo de actividades y conductas de los trabajadores que influyen de manera significativa en el logro de los objetivos institucionales en donde se desarrolla dicho trabajador (Murphy, 1990), entre las cuales algunas estaban relacionadas con tareas específicas y otras no; como por ejemplo el mantener relaciones interpersonales buenas con los compañeros de trabajos y con sus superiores. De esta manera llevó a cabo un elemento teórico sobre los comportamientos vinculados al desempeño del trabajador que se enmarcan en cuatro tipos de conductas, tales como las conductas vinculadas a la tarea realizada, las

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

conductas relacionadas a los temas interpersonales, las conductas vinculadas al no aprovechamiento eficiente del tiempo y aquellas conductas que resultan ser destructivas.

La teoría establecida por Murphy fue desarrollada por otros investigadores como Campbell (1990); Campbell, Oswald y Gasser (1996) y McCloy, Campbell y Cudeck (1994), en las cuales la definición del desempeño estaba relacionada a conductas del tipo psicomotora, cognitiva, motora o interpersonal, las cuales eran pensadas y actuadas por el trabajador, según sus habilidades y en concordancia con los objetivos organizacionales.

Por otra parte, se introdujeron otros conceptos como el de "conducta organizacional cívica" como aquellas conductas vinculadas con la cooperación, ayuda, lealtad; adicionales a las obligaciones técnicas del trabajo, las cuales fueron analizados por Borman (2004) y otros autores como Busch y Borman (1993); Motowidlo, Borman y Schmit (1997); Penner, Allen, Borman y Motowidlo (2001).

En relación con los dos últimos tipos de conductas planteadas por Murphy (1990), las cuales fueron materia de estudio en los últimos años; se denominaron, en ambos casos, conductas contraproductivas. Así también Sackett y DeVore (2001), definieron estas conductas como toda acción realizada de manera intencional por el trabajador y que se considera como contraria a los intereses de la organización. Por su lado Rotundo y Spector (2010) definen estas conductas como aquellas que son realizadas por un trabajador y que perjudica o intenta perjudicar a la organización o a sus miembros, y que puede ser realizada por los mismos trabajadores, los clientes o los usuarios.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

En base a lo expuesto se puede establecer que el desempeño tiene múltiples facetas, las cuales se pueden agrupar en tres componentes o dimensiones. La primera de ellas referido al desempeño de tarea, propia de la persona, la segunda referida al desempeño contextual, que corresponde a los comportamientos prosociales o al desempeño cívico y finalmente los comportamientos desviados o contraproductivos las cuales van en contra de los objetivos y metas institucionales.

Esta posición es recogida por Robbins y Judge (2013), quienes precisan que anteriormente, la mayoría de las organizaciones evaluaban únicamente la eficiencia de los trabajadores en base a las tareas definidas en las funciones de sus puestos; pero actualmente las organizaciones que se orientan a la prestación de servicios necesitan más información para poder realizar dicha evaluación, reconociéndose tres tipos de conductas dentro de las cuales se constituye el desempeño laboral. Estos tipos de comportamientos o conductas son el desempeño de la tarea, que corresponde al desarrollo de las funciones asignadas con el fin de optimizar los bienes o servicios producidos, lo cual corresponde a las tareas propias del puesto. La segunda conducta es el Civismo, que corresponde a las conductas que favorecen un adecuado ambiente psicológico dentro de la institución, esto corresponde a la ayuda que se brinda aún no se solicite, el respaldo a los objetivos de la organización, el buen y respetuoso trato a los demás, opinar de manera constructiva y decir cosas a favor de la misma organización. En tercer lugar, está la baja productividad, que corresponde a acciones que van en contra de la organización y la dañan. Entre otras están el robo, comportamientos agresivos, daños a la propiedad, no actuar para la defensa de la organización, entre otras. Se considera que un desempeño

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

adecuado se asocia con los resultados más altos para las dos primeras dimensiones y combatir la presencia de acciones relacionadas a la tercera dimensión.

Así también Bowling (2014) destaca la existencia de un consenso entre varios autores que concuerdan en dimensionar el desempeño laboral en tres aspectos:

- Desempeño o desarrollo de la tarea
- Desempeño contextual
- Conducta laboral contraproductiva

En base a los aspectos expuestos y considerando la teoría de Murphy (1990) se plantearon las dimensiones para la primera variable desempeño laboral de la siguiente manera:

(1) Desempeño de la tarea. - Según Murphy (1990) consiste en la realización de los deberes y responsabilidades otorgados a un trabajador dentro de un contexto de un trabajo determinado. Por otro lado, también se considera que el desempeño de la tarea es la suma de todos los valores que la organización espera alcanzar producto de los comportamientos que una persona presenta en un periodo determinado de tiempo. El desempeño de la tarea involucra dos aspectos, el primero de ellos corresponde a las tareas relacionadas en transformar materia prima en productos y/o servicios finales y el segundo involucra las tareas para soporte y mantenimiento del negocio, mediante las labores de apoyo que aseguren condiciones para que se desarrollen de manera eficiente las funciones de la organización (Motowidlo, 2003).

(2) Desempeño contextual. - Según Murphy (1990), son aquellas funciones que no están relacionadas de manera directa con la tarea, pero ayudan

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

positivamente con la institución, tales como las relaciones interpersonales y la comunicación. Así también se define como el valor que se espera obtener del comportamiento que contribuye a la efectividad organizacional en un periodo identificado de tiempo y mediante el efecto causante en el contexto organizacional, psicológico, laboral y social. (Motowidlo, 2003).

Otros autores definen el desempeño contextual en un alcance más amplio a las funciones del trabajador incluyendo aquellas actitudes del personal, su voluntad para el desarrollo de tareas que son adicionales a sus funciones, a la ayuda, la cooperación y el esfuerzo en la dedicación de estas actividades, continuando las reglas y procedimientos de la organización y ayudando a que se cumplan los objetivos de la institución. (Borman y Motowidlo, 1993).

Así también Bowling (2014), precisa que el comportamiento organizacional ciudadano es aquel que no se presenta de manera formal en los manuales de puestos y asiste a la organización de forma integral, así como a los colaboradores que la conforman. La diferencia entre el desempeño contextual y el desempeño de la tarea se encuentra en el valor de contribución que se espera en la organización, mientras el primero contribuye, en el contexto social, psicológico y organizacional, el segundo colabora en la ejecución de los bienes y servicios de la organización.

(3) Comportamiento laboral contraproductivo. - Para Murphy (1990) estos comportamientos corresponden a aquellos que originan una pérdida de tiempo en el desempeño productivo del trabajador y por aquellos comportamientos que resultan ser destructivos o azarosos. El comportamiento laboral contraproductivo, por tanto, generan un valor negativo a la organización y está compuesto por los comportamientos intencionales, pero también incluye los

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

comportamientos accidentales que se pueden dar en las cuales se tiene la primera intención de ejecutar acciones a favor de algo, pero terminan generando resultados negativos motivados por distintos factores como el desconocimiento o falta de capacitación por parte del trabajador (Motowidlo, 2003).

Para Sackett y DeVore (2001) el comportamiento laboral contraproductivo es aquel comportamiento de algún integrante de la organización que, realizado de manera intencional, va en contra de los objetivos e intereses de la misma organización. Por otro lado, se considera que existe once categorías del comportamiento laboral contraproductivo: el uso ineficiente del tiempo y recursos, el robo, el uso inadecuado de la información, la destrucción de propiedad, las inasistencias, la conducta insegura, la calidad deficiente del trabajo, el consumo de estupefacientes y bebidas alcohólicas, las acciones inadecuadas tanto físicas como verbales (Motowidlo, 2003).

Finalmente, también existen los comportamientos de abstinencia, que son maneras de actuar en busca de evitar realizar labores o trabajos que no le causan satisfacción al trabajador. El comportamiento de la abstinencia es distinto al comportamiento laboral contraproductivo ya que mientras el comportamiento laboral contraproductivo se basa en acciones que causan valor negativo contrario a los objetivos de la institución, la abstinencia se refiere a las acciones que generan el distanciamiento del trabajo (Bowling, 2014).

De la misma manera se procederá a desarrollar los conceptos teóricos relacionados a la variable Calidad de Atención.

La calidad de atención del servicio de publicidad registral se puede definir en el marco de las teorías sobre calidad, las cuales tienen un amplio aspecto de definiciones, las cuales se clasifican según las características del servicio, el

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ámbito de aplicación, el personal involucrado u otros factores que se pudieran presentar en el avance de la evaluación.

Esta investigación desarrolla esta variable en base al esquema SERVQUAL de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988), quienes hacen referencia de que la calidad del servicio es la calidad que el usuario percibe, esta es la opinión del consumidor relacionado a la excelencia y ventaja de un bien o servicio, es decir que la calidad que se percibe es subjetiva, pues supone un nivel de abstracción de los atributos o características de los bienes o servicios, los cuales tienen un carácter multidimensional.

Así también existen otros conceptos de calidad como, por ejemplo, las Normas de Calidad ISO 9000:2000, señalan a la calidad como el grupo de atributos propios de un servicio o un bien que permiten la satisfacción de una necesidad. En ese sentido la calidad no está definida como una ponderación de los mayores o menores beneficios ofrecidos, sino que la calidad está referida a la capacidad del bien o del servicio para poder atender una necesidad definida.

Deming, W. Edwards (1989) establece una relación directa entre calidad y productividad, indicando que muchas veces se piensa que una sacrifica a la otra, pero explica que a más calidad existe menos desperdicios, menos reprocesos lo cual conlleva a mayor productividad.

Kotler & Keller (2006) definen la calidad como los atributos y propiedades particulares que tiene un bien o un servicio, que se encuentran orientadas a cumplir los requerimientos de los usuarios que las exigen.

Joseph Juran (1993), precisa que la calidad de un bien o servicio son el grupo de características propias de un producto o un servicio, que se obtuvieron en su proceso productivo o de elaboración y que a la vez son concordantes con

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

las características exigidas en la documentación de origen técnico y en los requisitos de los consumidores. En este caso, el autor establece que la calidad está vinculada con lo requerido técnica y comercialmente y las características del bien o servicio producido.

Garvín (1988) precisa que los conceptos de calidad se pueden agrupar en definiciones trascendentes, según el producto, según en el usuario, según la producción; y según el valor. Es definida la calidad como innata, absoluta y particularmente reconocida. Según el producto se define la calidad como algo medible. Según el usuario se encuentra vinculado a la satisfacción, es decir que el producto de mayor calidad se caracteriza por ser aquel que posee una mayor satisfacción de las necesidades del cliente. Según la producción se relaciona la calidad con el cumplimiento de especificaciones y según el valor se trata a la calidad en términos de precios y costos.

Una de las maneras de evaluar las características de la calidad es mediante la formulación de cuestionarios a los usuarios para recopilar la opinión relacionada a los aspectos de estructura (infraestructuras físicas, comodidad, organización), del proceso (procedimiento, acciones a realizar) y del resultado (cambios en la atención y percepción de la atención brindada).

El estudio y diagnóstico de la calidad de atención se hace por una serie de esquemas conceptuales e instrumentos, los cuales se configuran en herramientas que recogen el punto de vista del usuario.

Al respecto, de acuerdo con lo indicado precedentemente se usó para el análisis de esta variable la escala de SERVQUAL que es uno de los modelos más importantes para medir la calidad de atención y es un método representado por un cuestionario que busca cuantificar la calidad de atención que prestan y el

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

agrado del cliente que recibe el servicio. El modelo SERVQUAL es una forma de aplicar un método, diseñado para la mejora continua de los servicios y se desarrolló en el año 1991 por Zeithaml, Parasuraman y Berry quienes propusieron cinco importantes dimensiones que permitirían evaluar la calidad de servicio en una organización y que permite la comparación de los resultados entre distintas organizaciones.

La forma para medir las características de cada atributo que identifican la calidad de atención (fiabilidad, empatía, habilidad de respuesta, elementos tangibles y seguridad) es la utilización del modelo SERVQUAL, a fin de para investigar sobre la calidad de atención en diferentes aristas del sector servicio.

El modelo sirve para determinar cuáles son los elementos más resaltantes para el usuario de un servicio ya que es muy importante considerar la percepción de los usuarios al momento de evaluar y determinar la calidad y que éstas varían según la experiencia. Los clientes que logran percibir una calidad elevada de servicio quedarán completamente satisfechos con la institución; los clientes que están satisfechos con la entidad tendrán la probabilidad de continuar una relación a largo y mediano plazo.

La primera dimensión para la calidad del servicio es la fiabilidad, según Zeithaml, Parasuraman y Berry, corresponde al cumplimiento cabal, preciso, seguro y efectivo de lo solicitado. La segunda dimensión planteada por los autores es la capacidad de respuesta, es decir, la oportunidad de la atención, la efectividad de dicha atención, la actitud en la entrega de información confiable y precisa y el nivel de comprensión hacia el usuario para una adecuada atención. La tercera dimensión relacionada a la seguridad que es la capacidad del servicio brindado y a las capacidades de las personas que lo ejecutan a fin de generar

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

confianza en los usuarios, lo cual se consigue con amabilidad, trabajo en equipo, experiencia y conocimiento del servicio. La cuarta dimensión corresponde a la empatía que implica exclusividad para el usuario y que no debe limitarse sólo a la cortesía profesional. Es la buena disposición de comprender las necesidades ulteriores del usuario y buscar la forma adecuada de cubrirlas. La última dimensión son los elementos tangibles y corresponde a los aspectos objetivos materiales y visuales de la organización tales como la infraestructura, el equipo tecnológico, la señalética, las facilidades de acceso, la ventilación, la iluminación, la comodidad de los ambientes, etc.

Haciendo un resumen de lo precisado se tiene que las dimensiones definidas de este modelo son: fiabilidad, seguridad, empatía, habilidad de respuesta y los elementos tangibles.

- La fiabilidad corresponde a la habilidad en la ejecución de un servicio de manera cuidadosa y fiable.
- La capacidad de respuesta es la preparación de los colaboradores para apoyar a los usuarios y cumplir con un servicio adecuado y rápido.
- La seguridad está referida a la preparación y disposición de los colaboradores, así como sus habilidades para inspirar confianza y credibilidad.
- La empatía se encuentra referida a la forma de atención personalizada que se brinda desde las organizaciones hacia los clientes y la atención individualizada, poniéndose en el lugar del cliente.
- Los elementos tangibles corresponden a la parte física, a las instalaciones, a la infraestructura, a los materiales, equipamiento y el personal.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

En este modelo cada una de las dimensiones tiene la finalidad de ser un instrumento de diagnóstico para establecer las fortalezas y debilidades en la prestación de servicios dentro de una organización.

Para este presente trabajo de estudio se ha determinado las referidas dimensiones para la variable calidad de atención y serán las del modelo SERVQUAL, a fin de comprender e identificar el nivel de atención de los servicios de publicidad registral.

### 2.3. Formulación de Hipótesis

La formulación de las hipótesis generales y específicas se realiza considerando los objetivos de la investigación.

#### 2.3.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre el desempeño laboral y la calidad de atención en el servicio de publicidad registral de la Zona Registral N° IX Sede Lima de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, 2019.

#### 2.3.2 Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre el desempeño de la tarea y la calidad de atención en el servicio de publicidad registral de la Zona Registral N° IX Sede Lima de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, 2019.

Existe relación significativa entre el desempeño contextual y la calidad de atención en el servicio de publicidad registral de la Zona Registral N° IX Sede Lima de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, 2019.

Existe relación significativa entre el comportamiento laboral contraproductivo y la calidad de atención en el servicio de publicidad registral de la Zona Registral N° IX Sede Lima de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, 2019.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

# CAPITULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

## 3.1. Diseño de la investigación

La investigación es no experimental, sobre ello Hernández, Fernández y Baptista (2014), establecen que estos diseños se elaboran sin modificar las variables, observando los hechos en el ambiente natural tal como los encontramos con la finalidad de estudiarlos.

Es transversal porque el estudio busca “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía a algo que sucede” (Hernández et.al, 2014, p.154).

## 3.2 Tipo de investigación

La investigación actual es básica, al respecto Reyes, Sánchez y Mejía (2018) definen este tipo como aquella dirigida a buscar conocimientos nuevos sin la necesidad de tener un objetivo o finalidad específica o inmediata. Investiga principios y leyes científicas.

El nivel del estudio es definido como correlacional, sobre eso Bernal (2010), considera que un estudio relacional muestra o examina la relación de las variables del estudio o los efectos de dichas variables, sin embargo, no explica las causas que podrían ocurrir, siendo su principal soporte, el análisis estadístico.

La investigación es descriptiva, según Bernal (2010), esta investigación muestra, narra, reseña o identifica situaciones o hechos, así como las propiedades de un fenómeno de estudio, pero no se dan las razones o aclaraciones de los hechos, fenómenos o situaciones.

## 3.3 Enfoque de la investigación

El planteamiento del presente trabajo de estudio es cuantitativo en tanto el estudio está centrado en aspectos observables y que son posibles de ser

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

cuantificados, al respecto Hernández et. al. (2014), menciona que mediante la recopilación de datos se puede probar las hipótesis, realizando las mediciones numéricas, mediante el uso de las herramientas estadísticas, esto permite establecer tendencias en un comportamiento, además de probar teorías.

### 3.4. Población

Según Tamayo (2011) la población es el total de individuos que participan de un fenómeno a ser estudiado y que comparten una determinada característica.

En la investigación actual, la población estuvo integrada por 315 empleados del servicio de publicidad registral.

### 3.5. Muestra

Para Hernández et. al. (2014) se denomina muestra al subgrupo de una población conformado por un grupo de elementos que se definen en sus características.

Se calculó la muestra en base al muestreo aleatorio simple, es decir es un muestreo probabilístico:

$$n = \frac{z^2.p.q.N}{e^2(N-1) + z^2.p.q}$$

Donde:

n: resultado de la muestra

z: 1,96 (Valor en una distribución considerada normal de nivel confiable al 95%)

p: 0,5 (Porcentaje de trabajadores que consideran que el servicio de publicidad registral es bueno: 50%)

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

q: 0,5 (Porcentaje de trabajadores que consideran que el servicio de publicidad registral no es bueno: 50%)

N: 315 (Total de trabajadores del servicio de publicidad registral)

e: 0,05 (Margen de error del porcentaje de trabajadores que consideran que el servicio de publicidad registral es bueno: 5%)

Reemplazando:

$$n = \frac{1{,}96^2 * 0{,}5 * 0{,}5 * 315}{0.05^2 * (315 - 1) + 1{,}96^2 * 0{,}5 * 0{,}5}$$

$$n = 173$$

Por lo tanto, se puede indicar que la muestra de estudio estuvo constituida por 173 trabajadores del área de publicidad registral.

Los criterios incluidos en la muestra son los siguientes:

- Trabajadores del área de publicidad registral que realizan labores de atención al usuario, certificaciones.
- Trabajadores del área de publicidad registral entre 18 y 60 años.
- Trabajadores del área de publicidad registral de 1 año a más de antigüedad.

Los criterios para la exclusión de la muestra son los siguientes:

- Trabajadores del área de publicidad registral con observaciones de parte del área de recursos humanos por estar inmersos en procesos disciplinarios.

En el presente caso la estrategia para recolectar a los elementos de la muestra se aplicará la técnica de muestreo aleatorio simple para este estudio de enfoque cuantitativo.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

### 3.6. Operacionalización de las variables

Es un proceso metodológico que se realiza descomponiendo una o más variables de una investigación, de manera deductiva, a fin de poder entender mejor su alcance en la investigación. Esta división se puede realizar a nivel de dimensiones, aspectos, indicadores, ítems, entre otros, dependiendo de su complejidad y su finalidad es convertir su concepto abstracto en un concepto empírico y que pueda ser medido mediante un instrumento. Es el detalle de la definición de la variable que será utilizado en la investigación y los valores que estos detalles podrán asumir en la investigación (Carrasco ,2009).

Variable independiente: Desempeño laboral

Conceptualmente se define como la agrupación de actividades y conductas de los trabajadores que influyen de manera significativa en la realización de los objetivos de la organización en la cual se desempeña dicho trabajador (Murphy, 1990).

Operacionalmente la variable desempeño laboral es un conjunto de acciones que los trabajadores desarrollan y que pueden ser medidas mediante un cuestionario en escalas de valores tipo Likert y que se encuentran organizadas en tres dimensiones: Desempeño de las tareas, comportamiento laboral contraproductivo y el desempeño contextual.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Tabla 1
*Operacionalización de la variable desempeño laboral.*

| Dimensión | Indicador | Ítems | Escala y valores | Niveles y rangos |
|---|---|---|---|---|
| Desempeño de la tarea | Planificación de tareas | P1, P2 | Muy en desacuerdo (1) | Bajo [19: 35] |
| | Priorización de tareas | P3, P4 | | |
| | Eficiencia | P5 TOTAL: 5 | En desacuerdo (2) | |
| Desempeño contextual | Colaboración | P6 | Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) | Medio [36: 62] |
| | Iniciativa | P7, P8, P9 | | |
| | Competencia | P10, P11 | | |
| | Innovación | P12, P13, P14 TOTAL:9 | De acuerdo (4) | |
| Comportamiento laboral contraproductivo | Percepción negativa | P15, P16, P17 | Muy de acuerdo (5) | Alto [63: 98] |
| | Comunicación contraproductiva | P18, P19 TOTAL: 5 | | |

*Fuente:* Elaboración propia.

Variable dependiente: Calidad de atención

Conceptualmente la calidad que se percibe es subjetiva, pues supone un nivel de abstracción de los atributos del producto (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988).

Operacionalmente la variable calidad de atención es una serie de atributos del servicio prestado en la institución que pueden ser medidas mediante un cuestionario en escalas de valores tipo Likert y que se encuentran organizadas en cinco dimensiones de acuerdo con el modelo referido SERVQUAL: Capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Tabla 2
*Operacionalización de la variable calidad de atención.*

| Dimensión | Indicador | Ítems | Escala y valores | Niveles y rangos |
|---|---|---|---|---|
| Fiabilidad | Eficiencia | P1 | Muy en desacuerdo (1)<br>En desacuerdo (2)<br>Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)<br>De acuerdo (4)<br>Muy de acuerdo (5) | Bajo [22: 51]<br>Medio [52: 80]<br>Alto [81: 110] |
| | Cumplimiento | P2, P3, P4 | | |
| | Disposición | P5<br>TOTAL: 5 | | |
| Capacidad de respuesta | Oportunidad de atención | P6, P7 | | |
| | Personal calificado | P8 | | |
| | | TOTAL 3 | | |
| Seguridad | Atención adecuada | P9, P10, P11 | | |
| | Atención segura | P12 | | |
| | | TOTAL 4 | | |
| Empatía | Interés en la necesidad | P13, P14 | | |
| | Orientación | P15, P16 | | |
| | | TOTAL 4 | | |
| Aspectos tangibles | Señalización | P17 | | |
| | Recursos humanos | P18 | | |
| | Equipos | P19 | | |
| | Infraestructura | P20, P21, P22 | | |
| | | TOTAL 6 | | |

*Fuente:* Adaptación del modelo SERVQUAL

### 3.7. Técnica de recolección de datos

La recolección de datos relacionadas a las variables se realizó mediante la aplicación de cuestionarios. Sobre la variable desempeño laboral el cuestionario considera tres dimensiones para esta variable: desempeño contextual, de la tarea y el comportamiento laboral contraproductivo.

Se plantearon preguntas vinculadas con la manera como se percibe el desempeño de las labores ejecutadas en el último semestre por los mismos trabajadores, a fin de que el cuestionario sea aplicado al final de la semana.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

***Ficha del instrumento: Variable desempeño laboral***

Título : Formato de desempeño laboral

Autor : Marisol Janet Estrada Tuero - Adaptación

Año : 2019

Lugar : Jesús María

Finalidad : Estimar el nivel de desempeño laboral

Administración: Individual

Tiempo de duración: 10 minutos.

Contenido:

Se elaboró el cuestionario utilizando la escala de Likert para 19 ítems y según las dimensiones desempeño contextual, de la tarea y comportamiento laboral contraproductivo.

La escala y valores respectivos para este instrumento son los siguientes:

| | |
|---|---|
| Muy en desacuerdo | (1) |
| En desacuerdo | (2) |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | (3) |
| De acuerdo | (4) |
| Muy de acuerdo | (5) |

Baremo:

D1: Malo [5; 11], Regular [12; 18] y Bueno [19; 25]

D2: Malo [9; 21], Regular [22; 33] y Bueno [34; 45]

D3: Malo [5; 11], Regular [12; 18] y Bueno [19; 25]

General: Malo [19; 35], Regular [36; 62] y Bueno [63; 98]

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

En relación con la variable, calidad de atención, el cuestionario fue diseñado en base al instrumento SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman, Berry y Zeithaml (1988), con la finalidad de estimar el nivel de calidad de atención de una institución considerando las percepciones que son agrupadas en 5 dimensiones: fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y aspectos tangibles. Este instrumento se aplicará en días de semana en el mes de octubre a cada uno de los colaboradores del servicio de publicidad registral seleccionados aleatoriamente (enfoque cuantitativo).

***Ficha del instrumento: Variable calidad de atención***

Nombre : Cuestionario de calidad de atención

Autor : Marisol Janet Estrada Tuero - Adaptación

Año : 2019

Lugar : Jesús María

Objetivo : Determinar el nivel de calidad de atención

Administración: individual

Tiempo de duración: 10 minutos.

Contenido:

Se elaboró el cuestionario utilizando la escala de Likert para 22 ítems y de acuerdo con las dimensiones: capacidad de respuesta, empatía, seguridad, fiabilidad y aspectos tangibles.

La escala y valores respectivos para este instrumento son los siguientes:

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

| | |
|---|---|
| Muy en desacuerdo | (1) |
| En desacuerdo | (2) |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | (3) |
| De acuerdo | (4) |
| Muy de acuerdo | (5) |

Baremo:

D1: Mala [5; 11], Regular [12; 18] y Buena [19; 25]

D2: Mala [3; 7], Regular [8; 11] y Buena [12; 15]

D3: Mala [4; 9], Regular [10; 15] y Buena [16; 20]

D4: Mala [4; 9], Regular [10; 15] y Buena [16; 20]

D5: Mala [6; 14], Regular [15; 22] y Buena [23; 30]

General: Mala [22; 51], Regular [52; 80] y Buena [81; 110]

***Validez del instrumento para la variable desempeño laboral***

El instrumento fue validado por el juicio de 3 expertos los cuales son expertos en Gestión Pública en temas administrativos y de recursos humanos, y se desempeñan además como docentes de postgrado en gestión. Son los siguientes: Mg. Richar Natividad Antonio Castillo, Mg. Jesús Baquerizo Aliaga y Mg. Víctor Raúl Prado Cardona, quienes validaron el contenido y con ello pudieron determinar que estos cumplían con el nivel de pertinencia, claridad y relevancia.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Tabla 3
*Validez del instrumento de la variable desempeño laboral*

| Validador | Resultado |
|---|---|
| Mg. Richar Natividad Antonio | Aplicable |
| Mg. Jesús Baquerizo Aliaga | Aplicable |
| Mg. Víctor Raúl Prado Cardona | Aplicable |

*Fuente:* Certificados de validez

***Validez del instrumento para la variable calidad de atención***

El instrumento fue validado por el juicio de 3 expertos los cuales son los siguientes: Mg. Richar Natividad Antonio Castillo, Mg. Jesús Baquerizo Aliaga y Mg. Víctor Raúl Prado Cardona, quienes validaron el contenido y con ello pudieron determinar que estos cumplían con el nivel de pertinencia, claridad y relevancia.

Tabla 4
*Validez del instrumento de la variable calidad de atención*

| Validador | Resultado |
|---|---|
| Mg. Richar Natividad Antonio | Aplicable |
| Mg. Jesús Baquerizo Aliaga | Aplicable |
| Mg. Víctor Raúl Prado Cardona | Aplicable |

*Fuente:* Certificados de validez

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

***Confiabilidad del desempeño laboral como instrumento***

Es el grado de un instrumento que siendo aplicado de manera repetitiva a una misma persona da resultados iguales. En la investigación la confiabilidad se estimó mediante el cálculo del Alfa de Cronbach asignado a cada uno de los instrumentos. Este coeficiente, mide la precisión con la que los ítems de la escala del instrumento miden el constructo en estudio según los rangos de confiabilidad siguientes:

Tabla 5
*Rango de coeficiente de confiabilidad Alfa Cronbach*

| Valores | Nivel |
|---|---|
| De -1 a 0 | No es confiable |
| De 0.01 a 0.49 | Baja confiabilidad |
| De 0.50 a 0.75 | Moderada confiabilidad |
| De 0.76 a 0.89 | Fuerte confiabilidad |
| De 0.90 a 1.00 | Alta confiabilidad |

*Fuente:* Ruiz Bolivar, C. (2002)

Se efectuó una prueba piloto, en la que participaron 20 trabajadores del área de publicidad registral, con el fin de analizar la confiabilidad del instrumento en el recojo de información, evaluando la consistencia de su contenido. Para ello se obtuvo el Alfa de Cronbach, resultando un valor correspondiente a una alta confiabilidad =0.977

Tabla 6
*Confiabilidad del instrumento para la variable desempeño laboral*

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|---|---|
| .977 | 19 |

*Fuente:* Elaboración propia, basado en los resultados obtenidos del programa SPSS V.25.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

***Confiabilidad de calidad de atención como instrumento***

Se llevó a cabo una prueba piloto con 20 trabajadores del área de publicidad registral, con el propósito de analizar la confiabilidad del instrumento en el recojo de información, evaluando la consistencia de su contenido. Para ello se calculó el Alfa de Cronbach, resultando un valor correspondiente a una alta confiabilidad =0.981.

Tabla 7
*Confiabilidad del instrumento para la variable calidad de atención.*

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|---|---|
| .981 | 22 |

*Fuente:* Elaboración propia, basado en los resultados obtenidos del programa SPSS V.25.

### 3.8. Técnica para el procesamiento y análisis de datos

Se realizó un procesamiento estadístico, utilizando la aplicación informática SPSS versión 25 con el fin de clasificar, codificar, ordenar y tabular los datos estadísticos obtenidos.

Los resultados descriptivos permitirán analizar el rendimiento de los empleados y la calidad de atención de los servicios de publicidad registral. Además de ello se realizaron evaluaciones descriptivas por cada una de las dimensiones de las variables a fin de determinar la mayor incidencia de estas en cada una de sus variables.

Finalmente se realizó el análisis inferencial mediante la contrastación de hipótesis realizando la prueba de Rho de Spearman para la hipótesis principal y para las específicas.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

### 3.9. Aspectos éticos

En la presente investigación la información obtenida mediante los cuestionarios es de forma anónima y no se revelará identidades.

La confidencialidad del estudio está basada en que la información de la investigación no será difundida sin autorización del autor.

La originalidad del estudio se basa en la información expuesta y la cual ha sido revisada a través del programa Turnitin, que filtra el contenido del documento para verificar la autenticidad de este, es así que la ética de originalidad queda fundamentada para demostrar la veracidad de toda la información.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

# CAPITULO IV: RESULTADOS

Luego de realizado el levantamiento de información mediante los cuestionarios para la evaluación de las dos variables de estudio, se procedió a ingresar los datos recabados en el programa SPSS V. 25 con la finalidad de hacer el estudio descriptivo e inferencial que se pasan a detallar a continuación.

## 4.1 Resultados descriptivos

El objetivo principal de la tesis es: Determinar o identificar la relación entre el desempeño laboral y la calidad de atención en el servicio de publicidad registral de la Zona Registral N° IX Sede Lima de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, 2019.

Para ello inicialmente se realizó un análisis descriptivo para las variables principales, así como para sus dimensiones, con el objetivo de obtener información sobre el desempeño de los trabajadores y la calidad de atención.

### 4.1.1 Resultados de la variable desempeño laboral

De acuerdo con el Desempeño laboral se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 8
*Distribución de resultados de la variable desempeño laboral.*

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|
| MALO | 6 | 3.5 | 3.5 | 3.5 |
| REGULAR | 103 | 59.5 | 59.5 | 63.0 |
| BUENO | 64 | 37.0 | 37.0 | 100.0 |
| Total | 173 | 100.0 | 100.0 | |

*Fuente*: Elaboración propia, resultados obtenidos del programa SPSS V.25.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

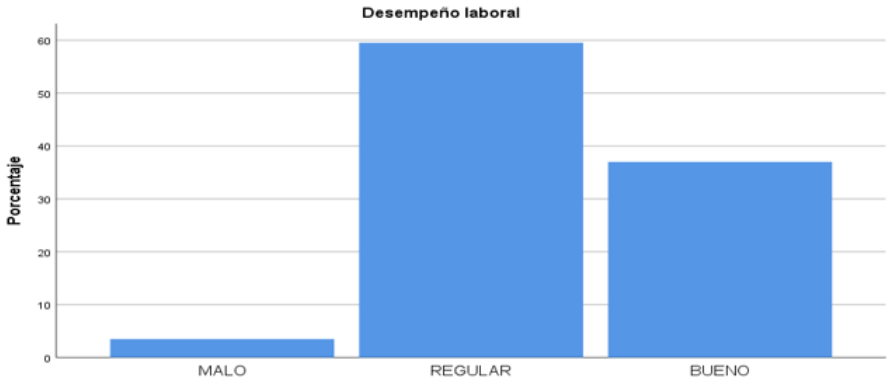



*Figura 1. Distribución de resultados de la variable desempeño laboral.*

*Fuente*: Elaboración propia, resultados obtenidos del programa SPSS V.25.

De los resultados conseguidos se puede observar que el 37 % de los trabajadores del servicio de publicidad registral considera que el desempeño laboral en términos generales es bueno, mientras que el 59.5 % piensa que es regular y solo un 3.5 % considera que el desempeño laboral es malo.

A continuación se realizará el análisis descriptivo de las dimensiones de la variable desempeño laboral.

En relación con el desempeño de la tarea se tiene la siguiente tabla:

Tabla 9
*Distribución de resultados de la dimensión desempeño de la tarea*

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|
| MALO | 39 | 22.5 | 22.5 | 22.5 |
| REGULAR | 88 | 50.9 | 50.9 | 73.4 |
| BUENO | 46 | 26.6 | 26.6 | 100.0 |
| Total | 173 | 100.0 | 100.0 | |

*Fuente*: Elaboración propia, resultados obtenidos del programa SPSS V.25.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

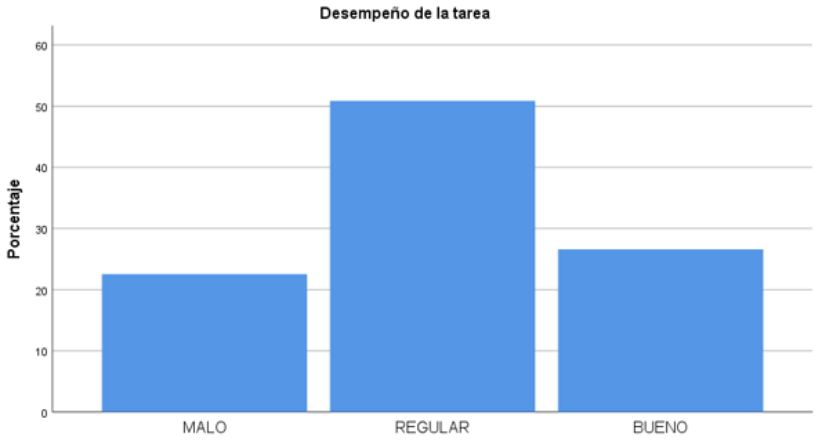



*Figura 2. Distribución de resultados de la dimensión desempeño de la tarea.*

*Fuente*: Elaboración propia, resultados obtenidos del programa SPSS V.25.

En los resultados alcanzados se puede evidenciar que el 26.6 % de los trabajadores del servicio de publicidad registral considera que el desempeño de la tarea es bueno, mientras que un 50.9 % piensa que es regular y el 22.5 % consideren que es malo.

En relación con la dimensión desempeño contextual se tiene los siguientes resultados.

Tabla 10
*Distribución de resultados de la dimensión desempeño contextual.*

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|
| MALO | 43 | 24.9 | 24.9 | 24.9 |
| REGULAR | 76 | 43.9 | 43.9 | 68.8 |
| BUENO | 54 | 31.2 | 31.2 | 100.0 |
| Total | 173 | 100.0 | 100.0 | |

*Fuente*: Elaboración propia, resultados obtenidos del programa SPSS V.25.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

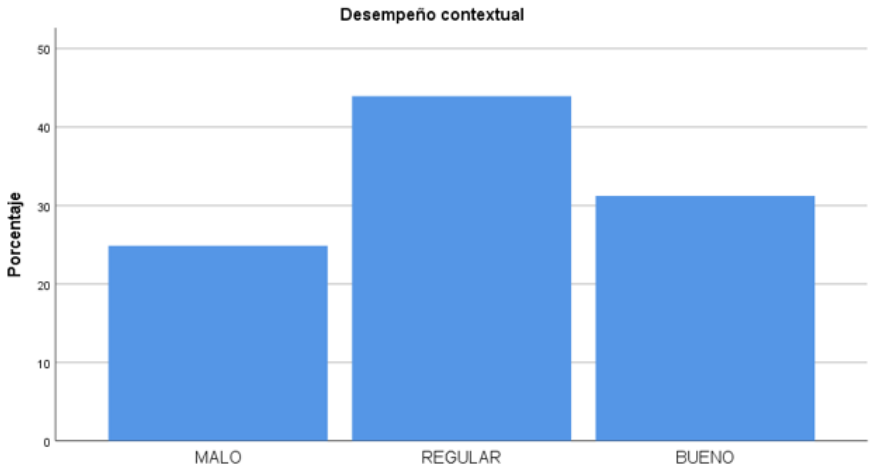



*Figura 3. Distribución de resultados de la dimensión desempeño contextual.*

***Fuente***: Elaboración propia, resultados obtenidos del programa SPSS V.25.

De los resultados conseguidos se puede observar que el 31.2 % de los trabajadores del servicio de publicidad registral considera que el desempeño contextual es bueno, mientras que un 43.9 % piensa que es regular y el 24.9% piensa que es malo.

En relación con la dimensión comportamiento laboral contraproductivo se tiene los siguientes resultados.

Tabla 11
*Distribución de resultados de la dimensión comportamiento laboral contraproductivo.*

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|
| MALO | 42 | 24.3 | 24.3 | 24.3 |
| REGULAR | 78 | 45.1 | 45.1 | 69.4 |
| BUENO | 53 | 30.6 | 30.6 | 100.0 |
| Total | 173 | 100.0 | 100.0 | |

***Fuente***: Elaboración propia, resultados obtenidos del programa SPSS V.25.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

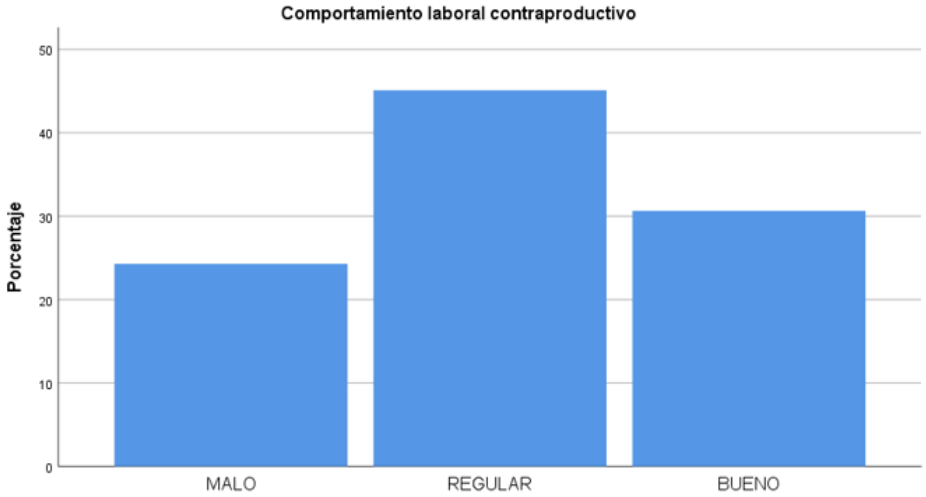



*Figura 4. Distribución de resultados de la dimensión comportamiento laboral contraproductivo.*

*Fuente*: Elaboración propia, resultados obtenidos del programa SPSS V.25.

De los resultados alcanzados se puede evidenciar que el 30.6% de los trabajadores del servicio de publicidad registral considera que el comportamiento laboral contraproductivo es bueno, mientras que un 45.1 % piensa que es regular y el 24.3 % piensa que es malo.

### 4.1.2 Resultados de la variable calidad de atención

De acuerdo con la segunda variable de Calidad de atención, se han obtenido los siguientes resultados:

Tabla 12
*Distribución de resultados para la variable calidad de atención.*

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|
| MALA | 44 | 25.4 | 25.4 | 25.4 |
| REGULAR | 66 | 38.2 | 38.2 | 63.6 |
| BUENA | 63 | 36.4 | 36.4 | 100.0 |
| Total | 173 | 100.0 | 100.0 | |

*Fuente*: Elaboración propia, resultados obtenidos del programa SPSS V.25.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

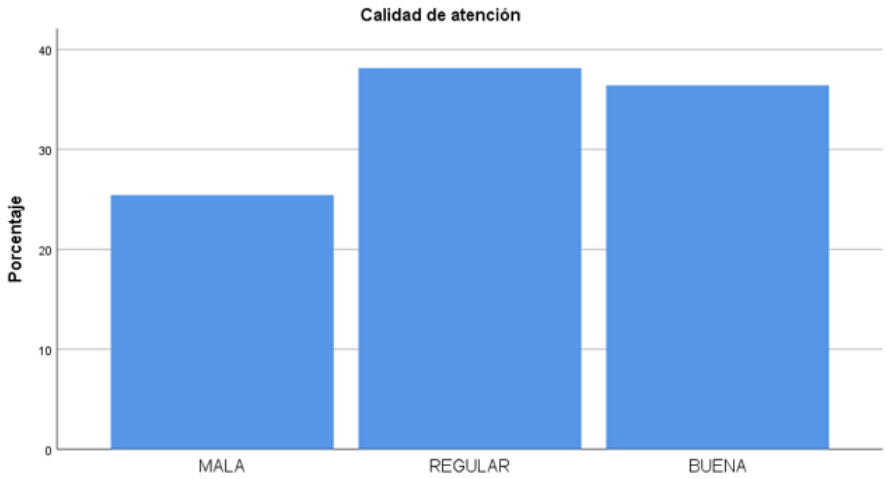



*Figura 5. Distribución de resultados para la variable calidad de atención.*

*Fuente*: Elaboración propia, resultados obtenidos del programa SPSS V.25.

De los resultados conseguidos se puede observar que el 36.4 % de los trabajadores del servicio de publicidad registral considera que la calidad de atención en términos generales es buena, mientras que el 38.2 % piensa que es regular y un 25.4 % considera que es mala.

Adicionalmente se ha realizado la evaluación descriptiva para las dimensiones de la calidad de atención.

La dimensión fiabilidad tiene los resultados siguientes:

Tabla 13
*Distribución de resultados de la dimensión fiabilidad.*

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|
| MALA | 43 | 24.9 | 24.9 | 24.9 |
| REGULAR | 79 | 45.7 | 45.7 | 70.5 |
| BUENA | 51 | 29.5 | 29.5 | 100.0 |
| Total | 173 | 100.0 | 100.0 | |

*Fuente*: Elaboración propia, resultados obtenidos del programa SPSS V.25.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

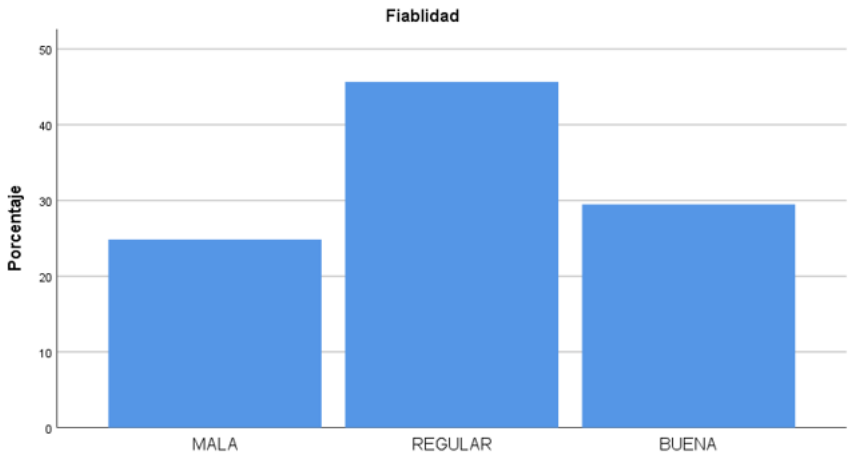



*Figura 6. Distribución de resultados de la dimensión fiabilidad*

*Fuente*: Elaboración propia, resultados obtenidos del programa SPSS V.25.

De los resultados conseguidos se puede evidenciar que el 29.5 % de los trabajadores del servicio de publicidad registral considera que la fiabilidad es buena, mientras que un 45.7 % piensa que es regular y el 24.9 % piensa que es mala.

En relación con la capacidad de respuesta se tiene los siguientes valores:

Tabla 14
*Distribución de resultados de la dimensión capacidad de respuesta.*

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|
| MALA | 45 | 26.0 | 26.0 | 26.0 |
| REGULAR | 92 | 53.2 | 53.2 | 79.2 |
| BUENA | 36 | 20.8 | 20.8 | 100.0 |
| Total | 173 | 100.0 | 100.0 | |

*Fuente*: Elaboración propia, resultados obtenidos del programa SPSS V.25.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

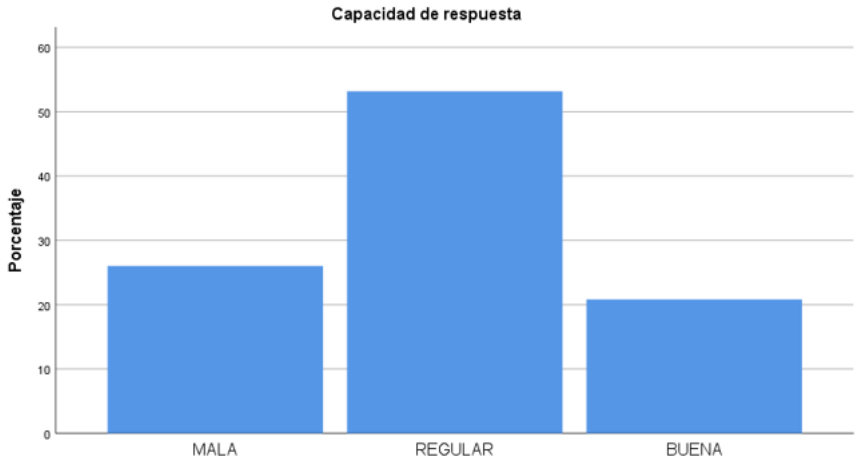



*Figura 7. Distribución de resultados de la dimensión capacidad de respuesta.*

*Fuente*: Elaboración propia, resultados obtenidos del programa SPSS V.25.

En los resultados alcanzados se puede evidenciar que el 20.8 % de los trabajadores del servicio de publicidad registral considera que la capacidad de respuesta es buena, mientras que un 53.2 % piensa que es regular y el 26 % piensa que es mala.

Con relación a la dimensión seguridad se tiene los resultados siguientes:

Tabla 15
*Distribución de resultados de la dimensión seguridad.*

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|
| MALA | 45 | 26.0 | 26.0 | 26.0 |
| REGULAR | 96 | 55.5 | 55.5 | 81.5 |
| BUENA | 32 | 18.5 | 18.5 | 100.0 |
| Total | 173 | 100.0 | 100.0 | |

*Fuente*: Elaboración propia, resultados obtenidos del programa SPSS V.25.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

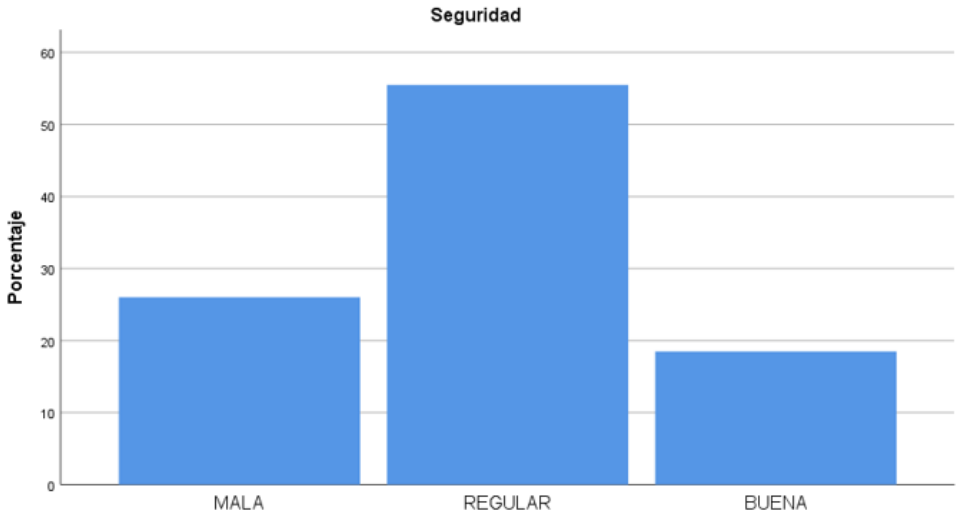



*Figura 8. Distribución de resultados de la dimensión seguridad.*

*Fuente*: Elaboración propia, resultados obtenidos del programa SPSS V.25.

De los resultados conseguidos se puede evidenciar que el 18.5% de los trabajadores del servicio de publicidad registral considera que la seguridad es buena, mientras que un 55.5% piensa que es regular y el 26% piensa que es mala.

En relación con la dimensión empatía se tiene los siguientes resultados:

Tabla 16
*Distribución de resultados de la dimensión empatía.*

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|
| MALA | 44 | 25.4 | 25.4 | 25.4 |
| REGULAR | 98 | 56.6 | 56.6 | 82.1 |
| BUENA | 31 | 17.9 | 17.9 | 100.0 |
| Total | 173 | 100.0 | 100.0 | |

*Fuente*: Elaboración propia, resultados obtenidos del programa SPSS V.25.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

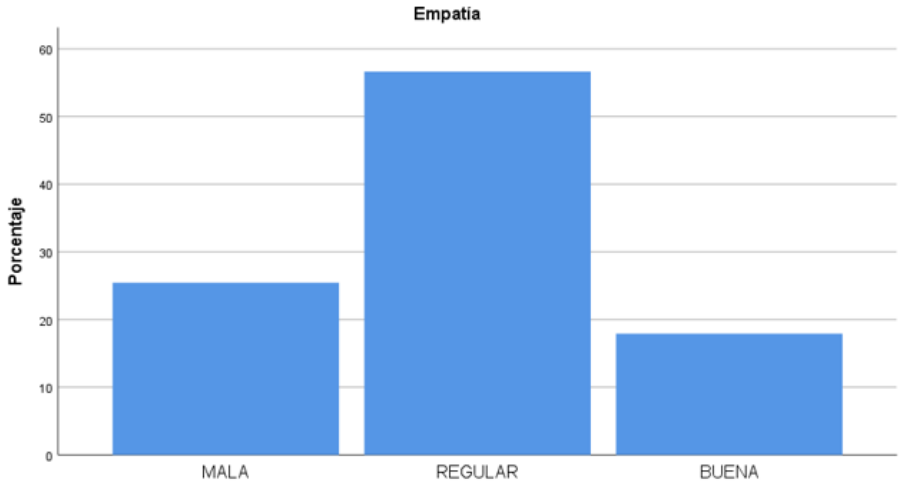



*Figura 9. Distribución de resultados de la dimensión empatía.*

*Fuente*: Elaboración propia, resultados obtenidos del programa SPSS V.25.

De los resultados conseguidos se puede evidenciar que el 17.9% de los trabajadores del servicio de publicidad registral considera que la empatía es buena, mientras que un 56.6% piensa que es regular y el 25.4% piensa que es mala.

Con relación a la dimensión aspectos tangibles se tiene los siguientes resultados:

Tabla 17
*Distribución de resultados de la dimensión aspectos tangibles.*

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|
| MALO | 44 | 25.4 | 25.4 | 25.4 |
| REGULAR | 85 | 49.1 | 49.1 | 74.6 |
| BUENO | 44 | 25.4 | 25.4 | 100.0 |
| Total | 173 | 100.0 | 100.0 | |

*Fuente*: Elaboración propia, resultados obtenidos del programa SPSS V.25.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

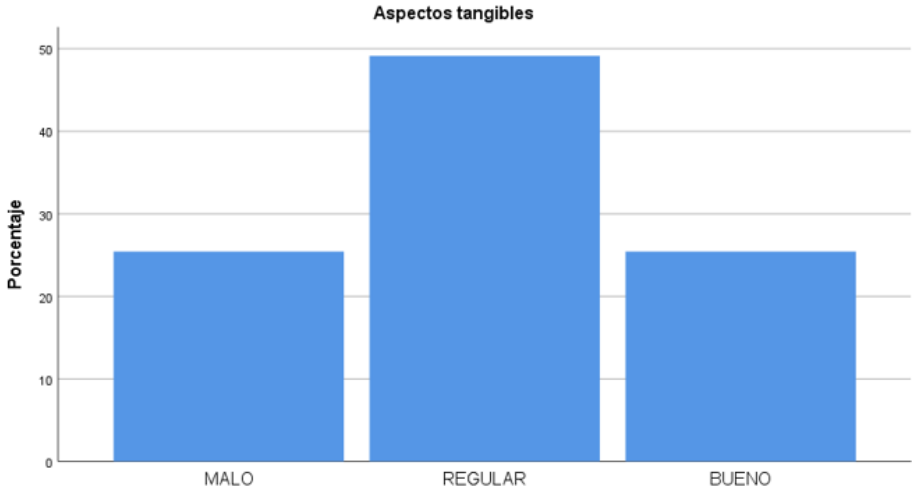



*Figura 10. Distribución de resultados de la dimensión aspectos tangibles.*

*Fuente*: Elaboración propia, resultados obtenidos del programa SPSS V.25.

De los resultados conseguidos se puede evidenciar que el 25.4% de los trabajadores del servicio de publicidad registral considera que los aspectos tangibles son buenos mientras que un 49.1% piensa que son regular y el 25.4% piensa que son malos.

### 4.2 Resultados inferenciales

A continuación, se procederá a determinar cuál es el nivel de correlación para ambas variables estudiadas, para ello consideramos la hipótesis general que es la siguiente:

Hi: Existe relación significativa entre el desempeño laboral y la 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.

Planteamiento de la hipótesis nula

Para establecer la existencia de correlación de las variables debemos plantear la nulidad de la hipótesis:

Ho: No existe relación significativa entre el desempeño laboral y la 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 publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Nivel de significancia:

Se establece que la significancia tenga un nivel de α = 0,05 (para un nivel de 95% de confianza).

Criterios de decisión:

Si p_valor > 0,05 se acepta la hipótesis nula

Si p_valor < 0,05 se rechaza la hipótesis nula

Estadístico de prueba: coeficiente de correlación de Rho de Spearman

Tabla 18
*Análisis de correlación de las variables desempeño laboral y calidad de atención.*

| | | | Desempeño laboral | Calidad de atención |
|---|---|---|---|---|
| Rho de Spearman | Desempeño laboral | Coeficiente de correlación | 1.000 | .882** |
| | | Sig. (bilateral) | . | .000 |
| | | N | 173 | 173 |
| | Calidad de atención | Coeficiente de correlación | .882** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .000 | . |
| | | N | 173 | 173 |

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente*: Elaboración propia, resultados obtenidos del programa SPSS V.25.

Según los resultados mostrados en la tabla, el grado de correlación entre las variables desempeño laboral y calidad de atención se define por el Rho de Spearman con valor de 0,882, para ello se analizará utilizando la siguiente tabla:

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Tabla 19
*Grados de correlación según coeficiente Rho de Spearman.*

| Valor | Lectura |
|---|---|
| De -0.91 a -1 | Correlación muy alta |
| De -0.71 a -0.90 | Correlación alta |
| De -0.41 a -0.70 | Correlación moderada |
| De -0.21 a -0.40 | Correlación baja |
| De 0 a -0.20 | Correlación prácticamente nula |
| De 0 a 0.20 | Correlación prácticamente nula |
| De 0.21 a 0.40 | Correlación baja |
| De 0.41 a 0.70 | Correlación moderada |
| De 0.71 a 0.90 | Correlación alta |
| De 0.90 a 1 | Correlación muy alta |

Fuente: Bisquerra (2009) Metodología de la investigación Educativa Madrid Muralla.

El resultado obtenido nos muestra una correlación de nivel alto (entre 0.71 y 0.90) entre las variables desempeño laboral y calidad de atención; y se observa que p tiene un valor de 0, siendo este p<0,05, entonces la hipótesis nula se rechaza y se aprueba la hipótesis principal, por lo tanto, la relación o vínculo de las variables mencionadas es significativa, es decir, el desempeño laboral influye directamente en la calidad de atención de la publicidad registral de la Zona Registral N° IX de la Sunarp.

Luego de haber determinado el grado de correlación entre el desempeño laboral y calidad de atención se pasará a desarrollar la contrastación de las hipótesis específicas.

Se procederá a determinar el nivel de correlación de la dimensión desempeño de la tarea contenida en el desempeño laboral y la segunda variable calidad de atención a fin de demostrar la hipótesis específica 1.

Hi 1: Existe relación significativa entre el desempeño de la tarea y la 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 publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Planteamiento de la hipótesis nula

Ho: No presenta relación significativa entre la dimensión desempeño de la tarea y calidad de atención en el servicio registral de la Zona Registral ni IX integrante de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, 2019.

Para el nivel de significancia y los criterios de decisión se utilizará los mismos criterios tomados para las dos variables principales y se realizará con el estadístico de prueba: indicador de correlación de Rho de Spearman.

Tabla 20
*Análisis de correlación de la dimensión desempeño de la tarea y la variable calidad de atención.*

| | | | Desempeño de la tarea | Calidad de atención |
|---|---|---|---|---|
| Rho de Spearman | Desempeño de la tarea | Coeficiente de correlación | 1.000 | .878** |
| | | Sig. (bilateral) | . | .000 |
| | | N | 173 | 173 |
| | Calidad de atención | Coeficiente de correlación | .878** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .000 | . |
| | | N | 173 | 173 |

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente*: Elaboración propia, resultados obtenidos del programa SPSS V.25.

El resultado obtenido es 0.878 para el indicador de correlación, lo cual nos indica que existe una correlación de nivel alto (entre 0.71 y 0.9) entre el desempeño de la tarea y calidad de atención. Por otro lado, se observa que p tiene un valor de 0.000, donde p<0,05, entonces la hipótesis nula se rechaza y se aprueba la hipótesis específica 1 por lo que la conexión es significativa, es decir, la dimensión desempeño de la tarea influye directamente en la calidad de atención del servicio registral de la Zona Registral N° IX de la Sunarp.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

A continuación, se procederá a determinar cuál es el nivel de correlación entre la dimensión desempeño contextual y la variable calidad de atención a fin de demostrar la hipótesis específica 2.

Hi 2: Existe relación significativa entre el desempeño contextual y la 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.

Formulación de la hipótesis nula

Ho: No existe relación significativa entre el desempeño contextual y la 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.

En relación con el nivel de significancia y los criterios de decisión se seguirán los establecidos en la hipótesis principal y la hipótesis específica 1 y se realizará con el estadístico de prueba: coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Tabla 21
*Análisis de correlación de la dimensión desempeño contextual y la variable calidad de atención.*

| | | | Desempeño contextual | Calidad de atención |
|---|---|---|---|---|
| Rho de Spearman | Desempeño contextual | Coeficiente de correlación | 1.000 | .880** |
| | | Sig. (bilateral) | . | .000 |
| | | N | 173 | 173 |
| | Calidad de atención | Coeficiente de correlación | .880** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .000 | . |
| | | N | 173 | 173 |

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente*: Elaboración propia, resultados obtenidos del programa SPSS V.25.

El valor obtenido fue de 0.880 para el coeficiente de correlación lo cual nos muestra que existe una correlación de nivel alto (entre 0.71 y 0.9) entre el desempeño contextual y calidad de atención. Por otro lado, se observa que p tiene un valor de 0.000, donde p<0,05, entonces la hipótesis nula se desestima y se acepta la hipótesis específica 2 por lo que la relación o vínculo es significativa, es decir, la dimensión desempeño contextual influye directamente en la calidad de atención del servicio registral de la Zona Registral N° IX de la Sunarp.

Finalmente se analizará el nivel de correlación de la dimensión comportamiento laboral contraproductivo y la variable calidad de atención.

Hi 3: Existe relación significativa entre el comportamiento laboral contraproductivo y la calidad de atención en el servicio de publicidad registral de la Zona Registral N° IX Sede Lima de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, 2019.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Planteamiento de la hipótesis nula.

Ho: No presenta relación significativa entre el comportamiento laboral contraproductivo y la calidad de atención del servicio registral de la Zona Registral No IX perteneciente a la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, 2019.

Tabla 22
*Análisis de correlación de la dimensión comportamiento laboral contraproductivo y la variable calidad de atención.*

| | | | Comportamiento laboral contraproductivo | Calidad de atención |
|---|---|---|---|---|
| Rho de Spearman | Comportamiento laboral contraproductivo | Coeficiente de correlación | 1.000 | .886** |
| | | Sig. (bilateral) | . | .000 |
| | | N | 173 | 173 |
| | Calidad de atención | Coeficiente de correlación | .886** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .000 | . |
| | | N | 173 | 173 |

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente*: Elaboración propia, resultados obtenidos del programa SPSS V.25.

Con relación al nivel de significancia y los criterios de decisión se utilizaron los establecidos en las hipótesis precedentes y el test de Rho de Spearman.

El resultado obtenido del indicador de correlación es de 0.886 lo cual nos muestra que existe una correlación de nivel alto (entre 0.71 y 0.9) entre la dimensión comportamiento laboral contraproductivo y la variable calidad de atención. Por otro lado, se observa que p tiene un valor de 0.000, donde p<0,05, entonces la hipótesis nula se desestima y se acepta la hipótesis específica 3 por lo que la conexión es significativa, es decir, la dimensión comportamiento laboral

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

contraproductivo influye directamente en la calidad de atención del servicio registral de la Zona Registral N° IX de la Sunarp.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

# CAPITULO V: DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## 5.1. Discusión

Cada vez más las entidades públicas en el país buscan brindar mejor atención a sus usuarios; y para ello requieren que la eficiencia del trabajo se vea reflejada en cada una de las fases que integran el proceso, logrando que el trabajo de cada colaborador sea eficaz, esto quiere decir que los usuarios reciban el servicio en el momento oportuno y procurando que este sea el menor tiempo posible, logrando con ello la total satisfacción. Por esta razón las actividades adicionales a las propias del registro, tales como las administrativas y tecnológicas se consideran como parte del diseño para obtener dicho resultado. En ese sentido, los trabajadores que forma parte de este proceso deberán tener las habilidades, conocimientos y experiencia suficiente que garanticen que la calidad de estos procesos sea la adecuada.

Actualmente se ha podido identificar que la mayoría de las quejas presentadas por los usuarios se relacionan con el tiempo de atención, de los servicios prestados, por lo que, estos aspectos son los que originan que la calidad esperada del servicio no cumpla con lo requerido y que los usuarios no se encuentren satisfechos, en tanto no se está consiguiendo alcanzar las metas planteadas, siendo necesario identificar y hacer seguimiento al desempeño de los trabajadores en relación a la calidad del trabajo que desarrollan, así como las interrelaciones con sus compañeros, el conocimiento preciso de las funciones asignadas, etc. Asimismo, es importante considerar las capacidades, habilidades y experiencia del personal, de manera que se pueda asegurar una mejor atención de los servicios de publicidad registral de Lima.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Sobre lo expuesto, los resultados conseguidos en la prueba de contrastación de hipótesis se puede apreciar que para la hipótesis general los resultados arrojan que existe una correlación alta (entre 0.71 y 0.90) para la relación entre el desempeño laboral y la calidad de atención; además de un p con valor de 0, por lo que se puede precisar que la relación de las variables mencionadas es significativa, esto implica que el desempeño laboral influye directamente en la calidad de atención en el servicio de publicidad registral de la Zona Registral IX de la Sunarp.

Este resultado es concordante con la investigación de Anaya (2018) quien concluye en la existencia de un nivel de asociación moderada entre la calidad de servicios y el desempeño de los trabajadores prestado por la Municipalidad de Lurín. Asimismo, en esta misma investigación, los resultados descriptivos relacionados a nivel de percepción de los colaboradores en relación con el desempeño y calidad se encuentran en un nivel medio, similar a la presente investigación en la que los resultados nos arrojan una tendencia regular en la evaluación de las variables de estudio.

De manera similar Núñez (2017) en su estudio determina la existencia de una conexión positiva y de nivel moderado entre el desempeño laboral y el logro de la satisfacción del usuario del Instituto Peruano del Deporte de Junín, lo cual evidencia que el desempeño de los trabajadores influye en la calidad del servicio lo cual se refleja en los niveles de satisfacción de las personas que acceden a los servicios del dicha institución, tal como se aprecia en el estudio de Rubio (2016) que muestra que los aspectos tangibles y la habilidad de respuesta (dimensiones de la calidad de atención) son los que presentan un significativo grado de satisfacción en los clientes de la Clínica objeto de su estudio.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

En relación con la primera hipótesis específica, se identificó un valor de 0.878 para el coeficiente de correlación, lo cual nos indica que existe una correlación de nivel alto entre la dimensión desempeño de la tarea y la variable calidad de atención, por lo que se puede deducir que este influye directamente en la calidad de atención del servicio registral de la Zona Registral N° IX de la Sunarp.

Al respecto, Flores (2016) en su estudio aplicado a la Red de Salud del Rímac, identifica la existencia de una relación del compromiso organizacional de la institución, lo cual se define como el grado en que el trabajador se compromete, entre otras cosas, en el desempeño responsable de sus funciones y los resultados de dichas acciones en el desempeño laboral de la institución, lo cual se ve reflejado en la calidad del servicio, considerando que dentro de las teorías planteadas en el estudio, la calidad es un componente del desempeño laboral. Del mismo modo Enríquez (2014) resalta la importancia de la motivación del trabajador dentro de la organización, lo cual se puede vincular directamente con el desempeño de la tarea y el logro de los objetivos para asegurar calidad en el rendimiento laboral de los trabajadores del Instituto de la Visión en México.

Por otro lado, sobre los logros conseguidos para la contrastación de la segunda hipótesis específica presentan una correlación de nivel alto entre el desempeño contextual y calidad de atención, mostrando una relación significativa, es decir, la dimensión desempeño contextual influye directamente en la calidad de atención del servicio registral de la Zona Registral N° IX de la Sunarp.

Lo indicado se vincula con el estudio realizado por Zans (2017) quien destaca la relación positiva en el clima organizacional de la Facultad Regional

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua y los resultados del desempeño laboral y de manera similar con la investigación de Zárate & Eduardo (2017) en la Municipalidad del distrito de Puente Piedra. En ambas investigaciones se evidencia que las condiciones y el contexto en el que el trabajador realiza sus funciones, redunda en la calidad del servicio que se ofrece a través de un adecuado desempeño laboral de la institución.

Finalmente, los valores obtenidos para la última hipótesis específica nos muestran un valor de 0.886 para el coeficiente de correlación lo cual nos indica que esta relación es de nivel alto con el comportamiento laboral contraproductivo y la variable calidad de atención. Al respecto, Castro (2016) en su investigación destaca la importancia en el enlace positivo entre los valores dentro de la organización y el desempeño laboral de los empleados, mostrando que la forma como los trabajadores realizan sus labores asegurando y conservando los valores individuales y de la organización, trae consigo efectos positivos en la calidad del servicio que brinda la persona y con ello se obtiene un mejor desempeño laboral.

Asimismo, Pozo (2018) en su estudio analiza los problemas dentro de una organización, concluyendo que la inseguridad, las exigencias psicológicas y la estima que generan efectos negativos en el comportamiento de las personas, son los riesgos psicosociales de mayor importancia y están asociados al desempeño laboral generando una disminución de la productividad, lo cual trae consigo una mala calidad de servicio.

Si bien muchos de los resultados obtenidos presentan coincidencias con otros antecedentes similares, al tratar estos tipos de análisis en la cual la participación del personal es el objeto de estudio, requieren de evaluaciones

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

particulares para cada caso, dado que las realidades, ambientes, intereses y demás criterios que pueden influir en una persona pueden cambiar de forma considerable entre una organización a otra y por tanto los resultados de un estudio también pueden ser muy variados.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

## 5.2. Conclusiones

1. Al realizar el análisis para la identificación de la relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio, se ha podido determinar que existe una correlación alta de 0.882 de las variables desempeño laboral y calidad de atención; con un p valor 0, donde p<0,05, por lo que la relación de las variables mencionadas es significativa, esto quiere decir, que el desempeño laboral influye significativamente en la 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.
2. Asimismo en relación a la determinación de la relación que existe entre el desempeño de la tarea y la calidad de atención, se obtuvo una correlación alta de 0.878 entre la dimensión desempeño de la tarea y la calidad de atención; con un p valor 0, donde p<0,05, por este motivo, la relación de la dimensión y la variable mencionada es significativa, es decir, el desempeño de la tarea influye significativamente en la 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.
3. Así también, existe una correlación alta de 0.880 entre la dimensión desempeño contextual y la calidad de atención; con un p valor 0, donde p<0,05, por este motivo, la relación de la dimensión y la variable mencionada es significativa, es decir, el desempeño contextual influye significativamente en la 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.
4. Finalmente se pudo determinar la existencia de una correlación alta de 0.886 de la dimensión comportamiento laboral contraproductivo y la

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

calidad de atención; con un p valor 0, donde p<0,05, por este motivo, la relación de la dimensión y la variable mencionada es significativa, es decir, el comportamiento laboral contraproductivo influye significativamente en la calidad de atención en el servicio de publicidad registral de la Zona Registral N° IX Sede Lima de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

### 5.3. Recomendaciones

Con respecto a la relación de valor significativo sobre el desempeño laboral y la calidad de atención del servicio registral de la Zona Registral N° IX de la Sunarp, se sugiere implementar mecanismos de planificación y control del desempeño laboral de los trabajadores, a fin de que sea un medio para garantizar que la calidad del servicio prestado se mantenga y mejore en beneficio de la ciudadanía. En este aspecto es importante también considerar evaluar además otros aspectos importantes en la gestión de recursos humanos, como es el clima organizacional o el compromiso organizacional, los cuales se encuentran estrechamente relacionados en cuestión de la presente investigación.

A fin de asegurar que el nivel de desempeño en las tareas encomendadas a los trabajadores pueda fortalecerse y con ello mejorar la calidad de atención, se recomienda la programación de capacitaciones para el personal, tanto en temas de su especialidad, así como en temas de planificación y optimización de tiempo; y de esa manera fortalecer sus conocimientos y capacidades.

Con relación al desempeño contextual, es necesario que los equipos de trabajo desempeñen sus labores de manera eficiente y de ese modo garantizar la calidad de atención, por ello se recomienda realizar talleres de trabajo en equipo, así como propiciar espacios para la innovación y creatividad mediante la presentación de proyectos de mejora aplicables a sus áreas de trabajo.

Se recomienda a la institución revisar y optimizar la comunicación interna a fin de que los trabajadores puedan identificar los mecanismos para poder acercar sus ideas, preocupaciones o discrepancias, estableciéndose de manera formal los procedimientos de comunicación en estas situaciones, de esa manera

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

el personal apreciará que puede ser escuchado aún si no está de acuerdo con alguna medida dentro de la institución.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

## Referencias bibliográficas

Anaya, M. (2018). *Desempeño laboral en la calidad de servicios de la Municipalidad de Lurín – 2016* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Perú.

Arias, F. (2018). *El Proyecto de la Investigación*. (s. f.). Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/261472513_Fidias_G_Arias_-_El_Proyecto_de_la_Investigacion

Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: Pearson Educación.

Bisquerra, R. (2009). Metodología de la Investigación Cientifica. Madrid: La Muralla, S.A.

Borman, W. (2004). *The concept of organizational citizenship*. Current Directions in Psychological Science, 13 (6), 238-241. https://doi.org/10.1111/j.0963-7214.2004.00316.x

Borman, W. & Brusch, D. (1993). *More progress toward a taxonomy of managerial performance requirements*. Human Performance, 6, 1-22.

Borman, W., Penner, L., Allen, T. & Motowidlo, S. (2001). *Personality predictors of citizenship performance*. International Journal of Selection and Assessment, 9, 52-69.

Bowling, N. (2014). Job satisfaction, motivation and performance. En Peeters, M., De Jonge, J., y Taris, T. (Ed.). *An introduction to contemporary work psychology.* UK: John Wiley and Sons.

Calderón, R., Huilcapi, M., Montiel, P. Mora, J. Naranjo, D.(2018). *Desempeño laboral y los procesos administrativos, fuentes de desarrollo empresarial*.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación On, E-Issn: 2588-1000, VOL. 2.

Campbell, J. (1990). *Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology*. En M. D. Dunnette y L. M. Hough (Eds.). Handbook of industrial and organizational psychology: Vol. 1. (pp. 687-732). 2ª edición. Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.

Campbell, J. P., Gasser, M. B. y Oswald, F. L. (1996). *The substantive nature of job performance variability*. En K.R. Murphy (Ed). Individual differences and behavior in organizations (pp. 258-299). San Francisco, CA: JosseyBass

Castro (2016). *El Papel de los Valores Hacia el Trabajo en la Motivación Laboral y el Desempeño de Trabajadores de PYMES Potosinas* (tesis de maestría). Universidad autónoma de San Luis de Potosí, San Luis de Potosí, México.

Deming, W. Edward (1989). *Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis.* Editorial Díaz de Santos; Madrid.

Enríquez (2014). *Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México* (Tesis de maestría). Universidad de Montemorelos, México.|

Flores (2016). *El compromiso organizacional y el desempeño laboral en la Red de Salud del Rímac, Lima, 2016* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Garvin, David (1988), *Managing Quality: The Strategic and Competitive Edge*, Ed. Collier Macmillan

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México, D.F.: McGraw-Hill Education.

Juran, Joseph (1993) *Liderazgo para la calidad*. Madrid. Ediciones Díaz de Santos S.A. |

Kotler, P., & Keller, K. (2006): *Direction de Marketing.* México: Prentice-Hall.

McCloy, R., Campbell, J. & Cudeck, R. (1994). *A confirmatory test of a model of performance determinant*s. Journal of Applied Psychology, 79, 493-505.

Motowidlo, S. (2003). Job performance. En Weiner, I. et al (Ed.). *Handbook of psychology* (Vol. 12). New Jersey: Jhon Wiley.

Motowidlo, S., Borman, W. & Schmit, M. (1997). *A theory of individual differences in task and contextual performance*. Human Performance, 10, 71-83.

Murphy, K. R. (1990). *Job performance and productivity*. En K. R. Murphy y F. E. Saal (Eds). Psychology in Organizations: Integrating science and practice (pp. 157-176). Hillsadle, N.J.: Erlbaum.

Nuñez, L. (2017). *Desempeño laboral y la satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junín-2017* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Perú.

Parasuraman, A, Ziethaml, V. and Berry, L.L. (1988) *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*' Journal of Retailing, Vo. 62, no. 1, 1988, pp 12-40.

Philip, Crosby. (1989) *Calidad sin lágrimas: el arte de administrar sin problemas.* 1ra Ed. México. Programas educativos SA de CV.

Pozo (2018). *Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de*

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

*Quito* (tesis de maestría). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador.

Robbins, S. y Judge, T. (2013) *Comportamiento Organizacional*.Ed 14. Pearson Education. Mexico.

Rotundo, M. & Spector, P. (2010). *Counterproductive work behavior and withdrawa*l. En J. L. Farr y N. T. Tippins (Eds.). Handbook of personnel selection (pp. 489-511). New York: Routlege.

Rubio (2016). *La gestión de calidad, relacionado con el servicio de atención al cliente en la consulta externa de la clínica Robles S.A.C. Chimbote, 2016* (Tesis de maestría). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Ancash, Perú.

Ruiz Bolívar (2002). *Instrumentos de investigación educativa. Procedimientos para su diseño y validación*. Barquisimeto, Venezuela: CIDEG

Sackett, P. & DeVore, C. (2001). *Counterproductive behaviors at work*. In N. Anderson, D. S. Ones, H. Sinangil y C. Viswesvaran (Eds.) Handbook of Industrial, Work, and Organizational Psychology: Vol. 1. (pp 144- 164). London, United Kingdom: Sage

Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Lima Universidad Ricardo Palma. ISBN Nº 978-612-47351-4-1

Tamayo y Tamayo, M. (2011). *Proceso de investigación científica*. 5. Editorial Limusa. México.

Torres (2010). *Calidad Total en la Atención Al Cliente.* Madrid. Ideas propias Editorial S.L.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Zans (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Nicaragua.

Zárate, D., & Eduardo, F. (2017). *El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra en el año 2016* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/5835

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR



# ANEXOS

## Anexo 1: Matriz de consistencia

**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**

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | METODOLOGÍA |
|---|---|---|---|
| **Problema general** | **Objetivo general** | **Hipótesis general** | Diseño: No experimental transversal<br>Tipo: Básica, nivel correlacional<br>Enfoque: Cuantitativo<br>Población: 315 trabajadores del servicio de publicidad registral.<br>Muestra: 173 trabajadores del servicio de publicidad registral.<br>Técnica de recolección de datos |
| ¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño laboral y la 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? | Determinar la relación entre el desempeño laboral y la 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. | Existe relación significativa entre el desempeño laboral y la 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. | |
| **Problemas específicos** | **Objetivos específicos** | **Hipótesis específicas** | |
| ¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño de la tarea y la 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? | Determinar la relación entre el desempeño de la tarea y la 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. | Existe relación significativa entre el desempeño de la tarea y la 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 publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

| | | | |
|---|---|---|---|
| ¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño contextual y la 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? | Determinar la relación entre el desempeño contextual y la 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. | Existe relación significativa entre el desempeño contextual y la 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. | Encuesta se utilizó como instrumento cuestionarios con preguntas y respuestas politómicas.<br><br>Técnica de procesamiento de datos<br><br>Programa estadístico SPSS 25.0 Estadísticas descriptivas Tablas de frecuencia y tablas de contingencia Prueba de correlación Coeficiente de correlación de Rho de Spearman |
| ¿Cuál es la relación que existe entre el comportamiento laboral contraproductivo y la 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? | Determinar la relación entre el comportamiento laboral contraproductivo y la 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. | Existe relación significativa entre el comportamiento laboral contraproductivo y la 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 publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

## Anexo 2: Matriz de operacionalización

| VARIABLE | DEFINICIÓN | DIMENSIÓN | INDICADOR | ITEM | ESCALA | INSTRUMENTO |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Variable independiente: Desempeño laboral | Valor total esperado para la organización de los episodios discretos de comportamiento que un individuo desarrolla en un periodo estándar de tiempo | Desempeño de la tarea | Planificación de tareas | P1, P2 | 1. Muy en desacuerdo<br>2. En desacuerdo<br>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo<br>4. De acuerdo<br>5. Muy de acuerdo | Cuestionario |
| | | | Priorización de tareas | P3, P4 | | |
| | | | Eficiencia | P5 | | |
| | | Desempeño contextual | Colaboración | P6 | | |
| | | | Iniciativa | P7, P8, P9 | | |
| | | | Competencia | P10, P11 | | |
| | | | Innovación | P12, P13, P14 | | |
| | | Comportamiento laboral contraproductivo | Percepción negativa | P15, P16, P17 | | |
| | | | Comunicación contraproductiva | P18, P19 | | |
| **VARIABLE** | **DEFINICIÓN** | **DIMENSIÓN** | **INDICADOR** | **ITEM** | **ESCALA** | **INSTRUMENTO** |
| Variable dependiente: Calidad de atención | Satisfacer o superar las expectativas de los clientes de manera congruente | Fiabilidad | Eficiencia | P1 | 1. Muy en desacuerdo<br>2. En desacuerdo<br>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo<br>4. De acuerdo<br>5. Muy de acuerdo | Cuestionario |
| | | | Cumplimiento | P2, P3, P4 | | |
| | | | Disposición | P5 | | |
| | | Capacidad de respuesta | Oportunidad de atención | P6, P7 | | |
| | | | Personal calificado | P8 | | |
| | | Seguridad | Atención adecuada | P9, P10, P11 | | |
| | | | Atención segura | P12 | | |
| | | Empatía | Interes en la necesidad | P13, P14 | | |
| | | | Orientación | P15, P16 | | |
| | | Aspectos tangibles | Señalización | P17 | | |
| | | | Recursos humanos | P18 | | |
| | | | Equipos | P19 | | |
| | | | Infraestructura | P20, P21, P22 | | |

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

## Anexo 3: Encuestas / instrumentos de evaluación

**CUESTIONARIO: DESEMPEÑO LABORAL**

INSTRUCCIONES:

Marcar con (x) la opción que mejor describa a la percepción sobre tu desempeño en el último semestre:

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo

| Nº | ítems | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | **DIMENSIÓN: DESEMPEÑO DE LA TAREA** | | | | | |
| 1 | Tomé las previsiones para asegurar que mi trabajo fuera terminado a tiempo | | | | | |
| 2 | Realicé una buena planificación de mi trabajo | | | | | |
| 3 | Tuve claro cuáles fueron los objetivos de mi trabajo | | | | | |
| 4 | Realicé una adecuada selección de los temas principales y los secundarios | | | | | |
| 5 | Realicé un buen trabajo en el mínimo tiempo y esfuerzo | | | | | |
| | **DIMENSIÓN: DESEMPEÑO CONTEXTUAL** | | | | | |
| 6 | Colaboré con mis compañeros de manera productiva | | | | | |
| 7 | Asumí responsabilidades adicionales a las asignadas | | | | | |
| 8 | Al culminar mis tareas y disponer de tiempo, este lo utilicé para iniciar nuevas tareas | | | | | |
| 9 | Asumí tareas complejas cuando estas no eran atendidas por otros | | | | | |
| 10 | Estuve siempre actualizado con los conocimientos necesarios para mis actividades | | | | | |
| 11 | Me preocupé permanentemente por mejorar las habilidades para el trabajo | | | | | |
| 12 | Propuse soluciones innovadoras ante problemas nuevos | | | | | |
| 13 | Busqué permanentemente nuevos retos en el trabajo | | | | | |
| 14 | Participé en las reuniones de trabajo de manera activa | | | | | |
| | **DIMENSION: COMPORTAMIENTO LABORAL CONTRAPRODUCTIVO** | | | | | |
| 15 | Presenté quejas sobre asuntos sin importancia que ocurrieron en el trabajo | | | | | |
| 16 | Agrandé problemas que no eran tan importantes | | | | | |
| 17 | Permanentemente vi los aspectos negativos del trabajo, en lugar de los positivos | | | | | |
| 18 | Conversé con mis compañeros de trabajo sobre los aspectos negativos del trabajo | | | | | |
| 19 | Conversé con gente externa sobre los aspectos negativos del trabajo | | | | | |

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

**CUESTIONARIO: CALIDAD DE ATENCIÓN**

INSTRUCCIONES:
Marcar con (x) la opción que mejor describa a la percepción sobre tu desempeño en el último periodo:

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo

| Nº | ítems | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | **DIMENSIÓN: FIABILIDAD** | | | | | |
| 1 | El personal brindó orientación clara y precisa sobre los procedimientos y trámites para la atención en el registro | | | | | |
| 2 | Se cumplió con la atención en el horario establecido | | | | | |
| 3 | La atención del servicio de publicidad registral se realizó según orden de llegada o programación | | | | | |
| 4 | El conjunto de requisitos y procedimientos se encontró disponible para la atención | | | | | |
| 5 | La atención del servicio de publicidad registral se obtuvo con facilidad | | | | | |
| | **DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA** | | | | | |
| 6 | La recepción y el registro para la atención del servicio fue rápida | | | | | |
| 7 | Las indicaciones para el procedimiento del servicio y/o análisis del mismo es rápido | | | | | |
| 8 | Los colaboradores del servicio de publicidad registral estuvieron dispuestos a ayudar a los clientes | | | | | |
| | **DIMENSIÓN: SEGURIDAD** | | | | | |
| 9 | Se brindó atención en el servicio de publicidad registral con la privacidad necesaria | | | | | |
| 10 | El servicio de publicidad registral fue completo y minucioso | | | | | |
| 11 | Se brindó el tiempo para la atención de consultas, dudas o preguntas en el nivel necesario | | | | | |
| 12 | El servidor público que atiende inspira confianza | | | | | |
| | **DIMENSIÓN: EMPATÍA** | | | | | |
| 13 | El personal de atención brindó un trato respetuoso, amable y paciente. | | | | | |

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 14 | El servidor público muestra interés en solucionar problemas | | | | | |
| 15 | Se comprende la explicación brindada por el personal sobre el resultado de la atención | | | | | |
| 16 | Se comprende la explicación que dio el personal sobre las indicaciones y el procedimiento a seguir | | | | | |
| | **DIMENSIÓN: ASPECTOS TANGIBLES** | | | | | |
| 17 | Los letreros, carteles y flechas de indicación son los adecuados para la orientación de los clientes | | | | | |
| 18 | El personal que se encarga de la atención informa y orienta de manera adecuada | | | | | |
| 19 | Los equipos y materiales utilizados para atender a los clientes son suficientes y estuvieron disponibles. | | | | | |
| 20 | Los ambientes se encuentran limpios y cómodos. | | | | | |
| 21 | Las áreas de atención son suficientes | | | | | |
| 22 | Los espacios son para la atención son adecuados | | | | | |

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

## Anexo 4: Validez de instrumentos de jueces expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia[1] | | Relevancia[2] | | Claridad[3] | | Sugerencias |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | DIMENSIÓN 1: DESEMPEÑO DE LA TAREA | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | Tomé las previsiones para asegurar que mi trabajo fuera terminado a tiempo | X | | X | | X | | |
| 2 | Realicé una buena planificación de mi trabajo | X | | X | | X | | |
| 3 | Tuve claro cuáles fueron los objetivos de mi trabajo | X | | X | | X | | |
| 4 | Realicé una adecuada selección de los temas principales y los secundarios | X | | X | | X | | |
| 5 | Realicé un buen trabajo en el mínimo tiempo y esfuerzo | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 2: DESEMPEÑO CONTEXTUAL | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 6 | Colaboré con mis compañeros de manera productiva | X | | X | | X | | |
| 7 | Asumí responsabilidades adicionales a las asignadas | X | | X | | X | | |
| 8 | AL culminar mis tareas y disponer de tiempo, este lo utilicé para iniciar nuevas tareas | X | | X | | X | | |
| 9 | Asumí tareas complejas cuando estas no eran atendidas por otros | X | | X | | X | | |
| 10 | Estuve siempre actualizado con los conocimientos necesarios para mis actividades | X | | X | | X | | |
| 11 | Me preocupé permanentemente por mejorar las habilidades para el trabajo | X | | X | | X | | |
| 12 | Propuse soluciones innovadoras ante problemas nuevos | X | | X | | X | | |

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 13 | Busqué permanentemente nuevos retos en el trabajo | X | | X | | X | | |
| 14 | Participé en las reuniones de trabajo de manera activa | X | | X | | X | | |
| | **DIMENSIÓN 3: COMPORTAMIENTO LABORAL CONTRAPRODUCTIVO** | **Si** | **No** | **Si** | **No** | **Si** | **No** | |
| 15 | Presenté quejas sobre asuntos sin importancia que ocurrieron en el trabajo | X | | X | | X | | |
| 16 | Agrandé problemas que no eran tan importantes | X | | X | | X | | |
| 17 | Permanentemente vi los aspectos negativos del trabajo, en lugar de los positivos | X | | X | | X | | |
| 18 | Conversé con mis compañeros de trabajo sobre los aspectos negativos del trabajo | X | | X | | X | | |
| 19 | Conversé con gente externa sobre los aspectos negativos del trabajo | X | | X | | X | | |

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Tiene suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: Gladis Cruz Poma **DNI:** 09829786

**Especialidad del validador:** Tamatico

[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

10 de 09 del 2019

Gladis Cruz Poma
**Firma del Experto Informante.**
**DNI** 09829786

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCION**

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia[1] | | Relevancia[2] | | Claridad[3] | | Sugerencias |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD** | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | El personal brindó orientación clara y precisa sobre los procedimientos y trámites para la atención en el registro | X | | X | | X | | |
| 2 | Se cumplió con la atención en el horario establecido | X | | X | | X | | |
| 3 | La atención del servicio de publicidad registral se realizó según orden de llegada o programación | X | | X | | X | | |
| 4 | El conjunto de requisitos y procedimientos se encontró disponible para la atención | X | | X | | X | | |
| 5 | La atención del servicio de publicidad registral se obtuvo con facilidad | X | | X | | X | | |
| | **DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA** | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 6 | La recepción y el registro para la atención del servicio fue rápida | X | | X | | X | | |
| 7 | Las indicaciones para el procedimiento del servicio y/o análisis del mismo es rápido | X | | X | | X | | |
| 8 | Los colaboradores del servicio de publicidad registral estuvieron dispuestos a ayudar a los clientes | X | | X | | X | | |
| | **DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD** | | | | | | | |
| 9 | Se brindó atención en el servicio de publicidad registral con la privacidad necesaria | X | | X | | X | | |

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 10 | El servicio de publicidad registral fue completo y minucioso | X | | X | | X | | |
| 11 | Se brindó el tiempo para la atención de consultas, dudas o preguntas en el nivel necesario | X | | X | | X | | |
| 12 | El servidor público que atiende inspira confianza | X | | X | | X | | |
| | **DIMENSIÓN 4: EMPATIA** | | | | | | | |
| 13 | El personal de atención brindó un trato respetuoso, amable y paciente. | X | | X | | X | | |
| 14 | El servidor público muestra interés en solucionar problemas | Si X | No | Si X | No | Si X | No | |
| 15 | Se comprende la explicación brindada por el personal sobre el resultado de la atención | X | | X | | X | | |
| 16 | Se comprende la explicación que dio el personal sobre las indicaciones y el procedimiento a seguir | X | | X | | X | | |
| | **DIMENSIÓN 4: ASPECTOS TANGIBLES** | | | | | | | |
| 17 | Los letreros, carteles y flechas de indicación son los adecuados para la orientación de los clientes | X | | X | | X | | |
| 18 | El personal que se encarga de la atención informa y orienta de manera adecuada | X | | X | | X | | |
| 19 | Los equipos y materiales utilizados para atender a los clientes son suficientes y estuvieron disponibles. | X | | X | | X | | |
| 20 | Los ambientes se encuentran limpios y cómodos. | X | | X | | X | | |
| 21 | Las áreas de atención son suficientes | X | | X | | X | | |

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 22 | Los espacios son para la atención son adecuados | X | | X | | X | |

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** tiene suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [ ] **No aplicable** [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:** Gladis Cruz Poma **DNI:** 09829786

**Especialidad del validador:** tamatico

10 de 09 del 20.19

[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

Gladis Cruz Poma
**Firma del Experto Informante.**
**DNI** 09829786

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia[1] | | Relevancia[2] | | Claridad[3] | | Sugerencias |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | DIMENSIÓN 1: DESEMPEÑO DE LA TAREA | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | Tomé las previsiones para asegurar que mi trabajo fuera terminado a tiempo | X | | X | | X | | |
| 2 | Realicé una buena planificación de mi trabajo | X | | X | | X | | |
| 3 | Tuve claro cuáles fueron los objetivos de mi trabajo | X | | X | | X | | |
| 4 | Realicé una adecuada selección de los temas principales y los secundarios | X | | X | | X | | |
| 5 | Realicé un buen trabajo en el mínimo tiempo y esfuerzo | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 2: DESEMPEÑO CONTEXTUAL | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 6 | Colaboré con mis compañeros de manera productiva | X | | X | | X | | |
| 7 | Asumí responsabilidades adicionales a las asignadas | X | | X | | X | | |
| 8 | AL culminar mis tareas y disponer de tiempo, este lo utilicé para iniciar nuevas tareas | X | | X | | X | | |
| 9 | Asumí tareas complejas cuando estas no eran atendidas por otros | X | | X | | X | | |
| 10 | Estuve siempre actualizado con los conocimientos necesarios para mis actividades | X | | X | | X | | |
| 11 | Me preocupé permanentemente por mejorar las habilidades para el trabajo | X | | X | | X | | |
| 12 | Propuse soluciones innovadoras ante problemas nuevos | X | | X | | X | | |

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 13 | Busqué permanentemente nuevos retos en el trabajo | X | | X | | X | | |
| 14 | Participé en las reuniones de trabajo de manera activa | X | | X | | X | | |
| | **DIMENSIÓN 3: COMPORTAMIENTO LABORAL CONTRAPRODUCTIVO** | **Si** | **No** | **Si** | **No** | **Si** | **No** | |
| 15 | Presenté quejas sobre asuntos sin importancia que ocurrieron en el trabajo | X | | X | | X | | |
| 16 | Agrandé problemas que no eran tan importantes | X | | X | | X | | |
| 17 | Permanentemente vi los aspectos negativos del trabajo, en lugar de los positivos | X | | X | | X | | |
| 18 | Conversé con mis compañeros de trabajo sobre los aspectos negativos del trabajo | X | | X | | X | | |
| 19 | Conversé con gente externa sobre los aspectos negativos del trabajo | X | | X | | X | | |

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** HAY SUFICIENCIA

**Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [ ] **No aplicable** [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: BARRIZO ARANA, JESÚS AMADEO **DNI:** 06585139

**Especialidad del validador:** TEMÁTICO

[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

12 de diciembre del 2019

Firma del Experto Informante.
DNI 06585139

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

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

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia[1] | | Relevancia[2] | | Claridad[3] | | Sugerencias |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD** | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | El personal brindó orientación clara y precisa sobre los procedimientos y trámites para la atención en el registro | X | | X | | X | | |
| 2 | Se cumplió con la atención en el horario establecido | X | | X | | X | | |
| 3 | La atención del servicio de publicidad registral se realizó según orden de llegada o programación | X | | X | | X | | |
| 4 | El conjunto de requisitos y procedimientos se encontró disponible para la atención | X | | X | | X | | |
| 5 | La atención del servicio de publicidad registral se obtuvo con facilidad | X | | X | | X | | |
| | **DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA** | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 6 | La recepción y el registro para la atención del servicio fue rápida | X | | X | | X | | |
| 7 | Las indicaciones para el procedimiento del servicio y/o análisis del mismo es rápido | X | | X | | X | | |
| 8 | Los colaboradores del servicio de publicidad registral estuvieron dispuestos a ayudar a los clientes | X | | X | | X | | |
| | **DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD** | | | | | | | |
| 9 | Se brindó atención en el servicio de publicidad registral con la privacidad necesaria | X | | X | | X | | |

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 10 | El servicio de publicidad registral fue completo y minucioso | X | | X | | X | | |
| 11 | Se brindó el tiempo para la atención de consultas, dudas o preguntas en el nivel necesario | X | | X | | X | | |
| 12 | El servidor público que atiende inspira confianza | X | | X | | X | | |
| | **DIMENSIÓN 4: EMPATIA** | | | | | | | |
| 13 | El personal de atención brindó un trato respetuoso, amable y paciente. | X | | X | | X | | |
| 14 | El servidor público muestra interés en solucionar problemas | ~~SI~~ X | No | ~~SI~~ X | No | ~~SI~~ X | No | |
| 15 | Se comprende la explicación brindada por el personal sobre el resultado de la atención | X | | X | | X | | |
| 16 | Se comprende la explicación que dio el personal sobre las indicaciones y el procedimiento a seguir | X | | X | | X | | |
| | **DIMENSIÓN 4: ASPECTOS TANGIBLES** | | | | | | | |
| 17 | Los letreros, carteles y flechas de indicación son los adecuados para la orientación de los clientes | X | | X | | X | | |
| 18 | El personal que se encarga de la atención informa y orienta de manera adecuada | X | | X | | X | | |
| 19 | Los equipos y materiales utilizados para atender a los clientes son suficientes y estuvieron disponibles. | X | | X | | X | | |
| 20 | Los ambientes se encuentran limpios y cómodos. | X | | X | | X | | |

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 21 | Las áreas de atención son suficientes | X | | X | | X | | |
| 22 | Los espacios son para la atención son adecuados | X | | X | | X | | |

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** HAY SUFICIENCIA

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [><] **Aplicable después de corregir** [ ] **No aplicable** [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:** BAQUERIZO ALIAGA, JESÚS AMADEO **DNI:** 06585139

**Especialidad del validador:** TEMÁTICO

[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

12 de diciembre del 2019

Firma del Experto Informante.
DNI 06585139

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia[1] | | Relevancia[2] | | Claridad[3] | | Sugerencias |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | DIMENSIÓN 1: DESEMPEÑO DE LA TAREA | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | Tomé las previsiones para asegurar que mi trabajo fuera terminado a tiempo | / | | / | | / | | |
| 2 | Realicé una buena planificación de mi trabajo | / | | / | | / | | |
| 3 | Tuve claro cuáles fueron los objetivos de mi trabajo | / | | / | | / | | |
| 4 | Realicé una adecuada selección de los temas principales y los secundarios | / | | / | | / | | |
| 5 | Realicé un buen trabajo en el mínimo tiempo y esfuerzo | / | | / | | / | | |
| | DIMENSIÓN 2: DESEMPEÑO CONTEXTUAL | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 6 | Colaboré con mis compañeros de manera productiva | / | | / | | / | | |
| 7 | Asumí responsabilidades adicionales a las asignadas | / | | / | | / | | |
| 8 | AL culminar mis tareas y disponer de tiempo, este lo utilicé para iniciar nuevas tareas | / | | / | | / | | |
| 9 | Asumí tareas complejas cuando estas no eran atendidas por otros | / | | / | | / | | |
| 10 | Estuve siempre actualizado con los conocimientos necesarios para mis actividades | / | | / | | / | | |
| 11 | Me preocupé permanentemente por mejorar las habilidades para el trabajo | / | | / | | / | | |
| 12 | Propuse soluciones innovadoras ante problemas nuevos | / | | / | | / | | |

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 13 | Busqué permanentemente nuevos retos en el trabajo | / | | / | | / | | |
| 14 | Participé en las reuniones de trabajo de manera activa | / | | / | | / | | |
| | **DIMENSIÓN 3: COMPORTAMIENTO LABORAL CONTRAPRODUCTIVO** | **Si** | **No** | **Si** | **No** | **Si** | **No** | |
| 15 | Presenté quejas sobre asuntos sin importancia que ocurrieron en el trabajo | / | | / | | / | | |
| 16 | Agrandé problemas que no eran tan importantes | / | | / | | / | | |
| 17 | Permanentemente vi los aspectos negativos del trabajo, en lugar de los positivos | / | | / | | / | | |
| 18 | Conversé con mis compañeros de trabajo sobre los aspectos negativos del trabajo | / | | / | | / | | |
| 19 | Conversé con gente externa sobre los aspectos negativos del trabajo | / | | / | | / | | |

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** SUFICIENCIA

**Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable [ X ]** **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: PRADO CARDONA VÍCTOR RAÚL **DNI:** 40760507

**Especialidad del validador:** TEMÁTICO

[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

22 de octubre del 20 19

Firma del Experto Informante.
DNI 40760507

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

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

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia[1] | | Relevancia[2] | | Claridad[3] | | Sugerencias |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | El personal brindó orientación clara y precisa sobre los procedimientos y trámites para la atención en el registro | / | | / | | / | | |
| 2 | Se cumplió con la atención en el horario establecido | / | | / | | / | | |
| 3 | La atención del servicio de publicidad registral se realizó según orden de llegada o programación | / | | / | | / | | |
| 4 | El conjunto de requisitos y procedimientos se encontró disponible para la atención | / | | / | | / | | |
| 5 | La atención del servicio de publicidad registral se obtuvo con facilidad | / | | / | | / | | |
| | DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 6 | La recepción y el registro para la atención del servicio fue rápida | / | | / | | / | | |
| 7 | Las indicaciones para el procedimiento del servicio y/o análisis del mismo es rápido | / | | / | | / | | |
| 8 | Los colaboradores del servicio de publicidad registral estuvieron dispuestos a ayudar a los clientes | / | | / | | / | | |
| | DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 9 | Se brindó atención en el servicio de publicidad registral con la privacidad necesaria | / | | / | | / | | |

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 10 | El servicio de publicidad registral fue completo y minucioso | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 11 | Se brindó el tiempo para la atención de consultas, dudas o preguntas en el nivel necesario | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | El servidor público que atiende inspira confianza | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | **DIMENSIÓN 4: EMPATÍA** | **Sí** | **No** | **Sí** | **No** | **Sí** | **No** | |
| 13 | El personal de atención brindó un trato respetuoso, amable y paciente. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 14 | El servidor público muestra interés en solucionar problemas | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15 | Se comprende la explicación brindada por el personal sobre el resultado de la atención | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 16 | Se comprende la explicación que dio el personal sobre las indicaciones y el procedimiento a seguir | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | **DIMENSIÓN 4: ASPECTOS TANGIBLES** | **Sí** | **No** | **Sí** | **No** | **Sí** | **No** | |
| 17 | Los letreros, carteles y flechas de indicación son los adecuados para la orientación de los clientes | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 18 | El personal que se encarga de la atención informa y orienta de manera adecuada | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 19 | Los equipos y materiales utilizados para atender a los clientes son suficientes y estuvieron disponibles. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 20 | Los ambientes se encuentran limpios y cómodos. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 21 | Las áreas de atención son suficientes | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 22 | Los espacios son para la atención son adecuados | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** SUFICIENCIA

**Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [ ] **No aplicable** [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:** PRADO CARDONA VICTOR, RAÚL **DNI:** 40760507

**Especialidad del validador:** TERAPEUTA

22 de OCTUBRE del 2019

**¹Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
**²Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
**³Claridad:** 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

**Firma del Experto Informante.**
**DNI** 40760507

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

## Anexo 5: Constancia emitida por la institución donde se realizó la investigación

PERÚ | Ministerio de Justicia y Derechos Humanos | Superintendencia Nacional de los Registros Públicos

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

Lima, 22 OCT. 2019

**OFICIO N° 104-2019-SUNARP Z.R.N°IX/TESOR**

Señora
Marisol Janet Estrada Tuero
Jr. La Compañía N° 261 Urb. Villa Jardín – San Luis
Presente.-

Asunto : Permiso para realizar trabajo de investigación
Ref. : HT 09 01-2019-048010

De mi consideración:

Por el presente me dirijo a usted para informarle que según documento de la referencia remitido a nuestra entidad, a través del cual solicita autorización para realizar trabajos de investigación en la Coordinación de Tesorería, para optar el Grado de Maestro en la Universidad Científica del Sur, al respecto, y con la finalidad responder a lo solicitado; informamos que se le ha otorgado el permiso para obtener acceso a la información, realizar encuestas y entrevistas al personal de esta coordinación a partir de la fecha de recepcionado el presente.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi consideración y estima personal.

Atentamente,

J. PATRICIA RENGIFO GALVÁN
Coordinador Responsable de Tesorería
Zona Registral Nº IX Sede Lima

511 2366
Oficina Principal: Av. Edgardo Rebagliati N° 501
Jesús María – Lima
www.sunarp.gob.pe

sunarp

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

## Anexo 6: Cronograma de trabajo

| ACTIVIDADES | MESES (2019) | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Marzo | | | | Abril | | | | Mayo | | | |
| | Semanas | | | | | | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| Recopilación de información bibliográfica principal | | | | | | | | | | | | |
| Selección y delimitación del tema | | | | | | | | | | | | |
| Redacción de la problematización del tema | | | | | | | | | | | | |
| Redacción de la justificación e hipótesis del tema | | | | | | | | | | | | |
| Presentación de la propuesta del tema | | | | | | | | | | | | |
| Elaboración y desarrollo del Marco teórico | | | | | | | | | | | | |
| Elaboración estructural | | | | | | | | | | | | |
| Recopilación de fuentes bibliografías primarias | | | | | | | | | | | | |
| Recopilación de fuentes bibliografías secundarias | | | | | | | | | | | | |
| Elección de la metodología | | | | | | | | | | | | |
| Elaboración de la matriz de consistencia | | | | | | | | | | | | |
| Presentación y corrección del proyecto | | | | | | | | | | | | |
| Levantamiento de observaciones | | | | | | | | | | | | |
| Recolección de datos | | | | | | | | | | | | |
| Procesamiento de datos | | | | | | | | | | | | |

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Análisis de resultados de los datos recolectados** | | | | | | | | | | | | |
| **Interpretación de los resultados obtenidos** | | | | | | | | | | | | |
| **Presentación de informe final** | | | | | | | | | | | | |

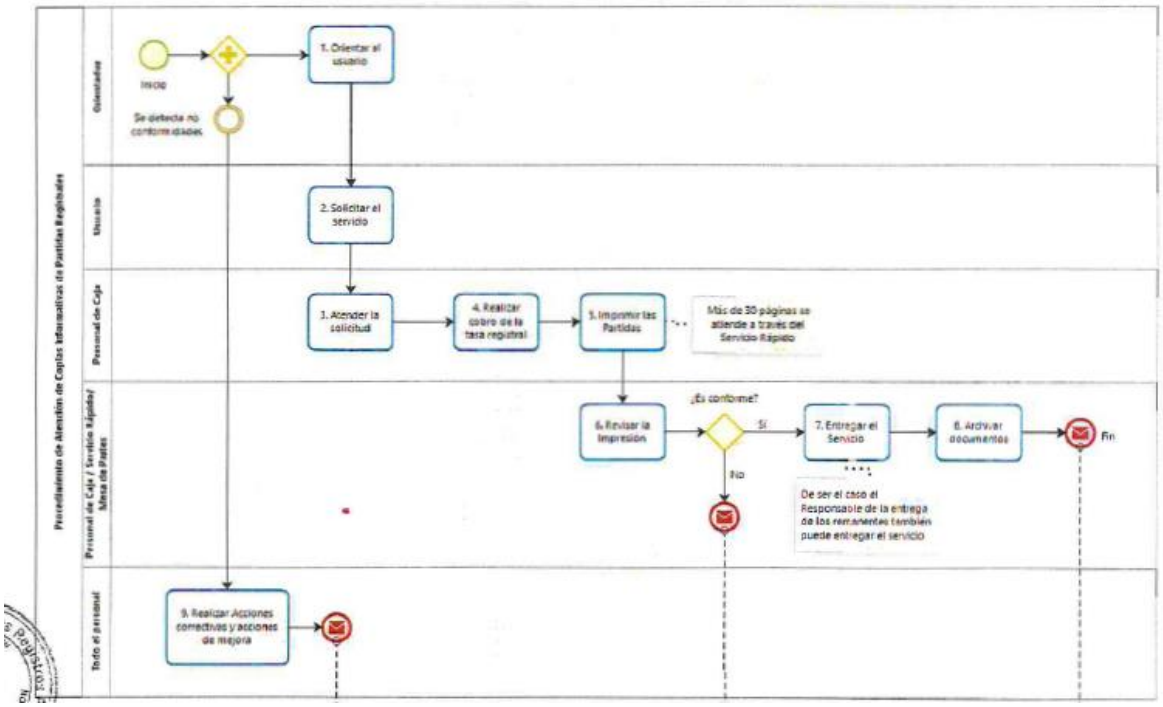
Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

## Anexo 7: Presupuesto

| PRESUPUESTO | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Rubros | Unidad de medida | Cantidad | Costo unitario (S/.) | Costo total (S/.) |
| SERVICIOS PERSONALES | | | | |
| Investigador (asesor) | Persona | 1 | 1,500.00 | 1,500.00 |
| MATERIALES DE OFICINA Y ESCRITORIO | | | | |
| Papel Bond A4 80gr | Unidad | 4 millar | 25 | 100 |
| Grapas | Caja | 2 | 5 | 10 |
| Correctores | Unidad | 2 | 5 | 10 |
| CD | Unidad | 3 | 3 | 9 |
| USB | Unidad | 2 | 15 | 30 |
| MATERIALES DE IMPRESIÓN | | | | |
| Encuadernación | Hoja | 5 | 40 | 200 |
| Fotocopias | Hoja | 500 | 0.1 | 50 |
| Impresiones | Hoja | 400 | 0.4 | 160 |
| SERVICIOS NO PERSONALES | | | | |
| Digitador | persona | | | 400 |
| Estadístico | persona | | | 3000 |
| Internet | | | | 200 |
| Pasajes/viáticos | Persona | | | 500 |
| Imprevistos | | | | 500 |
| TOTAL | | | | **6,669.00** |

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

**Anexo 8: Flujograma del proceso**




*Fuente:* Resolución N°502-2019-SUNARP-ZR N°IX/JEF

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis