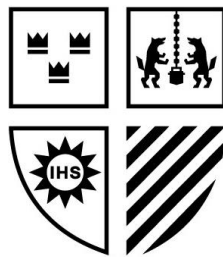


UNIVERSIDAD ANTONIO RUIZ DE MONTOYA

Facultad de Ingeniería y Gestión



UARM

Universidad
Antonio Ruiz
de Montoya

**GESTIÓN EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO USUARIO Y SU
INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL DE LOS
COLABORADORES EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL
DE REGISTROS PÚBLICOS DE LA ZONA REGISTRAL N° IX,
SEDE LIMA - 2020**

Tesis para optar al Título Profesional de Licenciada en Administración

Presenta la Bachiller:

NELLY RENÉE LATORRE MERINO

Presidente: Mario Phillip Roncal Zolezzi

Asesor: Carlos Alfonso Monja Manosalva

Lector: Julio César Inchaustegui Torres

Lima - Perú

Junio del 2022

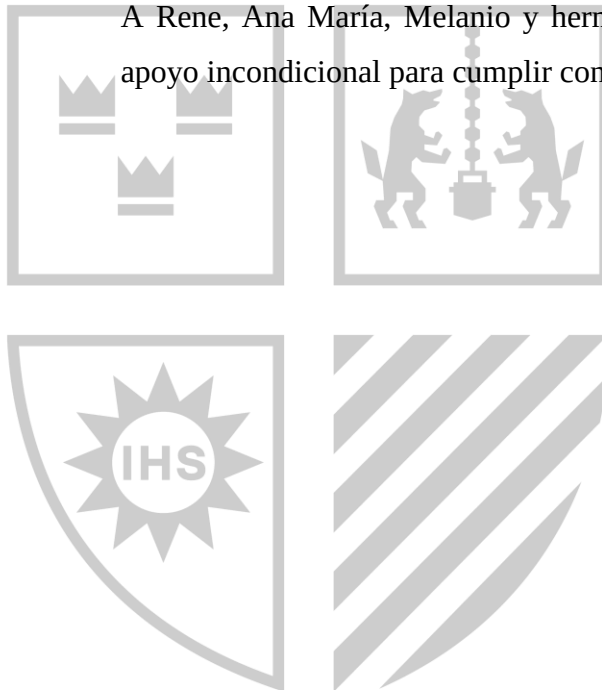
EPÍGRAFE

En la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX Sede Lima, todo ciudadano tiene derechos registrables para realizar contratos con titularidad y seguridad jurídica, con justicia inclusiva, de manera transparente y confiable, en base a las actividades laborales de sus colaboradores, rumbo a la calidad total en la Administración pública.

Nelly Renée Latorre Merino

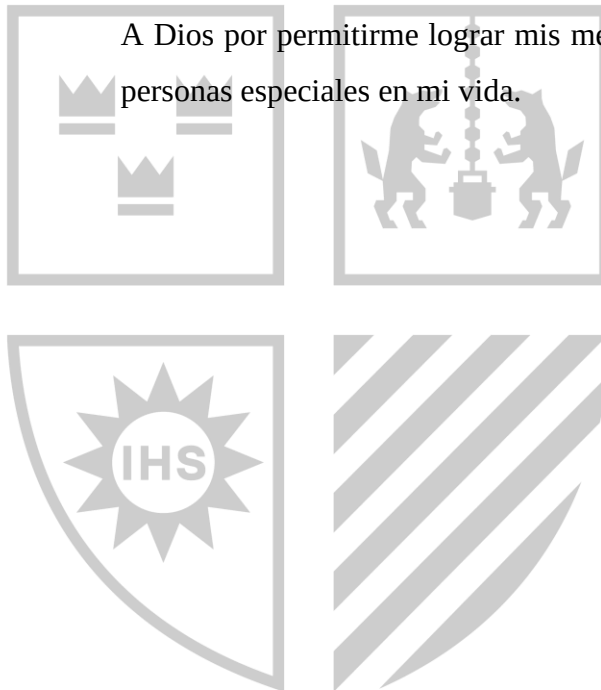
DEDICATORIA

A Rene, Ana María, Melanio y hermanos por su amor y apoyo incondicional para cumplir con mis ideales.



AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirme lograr mis metas personales. A las personas especiales en mi vida.



RESUMEN

La presente investigación titulada “Gestión en la atención al público usuario y su influencia en el clima laboral de los colaboradores en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX, Sede Lima-2020, se desarrolló con el objetivo de determinar si la atención al público usuario influye en el clima laboral. La investigación fue denominada como una investigación básica o pura con un enfoque cuantitativo. Se consideró el diseño no experimental de tipo transversal, descriptivo y para la obtención de datos se aplicó la técnica de la encuesta, y un instrumento con 16 preguntas abiertas realizadas a una población conformada por 175 colaboradores de la Subgerencia de Diario y Mesa de Partes de la SUNARP. Finalmente, según los resultados obtenidos se recomienda que la gestión en la atención al público usuario sea gestionada y atendida por directores y colaboradores siguiendo los procedimientos establecidos en SUNARP y que permita tener un clima laboral adecuado y llevadero con el usuario.

Palabras clave: Gestión, atención al público usuario y clima laboral

ABSTRACT

The present research entitled "Management in the attention to the public user and its influence on the work environment of the collaborators in the National Superintendence of Public Registries of the Registry Zone No. IX, Lima-2020, was developed with the objective of determining if the attention to the public user influences the work environment. The research was denominated as a basic or pure research with a quantitative approach. A non-experimental, cross-sectional, descriptive design was considered and the survey technique was used to obtain data, and an instrument with 16 open questions was applied to a population made up of 175 collaborators of the Deputy Manager of the SUNARP Journal and Parts Desk. Finally, according to the results obtained, it is recommended that the management of customer service be managed and attended to by directors and collaborators following the procedures established by SUNARP and that it allows for an adequate and bearable working environment with the user.

Key words: Management, customer service and work environment.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	14
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	15
1.2 Delimitación del problema	16
1.2.1 Delimitación espacial.....	16
1.2.2 Delimitación social.....	17
1.2.3 Delimitación temporal.....	17
1.2.4 Delimitación conceptual.....	17
1.3 Formulación del problema de la investigación	17
1.3.1 Problema general.....	17
1.3.2 Problemas específicos.....	18
1.4 Objetivos de la Investigación.....	18
1.4.1 Objetivo general	18
1.4.2 Objetivos específicos.....	18
1.5 Justificación e importancia de la investigación	19
1.5.1 Justificación de la investigación.....	19
1.5.2 Importancia de la investigación	19
1.6 Alcance de la investigación	19
1.7 Viabilidad de la investigación	19
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	20
2.1 Antecedentes	20
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	20
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	22
2.2 Bases Teóricas.....	24
2.2.1 Gestión en la atención al público usuario externo	24
2.2.2 Clima Laboral.....	30
2.3 Marco Conceptual.....	36
CAPÍTULO III: SISTEMA DE HIPÓTESIS	38
3.1 Hipótesis	38

3.1.1	Hipótesis general	38
3.1.2	Hipótesis específicas	38
3.2	Variables	38
3.3	Dimensiones e indicadores	39
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		40
4.1	Tipo y nivel de investigación	40
4.1.1	Tipo de investigación	40
4.1.2	Nivel de Investigación	40
4.2	Método y diseño de investigación	40
4.2.1	Métodos de investigación	41
4.2.2	Diseño de investigación	41
4.3	Población y muestra de la investigación	41
4.3.1	Población	41
4.3.2	Muestra	41
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
4.5	Validez y confiabilidad	43
4.6	Ética en la Investigación	48
CAPÍTULO V: RESULTADOS		49
5.1	Análisis descriptivo	49
5.2	Análisis inferencial	66
CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS		73
CONCLUSIONES		76
RECOMENDACIONES		78
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS		79
Anexos		85
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA		86
ANEXO 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS		87
VALIDACIÓN DE EXPERTOS		89
Certificado de prácticas preprofesionales		92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Calidad en la gestión de atención al público usuario en la SUNARP de la z/registral N° IX Lima.	50
Tabla 2:	Buena gestión en la atención al público se debe a la satisfacción que recibe el usuario en la SUNARP de la z/registral N° IX Lima.	51
Tabla 3:	SUNARP de la z/registral N° IX Lima debe mejorar sus relaciones personales al momento de atender al público usuario	52
Tabla 4:	Empatía de los colaboradores de la SUNARP de la z/registral N° IX Lima	53
Tabla 5:	Lenguaje corporal de los colaboradores expresa su entusiasmo en la SUNARP de la z/registral N° IX Lima	54
Tabla 6:	La SUNARP z/registral N° IX Lima ofrece una adecuada atención de las necesidades del usuario	55
Tabla 7:	SUNARP z/registral N° IX Lima representa transparencia al atender las necesidades del usuario	56
Tabla 8:	Modelos predictivos de la SUNARP de la z/registral N° IX Lima resuelve las necesidades del usuario	57
Tabla 9:	Ambiente laboral en la SUNARP de la z/registral N° IX Lima demuestra confianza a los usuarios	58
Tabla 10:	Apoyo de las ideas entre el personal de la SUNARP de la z/registral N° IX Lima	59
Tabla 11:	Rendimiento laboral en la SUNARP de la z/registral N° IX Lima se debe a la autorrealización de los colaboradores	60
Tabla 12:	Rendimiento laboral de los colaboradores en la SUNARP de la z/registral N° IX Lima; existe seguridad al momento de desarrollar sus habilidades	61
Tabla 13:	Equilibrio laboral en la SUNARP de la z/registral N° IX Lima requiere de una adecuada delegación de responsabilidades.	62
Tabla 14:	Equilibrio emocional de la SUNARP de la z/registral N° IX Lima genera autoconfianza en los usuarios	63
Tabla 15:	Motivación de los colaboradores de la SUNARP de la z/registral N° IX Lima se refleja en el clima laboral	64
Tabla 16:	Clima laboral en la SUNARP de la z/registral N° IX Lima se expresa en la forma de atender al público usuario	65

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1:	Calidad en la gestión de atención al público usuario en la SUNARP de la z/registral N° IX Lima.	50
Figura 2:	Buena gestión en la atención al público se debe a la satisfacción que recibe el usuario en la SUNARP de la z/registral N° IX Lima.	51
Figura 3:	SUNARP de la z/registral N° IX Lima debe mejorar sus relaciones personales al momento de atender al público usuario	52
Figura 4:	Empatía de los colaboradores de la SUNARP de la z/registral N° IX Lima	53
Figura 5:	Lenguaje corporal de los colaboradores expresa su entusiasmo en la SUNARP de la z/registral N° IX Lima	54
Figura 6:	La SUNARP z/registral N° IX Lima ofrece una adecuada atención de las necesidades del usuario	55
Figura 7:	SUNARP z/registral N° IX Lima representa transparencia al atender las necesidades del usuario	56
Figura 8:	Modelos predictivos de la SUNARP de la z/registral N° IX Lima resuelve las necesidades del usuario	57
Figura 9:	Ambiente laboral en la SUNARP de la z/registral N° IX Lima demuestra confianza a los usuarios	58
Figura 10:	Apoyo de las ideas entre el personal de la SUNARP de la z/registral N° IX Lima	59
Figura 11:	Rendimiento laboral en la SUNARP de la z/registral N° IX Lima se debe a la autorrealización de los colaboradores	60
Figura 12:	Rendimiento laboral de los colaboradores en la SUNARP de la z/registral N° IX Lima; existe seguridad al momento de desarrollar sus habilidades	61
Figura 13:	Equilibrio laboral en la SUNARP de la z/registral N° IX Lima requiere de una adecuada delegación de responsabilidades.	62
Figura 14:	Equilibrio emocional de la SUNARP de la z/registral N° IX Lima genera autoconfianza en los usuarios	63
Figura 15:	Motivación de los colaboradores de la SUNARP de la z/registral N° IX Lima se refleja en el clima laboral	64
Figura 16:	Clima laboral en la SUNARP de la z/registral N° IX Lima se expresa en la forma de atender al público usuario	65

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado “Gestión en la atención al público usuario y su influencia en el clima laboral de los colaboradores en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX, Sede Lima-2020” estuvo estructurado bajo un orden temático y metodológico para facilitar el entendimiento y seguimiento.

El trabajo de investigación se estructuró de la siguiente manera: en el capítulo I; se desarrolla el problema, descripción de la realidad problemática, las delimitaciones de la investigación, así como la formulación del problema y de los objetivos: principal y específicos del estudio. También se desarrolla la justificación e importancia, alcance y limitación del proyecto de investigación.

En el capítulo II, se detalla el marco teórico conceptual, antecedentes y bases teóricas de las variables y el desarrollo de la definición de términos básicos. En el capítulo III, se presentan las hipótesis y la identificación y clasificación de las variables en cuanto a sus dimensiones e indicadores, luego en un cuadro de operacionalización de variables.

Siguiendo con el capítulo IV, se señala la metodología de la investigación en cuanto a su tipo, nivel, método y diseño, también se expresa la población y muestra, así como las técnicas, instrumentos, validez y confiabilidad, el procesamiento y análisis de datos, y finaliza con la descripción de la ética en la investigación.

En el capítulo V, se desarrolla la administración de la investigación en cuanto a sus recursos, presupuesto, cronograma y referencias bibliográficas. Finalizando con la organización del estudio encontraremos en los anexos: la matriz de consistencia, el instrumento de recolección de datos y el formato de validación del instrumento.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Vivimos en un mundo socializado donde el ser humano está en una constante y permanente orientación e integración a una cultura de socialización. Este proceso de socializar o interrelacionarse es necesario en todo individuo.

En este contexto la Organización Internacional de Normalización o Estandarización (conocida como ISO), cuya función es la creación de normas o estándares para asegurar la calidad, seguridad y eficiencia de servicios y productos, considera que el cliente o usuario es el eje principal para el surgimiento de las empresas o instituciones, y son estas, que, en base a los clientes o usuarios, como entorno, agotan los recursos para garantizar la satisfacción de los usuarios. (ISO 9001, 2015).

Albrecht y Bradford (2015), definieron al usuario, como la razón de existir de una empresa o entidad prestadora de servicios (p.19), de esta manera, la atención al usuario o al cliente, de un tiempo a esta parte se ha convertido en la voz de las marcas o de las empresas que ofrecen servicios, tal es así, que todo el personal que labora en estas áreas realice sus mejores esfuerzos para que esta atención sea la más adecuada.

Por otro lado, cabe mencionar que el ambiente donde desarrollan sus labores los trabajadores de una determinada empresa, es muy importante, ya que este conforma el clima laboral, que viene a ser el ambiente físico y humano de una empresa o institución.

En estudios de investigación realizados anteriormente, la problemática era diferente y sostenían que el clima laboral influye en la atención al usuario. Sin embargo, también existen otras situaciones problemáticas en las que la Gestión en la atención al usuario influye y/o altera el clima laboral entre los trabajadores/colaboradores.

Tal es el caso, en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP), de la Zona Registral N° IX, sede Lima; institución donde se realizó las prácticas pre-profesionales y laborales, en el área de lectura de títulos archivados, con atención al usuario externo. Es aquí que, cuando los trabajadores/colaboradores inician sus labores en la gestión en la atención al público usuario, muchas veces la insatisfacción que este demuestra, altera drásticamente el entorno laboral de los trabajadores/colaboradores.

La alta demanda de atención (orientación y pedidos) que diariamente existe en esta sede; así como la falta de información y demora que se dan en los procedimientos que se realizan hacen que **el clima laboral entre los trabajadores/colaboradores** se vea alterado.

Otros aspectos a mencionar son: el espacio de trabajo poco adecuado y con cierto desorden, así como la falta de liderazgo de algunos jefes de área para dirigir el proceso de atención y poder dar soluciones inmediatas a los requerimientos de los trabajadores/colaboradores. Además, existen trabajadores indiferentes y poco colaboradores con la alta demanda de atención generando el desequilibrio entre el logro de resultados y la construcción de un contexto de alto desempeño.

La situación de insatisfacción de los trabajadores/colaboradores se hacía visible diariamente al no existir un clima laboral entre ellos ya que, al iniciar la atención al usuario en horarios de alta demanda, se alteraba el clima laboral en la SUNARP de la Zona Registral N° IX, sede Lima.

1.2 Delimitación del problema

1.2.1 Delimitación espacial

La presente investigación se realizó en la Subgerencia de Diario y Mesa de Partes de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX, Sede Lima-2020

1.2.2 Delimitación social

Para la investigación se aplicó un cuestionario a 175 colaboradores de la Subgerencia de Diario y Mesa de Partes de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX, Sede Lima-2020.

1.2.3 Delimitación temporal

La presente tesis se realizó de abril a diciembre del 2020.

1.2.4 Delimitación conceptual

- a. **Gestión en la atención al público usuario:** Es el conjunto de acciones que desarrolla una organización o institución, con el fin de satisfacer necesidades de manera correcta e instantánea, cumpliendo con lo esperado y satisfaciendo necesidades, teniendo como consecuencia a lo ya mencionado, la fidelización y la preferencia absoluta al buen trato y buen servicio. (Pizzo, 2013)
- b. **Clima laboral:** Se define como un estado de adaptación, no solo se refiere a la satisfacción de necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también a las de pertenencia a un grupo social de estima y autorrealización (Chiavenato, 2015, p. 49).

1.3 Formulación del problema de la investigación

1.3.1 Problema general

¿De qué manera la gestión en la atención al público usuario influye en el clima laboral de los colaboradores en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX, sede Lima - 2020?

1.3.2 Problemas específicos

- a. ¿Cómo la calidad de atención influye en el ambiente laboral de los colaboradores en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX, sede Lima - 2020?
- b. ¿Cómo la empatía con el usuario influye con el rendimiento laboral de los colaboradores en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX, sede Lima - 2020?
- c. ¿Cómo la atención de las necesidades del usuario influye en el equilibrio emocional de los colaboradores en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX, sede Lima - 2020?

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo general

Determinar si la gestión en la atención al público usuario influye en el clima laboral de los colaboradores en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX, sede Lima - 2020.

1.4.2 Objetivos específicos

- a. Analizar si la calidad de atención influye en el ambiente laboral de los colaboradores en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX, sede Lima - 2020.
- b. Verificar si la empatía con el usuario influye en el rendimiento laboral de los colaboradores en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX, sede Lima - 2020.
- c. Establecer si la atención de las necesidades del usuario influye en el equilibrio emocional de los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX, sede Lima - 2020.

1.5 Justificación e importancia de la investigación

1.5.1 Justificación de la investigación

La presente investigación se justifica porque es necesario que la situación existente en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX; en relación al clima laboral sea evaluada y atendida por parte los gerentes y administrativos, a fin de mejorar la gestión en los procesos de la calidad de atención al usuario, de manera que genere un buen clima laboral entre los colaboradores/trabajadores.

1.5.2 Importancia de la investigación

La investigación es importante para que la SUNARP enfatice su interés en la gestión de la atención al público, mejorando así sus procesos, su organización, su dirección y control lo que va permitir mejorar el clima laboral entre los colaboradores/trabajadores.

1.6 Alcance de la investigación

La investigación fue de tipo descriptivo, puesto que es un estudio cuyo propósito es describir variables y analizar su influencia en un momento dado.

1.7 Viabilidad de la investigación

Es posible llevar a cabo el estudio al disponer de la información necesaria desde textos sobre el contenido de las variables y el poder realizar las encuestas a los mismos colaboradores para poder identificar y sustentar con pruebas el proyecto de investigación.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Ángeles (2017) en su tesis titulada “*Satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua, febrero-marzo 2017*”.

Utilizó la metodología descriptiva de corte transversal, a una población de 36 usuarios.

Los resultados fueron que el 33% son de 51-60 años, el 67% son mujeres, 52.8% universitarios y 64% de la zona urbana. El índice 4,39-4,23 son del nivel más alto fue en cuanto a satisfacer, en cuanto a la apreciación 4,44-4,34, nivel más alto en satisfacción con índice de calidad de servicio de 0,008.

Llegando a concluir que la expectativa y percepción con respecto a 5 dimensiones acerca de calidad, los consumidores están en total satisfacción en cuanto a la calidad. Los espacios cercanos a nulo indican que en cuanto a lo que sus clientes son atendidos es muy satisfactorio, por tanto, la calidad fue excelente para los usuarios.

Fernández, M. (2016) en su investigación: “Servicio de atención al ciudadano por parte del sector público: Un estudio sobre la recaudación de tasas municipales en la Municipalidad de Berisso”, tesis de Máster en Dirección de Empresas, de la Universidad de Plata, Argentina; indica que:

La presente investigación es un estudio sobre la recaudación de tasas municipales y en qué estado de satisfacción se encuentra el ciudadano de la Municipalidad de Berisso, en lo que respecta a la atención recibida en el Departamento de Recaudaciones. Se identificaron áreas de mejora para dirigir recursos en las áreas que son más importantes para los usuarios.

También, se ha llevado a cabo un análisis minucioso de la capacidad de respuesta, por ende, los usuarios a la hora de demandar el servicio tienen como prioridad en sus expectativas la disposición y voluntad de los empleados para ayudar al cliente y proporcionar el servicio.

Maggi (2018) en su tesis titulada *“Evaluación de la calidad de atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica del Hospital general del Milagro”*

Tuvo una metodología de diseño transversal analítico, una muestra de 357 representantes de niños; los resultados cuyas dimensiones en donde existe insatisfacción de los usuarios del servicio fueron tangibles, fiables, seguros y empáticos.

Por otra parte, la capacidad de respuesta está parcialmente satisfecho, porque las expectativas como percepción son bajas valoraciones. Concluyendo que el servicio no brinda total seguridad al paciente cuya atención es deficiente referente a la calidad en la atención.

López (2018), en su trabajo de Tesis, titulado *“Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil”*

Tuvo como objetivo que se determine la relación que existen entre las variables. El utilizado fue de enfoque mixto, el cuantitativo empleó SERVQUAL y obtuvo información mediante encuestas cuyo resultado fue la insatisfacción con respuesta inmediata y empatía.

De manera que se evidencia la existencia de correlación positiva entre calidad de servicio y satisfacción del cliente. La cualitativa mediante entrevistas tuvo mayor conocimiento de las variables y evidenció falta de capacitación y motivación.

Rodríguez (2021), en su investigación titulada. *“Evaluación de la Calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la farmacia institucional del Hospital Teófilo Dávila de la Ciudad de Machala”*

Cuya metodología fue deductiva, tipo descriptivo, el modelo SERVQUAL utilizó un cuestionario que se aplicó a los usuarios; los resultados encontrados indicaron que la dimensión de seguridad obtuvo mayor valor, por lo que el paciente espera que el servicio sea de modo educado y brinden seguridad.

Por otro lado, las dimensiones que se midieron se elevaron por encima de la media, tal como empatía, seguridad, y se encontraba con una capacidad de respuesta menor, así como la confiabilidad y lo físico, la estrategia que se aplicó fue que se fortalezca el proceso para lo cual se debe construir una visión del compromiso que se debe tener con los usuarios.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Vargas (2019) en su investigación: *“Clima organizacional en una institución pública y su relación con la calidad en la atención a los ciudadanos usuarios de los servicios: Caso RENIEC”*

Cuya investigación fue descriptivo-correlacional, utilizó una técnica de encuesta, con el instrumento de un cuestionario, una muestra 32 trabajadores; concluyendo que el 56.25% de los colaboradores indican que el nivel del clima organizacional es medio; 34.38% nivel alto y el 9.38% bajo.

La percepción alcanzó el nivel medio, la percepción de los colaboradores en cuanto a la calidad el 43.75% consideran que el nivel es medio, el 56.25%

que es alto, por tanto, la percepción general de la calidad de atención alcanzó un nivel alto.

Díaz y López (2019) realizaron el trabajo: *“El clima laboral y su influencia en la atención al cliente en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Agraria La Molina-2016”*

Cuya investigación llegó a la conclusión de que se identificaron diferentes áreas del proceso que no tiene establecido el procedimiento que les permita optimizar recursos humanos y administrativos eficientemente; establecer la implementación del proceso permite tener un clima adecuado para evitar problemas internos.

Asimismo, la gestión documental ahorra tiempo y mantiene los documentos relacionados al proceso de admisión, matrícula, retiro del curso y ciclo, correctamente relacionados, porque minimiza errores y conserva documentos de soporte adjuntos en la plataforma OneDrive; implementación de directivas en el proceso documental contribuye a colaborar el trámite documentario de manera eficiente y oportuna.

Alberca y Valentín (2017), en su tesis titulada *“Clima organizacional y calidad de servicio del personal administrativo de la sede central del Ministerio de Educación”*

Trató sobre como determinar la influencia entre las variables, se utilizaron el método deductivo, inductivo y descriptivo y diseño no experimental, una población de 350 colaboradores, con la técnica de la encuesta, a 184 de muestra se aplicó un cuestionario. Concluyendo en que existe influencia del clima con la calidad del servicio de forma positiva, así como de la capacitación y del uso de la tecnología.

Calderón (2017), en su investigación titulada *“Clima organizacional y la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Bellavista Callao”*

De tipo observacional, transversal, descriptivo y correlacional, población 170 colaboradores y 8400 pacientes, muestra 118 empleados y 368 pacientes, instrumento SERVQUAL del MINSA, que concluyó que existe relación entre el clima y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud.

Jimenez, A. & Sanchez, S. (2018) en su tesis titulada “*El clima laboral y la satisfacción de los colaboradores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) - Zona Registral N° V Sede Trujillo*”, año 2018; tesis para obtener la Licenciatura en Administración de la Universidad de UPAO, Trujillo; indica que:

La presente investigación buscó explicar el grado de satisfacción de los trabajadores y el clima laboral. Se analizaron teorías de diversos autores para determinar cuál se similar a la Entidad Pública en estudio. Se trabajó con una muestra de 161 colaboradores la cual quiere decir que los indicadores del clima laboral si existe relación con los indicadores de la satisfacción de los colaboradores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Gestión en la atención al público usuario externo

Es el individuo que no es parte de la entidad y emplea, y/o necesita que lo atiendan. Con respecto al usuario externo se organiza todo el servicio que se presta en nuestro establecimiento (Ministerio de Salud, 2017)

Así de acuerdo a Carrasco citado por Florián, Gálvez y Barsallo (2020) para atender al usuario, se debe considerar las normas como el servicio que se brinda a los que se atienden. Se obliga a que se transcriba la queja presentada de forma verbal en individuos con dificultad de escritura o expresión. Los que firman las quejas y reclamos reciben información referente a los que se quejan y el que se determine un tiempo que se estipula.

Los servicios que se brindan a los que se atienden se registran toda la reclamación que ante ellos se formulan, con independencia del destinatario que realiza el reclamo, al que se remite por ello en un tiempo posterior.

No cabe duda que, para Brower (2014) es el beneficio de un procedimiento que atienda lo que está integrada, la que tendrá la cobertura de que se implemente modificaciones en gran tamaño. Lo que se atiende cambia rápidamente y es importante que se centre en mejorar continuamente la calidad como parte de atender diariamente.

Con la atención se quiere incrementar el poder del sistema, mejorando como se atiende y apoyando a que se reduzca lo que cuesta atender; es así que, se requiere que se comprenda una causa que tiene origen del conflicto y claro está que el individuo tenga libertad de ideas y no quiera solamente pretender solucionar, dicha mejora comprende que se identifique la causa de origen, aplicando conversaciones al trabajar de primera línea y se crea un mapa de proceso y un diagrama de causa y efecto.

Simón (2019) indica que hay diferentes modelos que se establecen para ayudar a la organización a que se realice un mejoramiento continuamente y que la calidad sea eficaz. Dicho modelo que se origina se puede replicar en otras organizaciones.

Es así, que la atención al público externo es lo que la entidad pretende cumplir, referente a la expectativa y percepción del usuario en relación al servicio que se está ofreciendo (Ministerio de Salud, 2012b). Igualmente, es importante la calidad de la atención que ofrece una entidad. También se podrá evaluar la satisfacción mediante la percepción que tienen los usuarios y a la vez que identifiquen los elementos de la atención determinando su satisfacción o insatisfacción (Massip, Ortiz, Llantá, Peña e Infante, 2008).

Por lo tanto, la atención al público usuario externo permite ser fiable o tener confianza que es digna de un individuo, con competencia profesional e interés por solucionar un conflicto. Asimismo, permite tener capacidad de

respuesta con habilidad, actitud, aptitud, prontitud ante una respuesta o situación, de modo que se hace referencia a lo que se dispone para solucionar la inquietud por parte del usuario, simplificando para agilizarse los trámites de atender.

a. Calidad de atención

Parasuraman, Zeithaml y Berry, citado por Montalvo, Estrada y Mamani (2020), sostienen que la calidad de atención que reciben los usuarios y el que lo concreta lo percibe, por eso cuan más grande sean la brecha o la diferencias, menos podrá ser el nivel de la calidad.

Según los autores no debe existir mucha diferencia entre la atención al usuario y la calidad del servicio de atención.

Ortiz (2016), la calidad del servicio es la percepción que resulta de la relación entre la institución que presta el servicio y los que la reciben. Entonces, la calidad no tiene límite a lo que lo forma científicamente al profesional, sino que por la manera de cómo atiende al usuario.

Para el autor, los servicios de atención, da una percepción diferente por cada atendido cuando recibe la atención al usuario, lo cual hace muy importante el profesionalismo puesto de manifiesto de quien atiende.

Canzio (2019), sostiene que la calidad de la atención con estándar adecuado de calidad se caracteriza por el buen nivel de competencia de sus profesionales, lo que se utiliza de forma eficiente del recurso, que garantiza lo poco del riesgo y el resultado favorable. El modelo SERVQUAL es para que se establezca las partes de la calidad del servicio a la fiabilidad, responder oportunamente, ser seguro, empático y otros aspectos visibles.

Seclén y Darras (2005), con referencia a lo que al usuario lo satisface, indican que tiene relevancia en lo referente a la evaluación del servicio. Así, estar satisfecho está condicionado por la expectativa, necesidad de índole

personal y valor. De ahí, que el nivel de satisfacer el alcance del público es diverso aún cuando se atiende en la misma entidad.

La satisfacción del usuario externo es la meta a cumplir por la institución que presta el servicio, en lo referente a la expectativa y percepción que el usuario manifiesta, teniendo en cuenta el servicio que la entidad nos brinda (Ministerio de Salud, 2012a).

Kotler y Keller (2006) consideran que es sentir de forma placentera o de decepción que resulte de compararse la experiencia del producto o resultado que se espera con la expectativa del beneficio previo.

b. Empatía

La empatía es la comprensión de lo que se exige, sintiendo, emocionándose, colocándose en el sitio del otro, de manera personalizada para que entienda lo que se necesita del otro individuo con reciprocidad (Paredes, 2020).

Asimismo, Lipps citado por López, Filippetti y Richaud (2013) describen la unidad de la endopatía en un primer momento al interior de acuerdo a lo psicológico, se refiere como que el instinto es innato. Percibirse lo emocional en otro individuo mediante su gestica activa de modo directo esa misma emoción en quien la perciba, si no intervienen las funciones de la cognición desde un punto de vista de toma de perspectiva.

Preston & Waal (2002) sostienen que partiendo de esta descripción fue constituida por dos inclinaciones hipotéticas donde los investigadores sostuvieron que la teoría de Lipps de hacer de lo que se percibe de forma directa y de quien hace más énfasis en un aspecto cognitivo que se proyecta y se imagina, que convierte a la empatía parecida a la toma de perspectiva y límite a aquel individuo que posee la idea de lo psicológico.

Por otro lado, la empatía tiene la capacidad de comprender el estado mental de los demás, como la capacidad de llegar a dicho estado mental y responder de

modo adecuado, sea tanto o más importante que la capacidad de que se comprenda y responda de forma adecuada al contexto natural no social (Paredes, 2020).

La empatía continúa siendo la capacidad del ser humano que se debe explorar, aprender y potenciar, siendo los beneficios muchos y se extiende a todos los ámbitos. Siendo muy importante en el ámbito privado, como también el entorno laboral, empresarial y organizacional (Moya, 2016).

Cuando no hay empatía, la relación laboral no funciona, incluso se torna desastrosa y, por tanto, la organización o equipo laboral se aboca a fracasar y a veces desaparece. El entorno del trabajo lo conforman individuos y relaciones que se establecen entre estos, a veces entre dos sujetos, y otras son entre grupos.

La empatía es importante en todo ámbito de cualquier empresa, pero cuando más poder se tiene sobre otros individuos, sus efectos podrían ser más claros. Todos podríamos realizar diversas cosas para cambiar nuestra relación con los que trabajan con nosotros, los individuos que dirigen tienen un rol importante en el cambio de modelo (Moya, 2016).

La empatía está constituida por dos elementos: el mental, es cuando se tiene la perspectiva del pensar de otros, y el emocional, que se refiere al hecho de poder entender los sentimientos. Estos elementos son importantes y se complementa, y el resultado de la interacción entre estos es el establecer una relación en el trabajo de forma cercana y cordial, como también directa y con respeto (Moya, 2016).

c. Atención de las necesidades del usuario

Viñas (2005) sostiene que es la satisfacción de la demanda del usuario, es decir, que se atienden las necesidades de acuerdo a las limitaciones que puedan existir, de ahí que los usuarios esperan que el estándar debe medirse y servirse como objetivo de calidad en el servicio.

Por tanto, atender las necesidades de los usuarios emerge desde los años setenta como un tema de investigación que se basa en estudiar el comportamiento del usuario. Se ha conceptualizado por diversos investigadores, y ha permitido que se detecte los aspectos que influyan, tanto directamente como indirectamente” en satisfacer a los usuarios que permiten atenuar el efecto negativo y repercute positivamente lo que eleva la calidad del servicio como fundamento para un progreso que permite mejorar competitivamente.

Del mismo modo, el usuario externo de la entidad será el más afectado por lo que hacen o dejan de realizar otros que la integran o son de la institución. Los que pertenecen a niveles inferiores jerárquicamente en la organización son los usuarios. A su vez, pertenecen a la jerarquía de manera inmediata superior, en otras palabras, todo usuario, directivo y colaboradores (Hernández, 2004)

El estado del usuario interno es independiente a la jerarquía y a la función que desempeña al interior de la entidad, desde el jefe hasta el trabajador de menor nivel, que pasa por toda la interface o niveles (Guzmán, 2002).

Así las atenciones de las necesidades del usuario han aportado diferentes criterios partiendo de la interrelación que existe entre la percepción de calidad del servicio por el usuario y la percepción por el trabajador de la calidad de la labor.

La importancia de atender las necesidades del usuario recae en que el usuario que está satisfecho deja a la competencia y vuelve a adquirir el servicio con la misma entidad y además posiblemente recomienda el servicio a otros, dado que su experiencia es positiva (Kotler y Lane, 2006).

Debemos considerar al usuario externo que tiene mejor o peor percepción de la calidad. El gerente puede adaptarse a la situación y proceso controlable para lograr mayor satisfacción de los usuarios, estableciendo estrategias para mejorar los puntos débiles que dependen del tipo de usuario (García, Cepeda y Martín, 2012).

2.2.2 Clima Laboral

Bergeron (1983) define al clima laboral como el grupo de condiciones que han caracterizado a un momento o circunstancia que está en entorno al individuo en su puesto de trabajo.

A lo que Alles (2005) hace hincapié en que el clima es el ambiente donde se desenvuelve una persona en diversas actividades; por lo tanto, el clima laboral es la actuación de cómo se comportan realizando las acciones o actividades en el trabajo o entidad donde desempeña un cargo o puesto.

Queda claro que cuando Bohórquez (2015), habla de clima laboral se ha referido al lugar espacial donde los colaboradores desarrollan su trabajo de forma cotidiana, a la interacción que existiera entre estos, como también lo relacionado con el propietario o el responsable (p.32).

Así tenemos a Hodgetts y Altman (2003) que sostienen que el clima laboral es un conjunto de características del lugar donde se realizan laboralmente y que se perciben por los que también trabajan en ese espacio y que influye en la conducta del entorno.

Atiquipa y Jaimes (2017) mencionan que este grupo de particularidades que describe a una organización y los diferencia de otras, incidirán en el proceder de los sujetos y por tanto de la misma entidad (p.19).

Velásquez (2005) sostiene que, si alguna entidad no contara con una buena y/o confortable clima, estaría en desventaja comparándose con otras entidades que, si tienen un adecuado clima, ya que el entorno al interior que cada entidad tiene, es lo que acaba siendo importante para que se produzca y la calidad de la misma (Fernández y Paravic, 2012).

De otra parte, Bohórquez (2015) el entorno donde se labora indica lo importante del quehacer institucional, que condiciona por diferentes causas: aspectos ergonómicos del entorno laboral, dotando un equipo, como también

normas al interior, condición ergonómica del lugar donde se labora, “calidad de líderes” y directivos, remuneración y lo que satisface al empleado con el trabajo que desempeña (p.33)

Brow (1990) resalta su idea referente al clima laboral con respecto a la condición de la zona laboral; esta condición es percibida ya sea de forma recta o indirecta por los colaboradores; el clima influye en la conducta del trabajo; esta característica es relativa con respecto al permanente en el período, se presenta de modo desigual de una entidad a otra y de una zona a otra dentro de la misma entidad.

Desde luego, a través de los tiempos han aparecido diversidad de concepciones del clima laboral, siendo la más importante Uribe (2015) cita a Schneider y Reichers, señalando que el clima es lo que se percibe del entorno laboral y que condiciona la actitud y conducta del colaborador al interior de la organización, sostiene que es el medio ambiente tangible e intangible en el que se hará una labor cotidiana y que influirá en satisfacer y, por tanto, en producir.

De un lado, el clima adecuado se dirige a lograr el objetivo tanto que uno que no es adecuado destruye este ambiente que lo orienta a problemas y que baje el rendimiento del trabajo. Por su parte, se considera que el entorno del trabajo es la acumulación de propiedad del entorno donde se labora, que es percibida de forma directa e indirecta por los colaboradores, y que conforman una fuerza que tiene influencia en la conducta del colaborador (Hall, 1996).

Asimismo, el clima laboral se orienta a que se mantenga o se mejore la percepción del grupo de satisfacción del servidor civil sobre el entorno laboral. La gestión de la clima laboral está comprendida por el compromiso de la Alta Dirección para que se desarrolle, se mida y analice, como también se comuniquen los resultados y el desarrollo del plan de acción que mejore el proceso (Autoridad Nacional del Servicio Civil-SERVIR, 2017).

a. Ambiente laboral

Navarro (2007) señala que el ambiente laboral es el entorno físico donde las personas se desarrollan en lo laboral a diario. Esto tiene influencia en satisfacerlo y así en su productividad. Ello tiene relación con el saber hacerse del que dirige, con el comportamiento de los sujetos, con su modo de laborar y de relacionarse, con su interacción con la entidad, con la máquina que utiliza y con sus propias actividades de cada uno de ellos.

De otro lado este ambiente es bueno con orientación a los objetivos que se tienen que alcanzar en un entorno malo destructivo en el entorno laboral que ocasiona situación de problemas y de bajo rendimiento, en los mismos que se miden el clima de lo normal que utilizan escalas para evaluar (Navarro, 2007).

También, Rojas (2007) considera el ambiente laboral como el resultado de lo que se percibe y esta percepción está matizada por la actividad, interacción y experiencia de cada uno de los integrantes.

Se entiende que la entidad son los individuos que constituyen esta. Cada individuo conforma un mundo pequeño, que forma parte del total que es la entidad. El entorno, conjuntamente con la estructura, la característica organizacional y los sujetos que lo componen constituyen un sistema interdependiente sobre resaltante dinámicamente que impacta de forma directa en el resultado de la entidad (Rojas, 2007).

Por ello, Rojas (2007) dice que este entorno laboral lo conforman el trabajador el cual percibe su labor, su desenvolvimiento, lo que produce y satisface. El modelo de investigación del entorno de la entidad nos plantea la existencia que una similitud entre el entorno donde se labora y resultado de la entidad.

Desde luego, la característica del sistema de la entidad genera un determinado entorno del trabajo. Este tiene repercusión en la motivación de los integrantes de la entidad y sobre cómo se comportan. Dicho comportamiento es variado por tanto tiene consecuencia para la entidad en su productividad, satisfacción, rotación, como se adaptan, entre otros.

Es así que Litwin y Stinger (1988) consideran que tiene dimensiones que señalan lo que contiene el clima en una entidad, tales como: la estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándar, conflictos y la identidad.

Asimismo, Martínez (2007) entre las funciones del entorno laboral están: Desvinculación, obstáculos, espíritu laboral, intimidad, alejamiento, enfatizar la producción, empujar, consideración, compromiso, premio, inseguridad, cordialidad, ayuda, normatividad, problemas, identificación, conflictos y consecuencias, formalización, adecuación de los planes, selección basándose en la capacidad y desempeño y tolerancia a los errores.

b. Rendimiento laboral

Es uno de los conceptos que se exploraron más a nivel organizacional. Pero, la historia de la disciplina hasta fines del 80 está lleno de investigaciones con destino a evaluar indiferenciadamente el rendimiento laboral, lo que se produce y la eficacia del colaborador.

De este modo, lo que no existe de un modo diferenciado en lo referente a lo que se define de este término ha llevado a que se aborden, en diversos momentos, como la conceptualización que se intercambia (Gabini y Salessi, 2016; Salgado y Cabal, 2011).

Murphy (1990) introdujo uno de los iniciales conceptos. Desde su punto de vista, la productividad ha de ser comprendida como la razón entre lo productivo y el costo material y humano vinculado a que se obtenga. Por otro lado, el rendimiento laboral se debe abarcar tanto la conducta que está orientada a la acción como aquel momento diferente a la relativa al puesto de trabajo y orientado interpersonalmente.

Así, el rendimiento laboral se define como “grupo de conductas que es relevante para la meta de la organización o para la unidad que se organiza en la que el individuo trabaja” (Murphy, 1990, p.79).

Así que la productividad y la eficacia sólo refleja la consecuencia de dicha conducta. Donde Koopmans et al. (2011) de este modo se define de forma fundacional se deriva tres claves: a) el rendimiento laboral se debe definir en términos de comportamiento más que de producción; b) el rendimiento laboral lo constituye sólo aquel comportamiento que es relevante para la meta organizacional, y c) el rendimiento laboral es una variable multidimensional.

Los estudios permitieron impulsar modelos factoriales de rendimiento laboral que incorporaron a una serie de dimensiones, algunas correspondieron a conductas inherentes a las actividades técnicas del cargo y otras con relación a la actividad que brinda apoyo al ambiente de la entidad.

Aquellas conductas que van más allá de la descripción del rol laboral se identificaron con diversas etiquetas, tal como conducta prosocial, conducta extra-rol (Van Dyne & Lepine, 1998), comportamiento de ciudadanía organizacional (Bateman & Organ, 1983) o rendimiento en el contexto (Borman & Motowidlo, 1993).

Al respecto se deducirá según Aguinis (2009); Borman y Motowidlo (1993) que el rendimiento laboral se puede evaluar, muchas dimensiones y está conformado, por lo menos, por dos grandes partes como el rendimiento en las acciones y en el contexto que se debe ser considerada de forma personal.

Pero, algún estudio comparativo de la dimensión del concepto (Dalal, 2005; Rotundo y Sackett, 2002; Viswesveran y Ones, 2000) coincidieron en indicar que la presencia de una factorial más que se denomina comportamiento laboral contraproducente.

Una investigación reciente (Rapp, Bachrach & Rapp, 2013) ha indicado que entre el rendimiento en la actividad y el rendimiento en el contexto que existe relación significa que moderadamente por la habilidad gerencial.

Así Dalal encontró (2005) que la relación entre el rendimiento en la actividad y el comportamiento contraproducente es moderado y negativo. Así el

vínculo entre el rendimiento en el contexto y el comportamiento laboral es negativo.

c. Equilibrio emocional

Amador (2003) sostiene que el equilibrio emocional es la experiencia o estado psicológico que se caracteriza por el grado del sentir y que acompaña muchas veces la expresión motora, que por lo general es intensa.

Este estado de conciencia es el llamado a entender en un tono afectivo que los diferencia y una tendencia activa muy especial. Esta actividad no discrimina, o en grupo, provocada por hechos sociales, se percibe o representa en idea; en otras palabras, es la reacción total de la institución en la que una gran parte de la experiencia está constituida por compendio visceral o somático.

La experiencia total en un tiempo en que se tiene lugar al cambio corporal muy marcado de sentimientos, sorpresas o trastornos. Es la expresión dinámica del instinto que se puede emanar de la fuente consciente o inconsciente (p.56).

No cabe duda, que lo emocional es la clave en la relación humana y la práctica que se desarrolla en escenario interactivo, es válido entonces se llama la atención a todo y cada uno del que practica cualquier nivel, a que se desarrolla explícitamente e implícitamente la competencia socio afectiva, pues su rol mediatizar redundante en adquirir aprendizaje significativo, en el desarrollo emocional y en convivencia pacífica del interior; también en la emocionalidad del individuo y la eficacia de su trabajo.

La emoción en el mayor de los hechos se informa, porque se dice que muchas cosas de uno mismo, como el saber que se siente, que ocurre, que pasa en su entorno, pero la emoción puede evolucionar con la finalidad de que se asegure la supervivencia.

Cuando se está enfadada se envió una indicación de que se quiere estar solo y si se muestra una sonrisa eso significa que se muestra abierto, receptivo y accesible (Fredrickson, 2003, pp.330-335).

Casi todos admiten que la emoción influye en el rendimiento de alguna tarea de su vida. Sin embargo, un individuo que tiene control de sus emociones de modo correcto lo experimenta y luego emplea el poder del mismo como un escenario de lanzar hacia una consecuencia productiva y de éxito.

Es resaltante que no se oculte la emoción, porque los individuos en el centro laboral no comparten cierto tipo de datos con sus compañeros o tratan de ocultar su sentimiento con el fin de protegerse o a los otros. Se dice que todo va bien cuando realmente no sucede eso; se debe asegurar no sentir preocupación cuando si lo están (Ekman, 2003, p.81).

Existen varios tipos de emociones que se puede mostrar y que se exigen en los trabajos. Una de ellas es mediante el comportamiento superficial, cuando uno se siente mal por algo y realmente no lo muestra.

El comportamiento profundo es cuando se trata de cambiar lo que sentimos por encajar en un sentir que se desea. Como podemos entender, el comportamiento superficial, tiene relación con el bajo rendimiento y regula la labor, entre otros conflictos (Gibson, 1995, p.35).

Por ello, las organizaciones adoptan diversas formas de superar las emociones, como teniendo un proceso para normalizarlas, no mostrando sus emociones intensas, así como tampoco con el grupo o la entidad.

2.3 Marco Conceptual

- a) Gestión. - Es la coordinación de actividades de trabajo, de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas, lo cual se convierte en el objeto principal de toda gestión. (Robbins y Coulter, 2005)

- b) Atención al público usuario externo. - Satisfacer la necesidad de su usuario desde su expectativa acerca de la atención (World Health Organization, 2018)
- c) Calidad de atención. - Es una técnica que consiste en aplicar la ciencia y tecnología de modo que se maximice el beneficio sin incrementar al mismo tiempo del riesgo (Ipinza, M., 2007, p.5)
- d) Empatía. - Es la percepción que se tiene sobre un individuo con relación a lo que piensa, siente o realiza con respecto a su emoción, necesidad y problema para comprender que sucede que ha originado esta reacción, lo que se piensa y siente (Rivero, 2019).
- e) Atención de las necesidades del usuario. - Es lo que se brinda al usuario en un servicio que puede exceder de forma constante su expectativa y necesidad, o que reduzca el desajuste entre el servicio que el usuario espera y el servicio que recibe (Izaguirre, Reategui, Mori, 2014)
- f) Clima laboral. - Está vinculado a la satisfacción-insatisfacción en el trabajo, que puede tener asociación al clima, que puede impactar en las percepciones individuales y viceversa (González y Peiro, 1999).
- g) Ambiente laboral. - Según Robbins y Judge (2009) es el entorno donde se trabaja ya sea de la institución, empresa o entidad.
- h) Rendimiento laboral. - Para Chiavenato (2000) es un comportamiento del colaborador que buscan objetivos fijados, por medio de estrategias individuales para alcanzar los objetivos en su trabajo (p.359)
- i) Equilibrio emocional. - Es la estabilidad que se necesita lograr para encontrarse en cierto estado de armonía (Rescue, 2021).

CAPÍTULO III: SISTEMA DE HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis general

La gestión en la atención al público usuario influye significativamente en el clima laboral de los colaboradores en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX, sede Lima - 2020.

3.1.2 Hipótesis específicas

- a. La calidad de atención influye favorablemente en el ambiente laboral de los colaboradores en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX, sede Lima - 2020.
- b. La empatía con el usuario influye positivamente con el rendimiento laboral de los colaboradores en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX, sede Lima - 2020.
- c. La atención de las necesidades del usuario influye favorablemente en el equilibrio emocional de los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX, sede Lima - 2020.

3.2 Variables

- a. Variable (X): Gestión en la atención al público usuario.
- b. Variable (Y): Clima Laboral

3.3 Dimensiones e indicadores

Variable (X): Gestión en la atención al público usuario

X₁: Calidad de atención

- ✓ Rapidez
- ✓ Sistema de información

X₂: Empatía

- ✓ Entusiasmo
- ✓ Expresión

✓ Lenguaje corporal

X₃: Atención de las necesidades del usuario

- ✓ Transparencia
- ✓ Personalización
- ✓ Modelos predictivos
- ✓ Relaciones personales

Variable (Y): Clima Laboral

Y₁: Ambiente laboral

- ✓ Confianza
- ✓ Apoyo de las ideas
- ✓ Desafío y participación

Y₂: Rendimiento laboral

- ✓ Autorrealización
- ✓ Seguridad
- ✓ Habilidades

Y₃: Equilibrio emocional

- ✓ Responsabilidades
- ✓ Autoconfianza
- ✓ Motivación

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Tipo y nivel de investigación

4.1.1 Tipo de investigación

El presente estudio de investigación **reúne las condiciones para ser denominado como una investigación: básica o pura**, se apoya dentro de un contexto teórico y su propósito fundamental es el de desarrollar teoría mediante el descubrimiento de amplias generalizaciones o principios. Esta forma de investigación emplea cuidadosamente el procedimiento de muestreo, a fin de extender sus hallazgos más allá del grupo o situación estudiada (Tamayo, 2004, p.44).

Así mismo es de **enfoque cuantitativo**: En este proceso utiliza las técnicas estadísticas en el análisis de datos y generaliza los resultados. La investigación cuantitativa se realiza con la finalidad de probar la teoría al describir las variables (investigación descriptiva). Examinar relaciones entre las variables y determinar interacciones causa-efecto entre variables. (Hernández, 2007).

4.1.2 Nivel de Investigación

La presente investigación es de nivel descriptivo porque permitió detallar situaciones y eventos, “es decir como es y cómo se manifiesta determinado fenómeno y busca especificar propiedades importantes de personas o grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis” (Hernández, 1988, p. 60).

4.2 Método y diseño de investigación

4.2.1 Métodos de investigación

Según Bernal (2010) lo define “Consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos”. (p.60).

Dentro de este contexto el método que se utilizó en nuestra investigación es el hipotético-deductivo. En el proceso se considera la aplicación de un conjunto de observaciones, y a partir de ello se formulan hipótesis que son sometidas a experimentos en función a las teorías, principios y leyes de las hipótesis.

4.2.2 Diseño de investigación

La presente investigación se puede considerar de diseño no experimental de tipo transversal ya que tiene como propósito de describir las variables de estudio y se realiza sin manipularlas deliberadamente. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos.

En estos tipos de investigación no hay condiciones ni estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural y dependiendo en que se va a centrar la investigación. (Scribano, A., 2015, p.10).

4.3 Población y muestra de la investigación

4.3.1 Población

La población estuvo conformada por 320 colaboradores que atienden al público usuario directamente de la SUNARP - Zona Registral N° IX, Lima.

4.3.2 Muestra

Para determinar el tamaño óptimo de la muestra se utilizó el muestreo no probabilístico de tipo causal (Cochran, WG, 1977, pp.442). Se empleó la formula del muestreo aleatorio simple en la determinacion del tamaño óptimo de muestra:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{e^2 (N-1) + Z^2 PQ}$$

Z: 95% de confianza.

P: Colaboradores en la atención al usuario de la Subgerencia de diario y mesa de partes de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX que si están de acuerdo con el Clima laboral (Se asume P = 0.5)

Q: Colaboradores en la atención al usuario de la Subgerencia de diario y mesa de partes de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX no están de acuerdo con el Clima laboral (Se asume P = 0.5)

E: Error 5%

N: Población

n: Tamaño óptimo de muestra.

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (320)}{(0.05)^2 (320-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

N = 175 colaboradores de la Subgerencia de diario y mesa de partes de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX, Lima.

Nota: La muestra de 175 colaboradores se tomó de la Subgerencia de diario y mesa de partes de la SUNARP - Zona registral N° IX, por ser el área de mayor interacción con el público y ser el área directa de las prácticas preprofesionales.

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas de recolección de datos

- a. **Encuesta:** Conjunto de procedimientos destinados a reunir, de manera sistemática, datos sobre determinado tema o temas relativos a una población, a través de contactos directos o indirectos con los individuos o grupos de individuos que integran la población (Zapata, 2005, p.189).

4.4.2 Instrumentos de recolección de datos

- a. **Cuestionario:** “Se define como documento impreso, organizado de manera que facilite la obtención de datos sobre las variables que se estudian para respuesta al problema de investigación, por medio de preguntas estructuradas” (Borda et al, 2009, p.65).

4.5 Validez y confiabilidad

- a. Validación del instrumento

La validación de los instrumentos de la presente investigación se realizó en base al marco teórico de la categoría de “validez de contenido”, utilizando el procedimiento de juicio de expertos calificados que determinaron la adecuación de los ítems de los respectivos instrumentos, obteniendo los siguientes puntajes de aprobación.

- Validación: **Gestión en la atención al público usuario**

EXPERTOS INFORMANTES E INDICADORES		CRITERIOS	Dr. Fran CAMARGO	Mg. Luis BAZAN	Dr. Jorge BRINGAS
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.		98	83	91
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.		96	78	90

ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	98	77	90
ORGANIZACION	Existe una organización lógica entre variables e indicadores.	98	79	93
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	99	81	97
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos sobre la comunicación interna	97	81	95
CONSISTENCIA	Consistencia entre la formulación del problema, objetivos y la hipótesis.	95	74	97
COHERENCIA	De índices, indicadores y las dimensiones.	97	76	99
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	91	77	92
PERTENENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías	98	82	94
TOTALES		98.0	75.8	93
MEDIA DE VALIDACION		90,10%		

Interpretación: Dada la validez de los instrumentos por juicio de expertos, donde la encuesta sobre Atención al público usuario obtuvo un valor de 90.10%, la cual se puede deducir que los expertos consideran que el instrumento de medición es aplicable y excelente.

- Validación: **Clima Laboral**

EXPERTOS INFORMANTES E INDICADORES	CRITERIOS	Dr. Fran CAMARGO	Mg. Luis BAZAN	Dr. Jorge BRINGAS
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.	87	89	90
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	93	91	83
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	92	87	87
ORGANIZACION	Existe una organización lógica entre variables e indicadores.	85	87	95
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	85	88	92

INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos sobre la comunicación interna	87	83	89
CONSISTENCIA	Consistencia entre la formulación del problema, objetivos y la hipótesis.	90	92	85
COHERENCIA	De índices, indicadores y las dimensiones.	84	90	92
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	90	86	97
PERTENENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías	94	90	80
TOTALES		95.0	85.3	83.0
MEDIA DE VALIDACION		94.30%		

Interpretación: la validación por juicio de expertos sobre el clima laboral obtuvo un valor de 94.30% que el instrumento de medición es aplicable y excelente.

b. Confiabilidad del instrumento

Con el fin de comprobar y establecer la confiabilidad del instrumento de medición se utilizó el método de alfa de Cronbach. Se estima que un instrumento de medición es confiable cuando permite determinar que el mismo, mide lo que el investigador quiere medir, y que, aplicado varias veces, replique el mismo resultado. Hernández (2007) indica que la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados.

- Confiabilidad: Gestión en la atención al público usuario

El Alfa de Cronbach permite comprobar la confiabilidad del instrumento de la investigación y presenta valores entre 0 y 1.

Confiabilidad del instrumento aplicado:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i}{S_T} \right]$$

Dónde:

α = Alfa de Cronbach

K = Número de ítems del instrumento

Si = Varianza de cada ítem

St = Varianza total

El cual, alcanzó el 89.0% de confiabilidad en una prueba piloto.

Estadísticas descriptivas:

Ítems	N	Varianza
item1	16	,233
item2	16	,178
item3	16	,900
item4	16	1,389
item5	16	,667
item6	16	2,222
item7	16	,489
item8	16	1,378
item9	16	,989
item10	16	,178
item11	16	,989
item12	16	1,156
item13	16	1,556
item14	16	,544
item15	16	,357
item16	16	1,067
total	16	111,389
N válido (según lista)	16	

Fuente: Datos de la investigación

Luego:

$$\alpha = \frac{20}{20-1} \left[1 - \frac{18.456}{111.389} \right]$$

Dónde: $\alpha = 0,89$

Por lo que podemos concluir que la α calculada es de 0,89 tiene una alta confiabilidad.

- Confiabilidad: Clima Laboral

Confiabilidad del instrumento aplicado

Dónde:

α = Alfa de Cronbach

K = Número de ítems del instrumento

S_i = Varianza de cada ítem

S_t = Varianza total

El coeficiente de Alfa de Cronbach, requirió de una sola administración de los instrumentos de medición, alcanzó en la primera de ellas el 89,0% de confiabilidad en una prueba piloto.

Estadísticas descriptivas:

Ítems	N	Varianza
item1	16	,233
item2	16	,178
item3	16	,900
item4	16	1,389
item5	16	,667
item6	16	2,222
item7	16	,489
item8	16	1,378
item9	16	,989
item10	16	,178
item11	16	,989
item12	16	1,156
item13	16	1,556
item14	16	,544
item15	16	,357

item16	16	1,067
total	16	111,389
N válido (según lista)	16	

Fuente: Datos de la investigación

$$\text{Luego: } \alpha = \frac{20}{20-1} \left[1 - \frac{18.456}{111.389} \right]$$

$$\text{Dónde } \alpha = 0,87$$

Por lo que podemos concluir que este instrumento está formado por un conjunto de ítems que se combinan aditivamente para hallar una puntuación global, es decir el α calculado es de 0.87 tiene una alta confiabilidad.

4.6 Ética en la Investigación

El estudio de investigación, no es solo un acto técnico, es ante todo el ejercicio de un acto responsable, y desde esta perspectiva la ética de la investigación hay que plantearla como un subconjunto dentro de la moral general, puesto que nos estaríamos refiriendo a un aspecto de la ética profesional, que define normas y valores profesionales. Se ha trabajado respetando a los autores consultados, reconociéndolos en cada texto. De igual forma se ha guardado reserva de las personas encuestadas para la realización del trabajo.

CAPÍTULO V: RESULTADOS

5.1 Análisis descriptivo

En este capítulo se presenta el análisis e interpretación del cuestionario aplicado al grupo experimental comprendido por 175 colaboradores de la Subgerencia de Diario y mesa de partes de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX, Lima. (Orientación al usuario, mesa de partes y archivo de títulos).

Los resultados de la encuesta realizada al grupo de colaboradores, las tablas del 01 al 08 corresponden a la variable independiente (X) Gestión en la atención al público usuario y sus dimensiones correspondientes: Calidad de atención, Empatía y Atención de las necesidades del usuario. Asimismo, se considera la tabla, la figura, la leyenda y la interpretación correspondiente de los resultados.

Asimismo, las tablas del 09 al 16 corresponden a la variable dependiente (Y) Clima Laboral y sus respectivas dimensiones: Ambiente laboral, Rendimiento Laboral y Equilibrio emocional, donde también se considera la tabla, la figura, la leyenda y la interpretación correspondiente de los resultados.

V.I: Gestión en la atención al público usuario

Dimensión: Calidad de atención

Tabla 1: Calidad en la gestión de atención al público usuario en la SUNARP de la z/registral N° IX Lima.

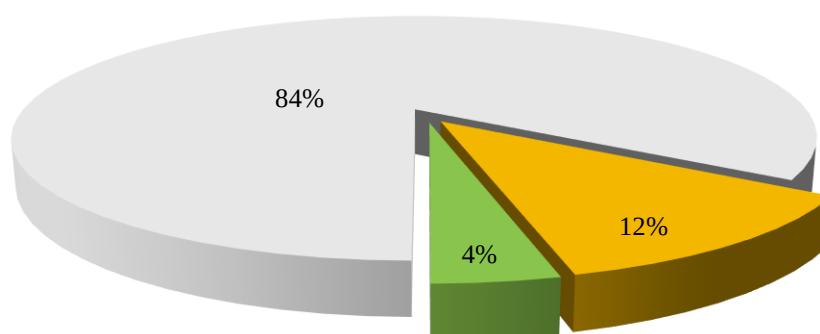
Alternativa	Frecuencia	%
Si	147	84
No	21	12
No sabe, no opina	7	4
TOTAL	175	100%

Fuente: Encuesta realizada a 175 colaboradores de la Subgerencia de diario y mesa de partes de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX, Lima.

Análisis e interpretación

Podemos observar que el 84% de los encuestados respondieron que sí, mientras que el 12% fueron de la opinión que no, y el 4% restante respondieron que no sabe, no opina respecto al tema planteado. Analizando el párrafo anterior se puede apreciar que la mayoría de los encuestados consideran que, si brindan un servicio competente y oportuno, logrando que la organización garantice el éxito de su servicio. Asimismo, se desprende la idea que el cliente desarrolla una experiencia agradable cada vez que visita la SUNARP en la sede de Lima.

Figura 1: Calidad en la gestión de atención al público usuario en la SUNARP de la z/registral N° IX Lima



V.I: Gestión en la atención al público usuario

Dimensión: Calidad de atención

Tabla 2: Buena gestión en la atención al público se debe a la satisfacción que recibe el usuario en la SUNARP de la z/registral N° IX Lima.

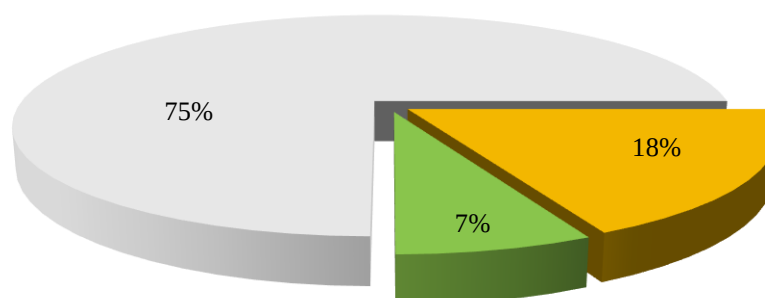
Alternativa	Frecuencia	%
Si	131	75
No	32	18
No sabe, no opina	12	7
TOTAL	175	100%

Fuente: Encuesta realizada a 175 colaboradores de la Subgerencia de diario y mesa de partes de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX, Lima.

Análisis e interpretación

Podemos observar que el 75% de los encuestados respondieron que sí, mientras que el 18% fueron de la opinión que no, y el 7% respondieron que no sabe, no opina respecto al tema planteado. Por otra parte, los datos porcentuales y gráfica de la interrogante, indica que la mayoría de los encuestados consideran que la satisfacción del usuario radica en la probabilidad de que él regrese para la atención de otra duda o trámite a realizar. Asimismo, se puede determinar el valor de seguridad y confianza en el trabajo que desarrolla el Estado continuamente, por ello debe considerarse como un elemento clave y estratégico para cumplir con los objetivos de la Institución.

Figura 2: Buena gestión en la atención al público se debe a la satisfacción que recibe el usuario en la SUNARP de la z/registral N° IX Lima



V.I: Gestión en la atención al público usuario

Dimensión: Calidad de atención

Tabla 3: SUNARP de la z/registral N° IX Lima debe mejorar sus relaciones personales al momento de atender al público usuario.

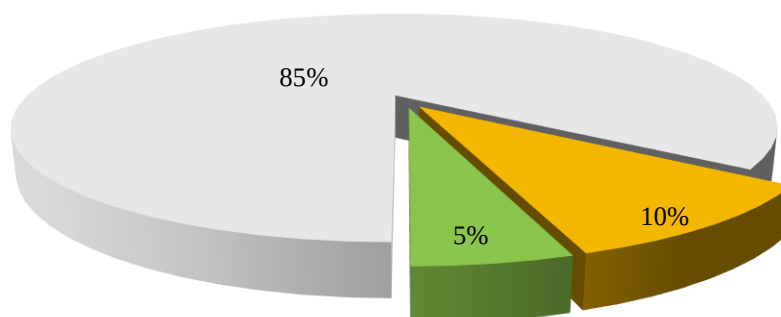
Alternativa	Frecuencia	%
Si	148	85
No	18	10
No sabe, no opina	9	5
TOTAL	175	100%

Fuente: Encuesta realizada a 175 colaboradores de la Subgerencia de diario y mesa de partes de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX, Lima.

Análisis e interpretación

Según la tabla, se puede apreciar que el 85% los encuestados respondieron que sí, mientras que el 10% respondieron que no y el 5% restante indicaron que no sabe, no opina al respecto del tema planteado. Llegando al 100% del total de la muestra. Con referencia a los resultados mostrados en líneas anteriores se aprecia que la mayoría de los encuestados indican que se debe desarrollar habilidades comunicaciones para potenciar los resultados y construir un clima de armonía entre los colaboradores para ayudar las relaciones personales y se pueda trabajar en armonía generando una experiencia positiva capaz de influenciar en otras personas e incluso en los usuarios.

Figura 3: SUNARP de la z/registral N° IX Lima debe mejorar sus relaciones personales al momento de atender al público usuario.



V.I: Gestión en la atención al público usuario

Dimensión: Empatía

Tabla 4: Empatía de los colaboradores de la SUNARP de la z/registral N° IX Lima

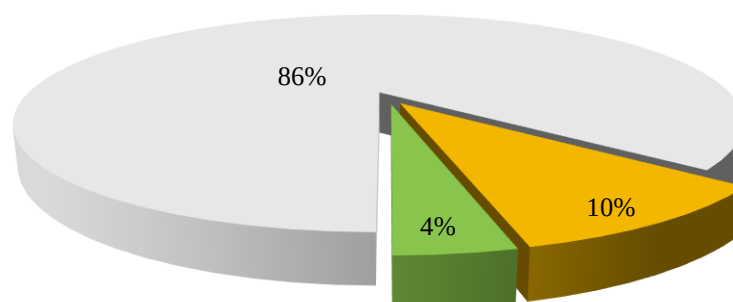
Alternativa	Frecuencia	%
Si	150	86
No	17	10
No sabe, no opina	8	4
TOTAL	175	100%

Fuente: Encuesta realizada a 175 colaboradores de la Subgerencia de diario y mesa de partes de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX, Lima.

Análisis e interpretación

Se puede observar que la mayoría de los encuestados que son el 86% respondieron que sí, mientras que el 10% fueron de la opinión contraria no y el 4% respondieron que no opinan al respecto a la interrogante planteada. Llegando de esta forma a la suma del 100% de la muestra. Analizando los resultados del párrafo en líneas anteriores, se puede apreciar que la mayoría de los encuestados consideran que la empatía para la atención al público usuario es esencial para el crecimiento de la organización porque mejora la impresión del servicio y garantiza que el usuario tenga una excelente experiencia con la resolución de su solicitud. Asimismo, permite mejorar el proceso de comunicación y resolver las inquietudes con el cliente generando el aumento de su tasa de retención.

Figura 4: Empatía de los colaboradores de la SUNARP de la z/registral N° IX Lima.



V.I: Gestión en la atención al público usuario

Dimensión: Empatía

Tabla 5: Lenguaje corporal de los colaboradores expresa su entusiasmo en la SUNARP de la z/registral N° IX Lima

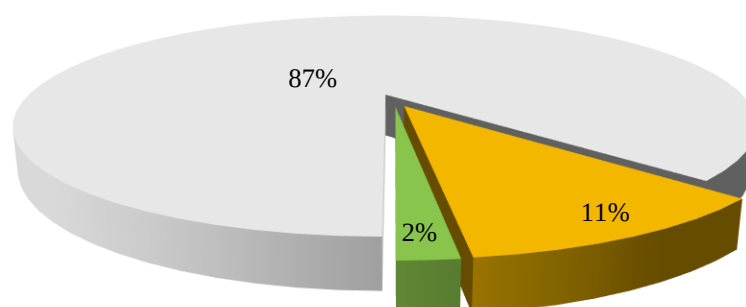
Alternativa	Frecuencia	%
Si	152	87
No	19	11
No sabe, no opina	4	2
TOTAL	175	100%

Fuente: Encuesta realizada a 175 colaboradores de la Subgerencia de diario y mesa de partes de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX, Lima.

Análisis e interpretación

Se puede observar que la mayoría de los encuestados que son el 87% respondieron que sí, y el 11% respondieron que no, y una mínima parte 2% no opina respecto a la interrogante planteada. Llegando de esta forma a la suma del 100% de la muestra. Analizando los resultados del párrafo en líneas anteriores, se puede apreciar que la mayoría de los encuestados están de acuerdo con que el lenguaje corporal es fundamental para mejorar las interpretaciones en el entorno laboral, ya que ayuda a transmitir el mensaje de manera exitosa. De igual manera, el lenguaje corporal ofrece una comunicación coherente y permite predecir e identificar las necesidades de los usuarios pues transmite información valiosa de lo que se hace y lo que se quiere decir.

Figura 5: Lenguaje corporal de los colaboradores expresa su entusiasmo en la SUNARP de la z/registral N° IX Lima



V.I: Gestión en la atención al público usuario

Dimensión: Atención de las necesidades del usuario

Tabla 6: La SUNARP z/registral N° IX Lima ofrece una adecuada atención de las necesidades del usuario

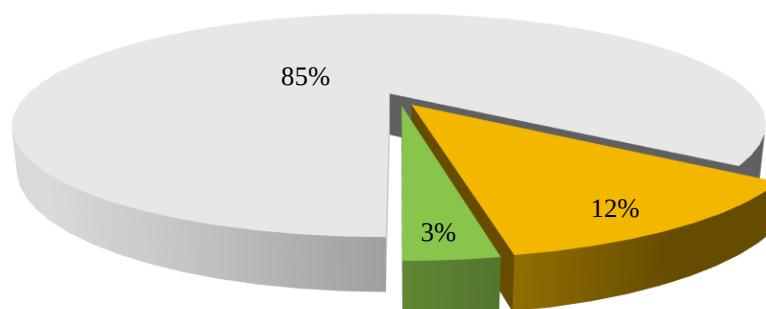
Alternativa	Frecuencia	%
Si	149	85
No	20	12
No sabe, no opina	6	3
TOTAL	175	100%

Fuente: Encuesta realizada a 175 colaboradores de la Subgerencia de diario y mesa de partes de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX, Lima.

Análisis e interpretación

Se puede observar que el 85% de los encuestados respondieron que sí, mientras que el 12% fueron de la opinión contraria no y el 3% respondieron que no sabe, no opina al respecto a la interrogante planteada. Analizando los resultados del párrafo en líneas anteriores, se puede observar que la mayoría considera que en la organización existe una adecuada atención a las necesidades del usuario, ya que existe un interés por entender las razones y motivos de la consulta o solicitud, por ello, se requiere buscar un alto estándar de excelencia y destacar en el servicio de atención al usuario para generar emociones positivas y duraderas del actuar de los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX, Lima.

Figura 6: SUNARP z/registral N° IX Lima ofrece una adecuada atención de las necesidades del usuario.



V.I: Gestión en la atención al público usuario

Dimensión: Atención de las necesidades del usuario

Tabla 7: SUNARP z/registral N° IX Lima representa transparencia al atender las necesidades del usuario

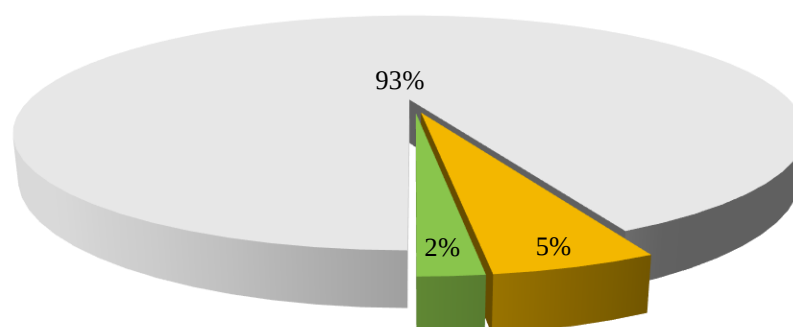
Alternativa	Frecuencia	%
Si	164	93
No	8	5
No sabe, no opina	3	2
TOTAL	175	100%

Fuente: Encuesta realizada a 175 colaboradores de la Subgerencia de diario y mesa de partes de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX, Lima.

Análisis e interpretación

Se puede observar en la tabla que el 93% de los encuestados respondieron que sí, mientras que el 5% fueron de la opinión negativa que no y el 2% restante respondieron que no sabe no opina respecto al tema planteado. Al analizar los resultados mostrados en líneas anteriores, la mayoría de los encuestados respondieron que la transparencia en el servicio de atención al usuario es relevante para atención las necesidades y facilitar la comprensión de la información, asimismo, favorece a tomar decisiones correctas para garantizar una larga relación entre el usuario y el colaborador, logrando que los estándares de satisfacción aumenten positivamente para la organización, sin ambigüedades o de difícil entendimiento.

Figura 7: SUNARP z/registral N° IX Lima representa transparencia al momento de atender las necesidades del usuario



V.I: Gestión en la atención al público usuario

Tabla 8: Modelos predictivos de la SUNARP de la z/registral N° IX Lima resuelve las necesidades del usuario

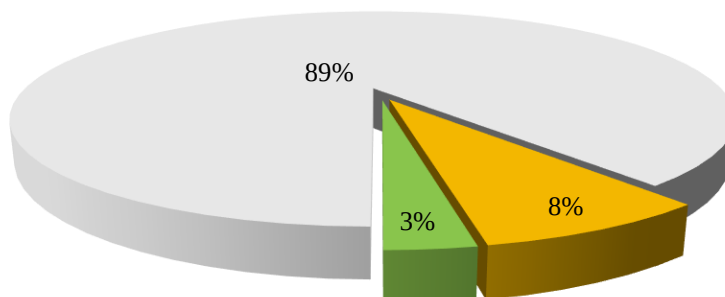
Alternativa	Frecuencia	%
Si	156	89
No	14	8
No sabe, no opina	5	3
TOTAL	175	100%

Fuente: Encuesta realizada a 175 colaboradores de la Subgerencia de diario y mesa de partes de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX, Lima.

Análisis e interpretación

Los resultados muestran que el 89% de los encuestados respondieron que sí, mientras que el 8% fueron de la opinión contraria con un no y el 3% restante indicaron que no sabe, no opina al respecto a la interrogante planteada. Buscando explicar los resultados en líneas anteriores, se puede señalar que efectivamente la mayoría considera que los modelos predictivos permiten identificar las oportunidades de relación interpersonal con los usuarios y los nuevos usuarios, asimismo, es eficaz para la eficiencia de la capacidad de respuesta para facilitar la identificación del valor del usuario y su percepción del servicio que ofrece la organización y su personal.

Figura 8: Modelos predictivos de la SUNARP de la z/registral N° IX Lima resuelve las necesidades del usuario.



V.D: Clima laboral

Dimensión: Ambiente laboral

Tabla 09: Ambiente laboral en la SUNARP de la z/registral N° IX Lima demuestra confianza a los usuarios

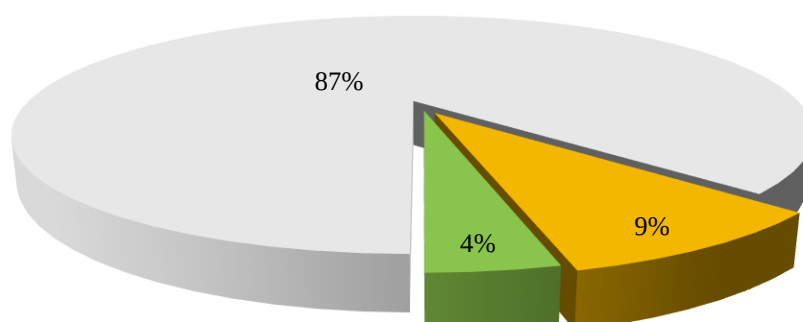
Alternativa	Frecuencia	%
Si	153	87
No	15	9
No sabe, no opina	7	4
TOTAL	175	100%

Fuente: Encuesta realizada a 175 colaboradores de la Subgerencia de diario y mesa de partes de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX, Lima.

Análisis e interpretación

En lo referente a los resultados recopilados en la interrogante, observamos que el 87% de los encuestados respondieron que sí, mientras que el 9% señalaron que no estaban de acuerdo con la primera alternativa y el 4% restante indicaron que no sabe, no opina al respecto. Por consiguiente, la mayoría considera que el ambiente laboral es la clave para el buen desempeño del funcionario, ya que esto repercute en la productividad del equipo e individualmente. Se concluye que el empleado a gusto en su lugar de trabajo tendrá claras sus funciones y tendrá conocimiento de los procedimientos a seguir para resolver los conflictos de los usuarios. Es por ello, que es importante que el trabajador tenga habilidades y actitudes positivas para el mejor rendimiento de la organización.

Figura 09: Ambiente laboral en la SUNARP de la z/registral N° IX Lima demuestra confianza a los usuarios.



V.D: Clima laboral

Dimensión: Ambiente laboral

Tabla 10: Apoyo de las ideas entre el personal de la SUNARP de la z/registral N° IX Lima

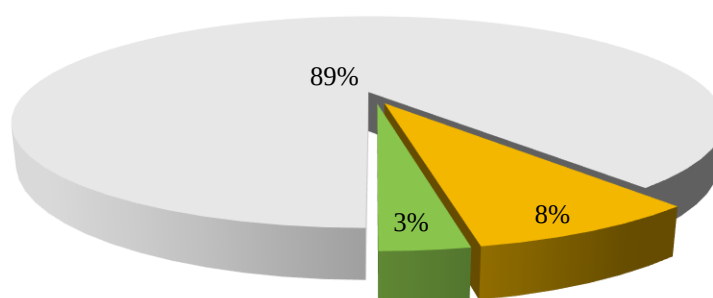
Alternativa	Frecuencia	%
Si	155	89
No	14	8
No sabe, no opina	6	3
TOTAL	175	100%

Fuente: Encuesta realizada a 175 colaboradores de la Subgerencia de Diario y mesa de partes de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX, Lima.

Análisis e interpretación

En la tabla y grafico correspondiente, se puede observar que la información que se presenta demuestra que el 89% de los encuestados respondieron que sí, mientras que el 8% fueron de la opinión que efectivamente no estaba de acuerdo con la primera alternativa y el 3% restante indicaron que no sabe, no opina al respecto, sumando de este modo el total de la muestra. Por lo tanto, la mayoría de los encuestados consideran que si existe apoyo de las ideas entre los colaboradores porque estimulan su creatividad y sus habilidades de pensamiento creativo. Asimismo, se debe mencionar que el apoyo de las ideas es la clave para fomentar la confianza de que se obtendrán resultados positivos a sus consultas o interrogantes de los usuarios, así como de construir un equipo fuerte que sepa resolver los conflictos en grupo.

Figura 10: Apoyo de las ideas entre el personal de la SUNARP de la zona registral N° IX Lima.



V.D: Clima laboral

Dimensión: Rendimiento laboral

Tabla 11: Rendimiento laboral en la SUNARP de la z/registral N° IX Lima se debe a la autorrealización de los colaboradores

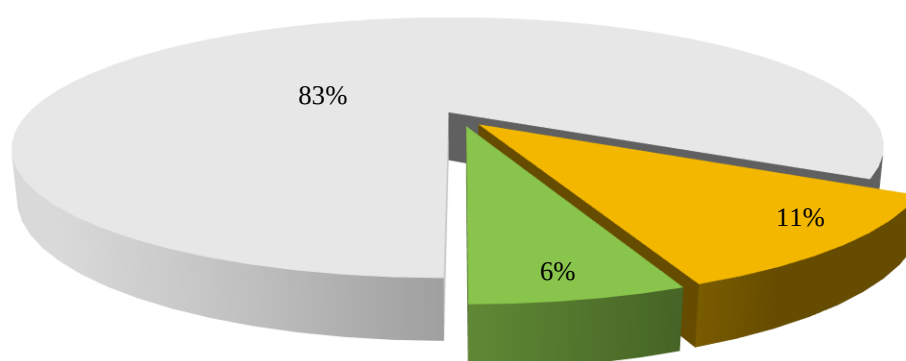
Alternativa	Frecuencia	%
Si	146	83
No	18	11
No sabe, no opina	11	6
TOTAL	175	100%

Fuente: Encuesta realizada a 175 colaboradores de la Subgerencia de diario y mesa de partes de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX, Lima.

Análisis e interpretación

Se puede observar que la opinión de la mayoría de los encuestados fue en un 83% que respondieron que sí, mientras que el 11% señalaron que no están de acuerdo con la mayoría y el 6% restante indicaron que no sabe, no opina al respecto, totalizando de esta forma la muestra. Por lo tanto, resulta evidente que el rendimiento laboral es indispensable para mejorar la gestión de las tareas, así como para tomar decisiones que ayuden a alcanzar los objetivos de la organización. Para ello, los resultados deben ajustarse a la realidad de la productividad. Se debe motivar al equipo y mejorar rentabilidad de la misma. Se requiere que los líderes confíen en sus empleados para realizar un trabajo de calidad y con eficiencia, se sientan valorados para que el rendimiento laboral aumente en el tiempo de gestión.

Figura 11: Rendimiento laboral en la SUNARP de la z/registral N° IX Lima se debe a la autorrealización de los colaboradores.



V.D: Clima laboral

Dimensión: Rendimiento laboral

Tabla 12: Rendimiento laboral de los colaboradores en la SUNARP de la z/registral N° IX Lima; existe seguridad al momento de desarrollar sus habilidades

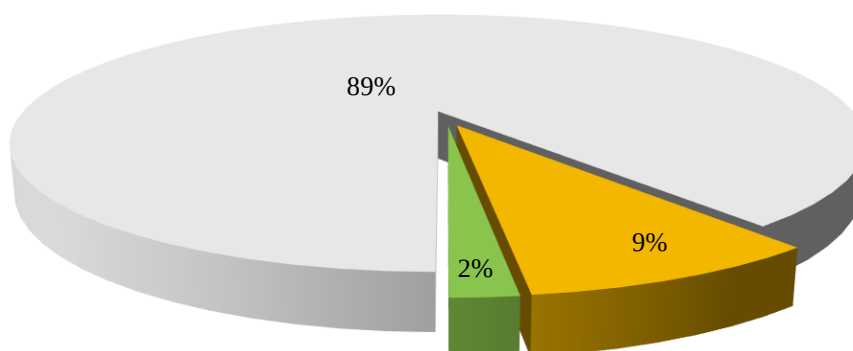
Alternativa	Frecuencia	%
Si	156	89
No	15	9
No sabe, no opina	4	2
TOTAL	175	100%

Fuente: Encuesta realizada a 175 colaboradores de la Subgerencia de diario y mesa de partes de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX, Lima.

Análisis e interpretación

Según los datos analizados el 89% fueron de la opinión que sí, mientras que el 9% respondieron que no y el 2% restante indicaron que no saben, no opinan al respecto, llegando de esta forma al total de la muestra. Por consiguiente, la mayoría entiende que el rendimiento laboral es de mucha relevancia en una organización para que los usuarios obtengan siempre un excelente servicio de atención. De manera que el grupo se enfoque en la innovación de los trabajadores para la existencia de la institución. Es por ello que se requiere crear mecanismos para mejorar el desempeño laboral y la calidad de servicio a través del seguimiento de técnicas para medir la satisfacción del cliente como estrategia de servicio.

Figura 12: Rendimiento laboral de los colaboradores en la SUNARP de la z/ registral N° IX Lima; existe seguridad al momento de desarrollar sus habilidades



V.D: Clima laboral

Dimensión: Equilibrio emocional

Tabla 13: Equilibrio laboral en la SUNARP de la z/registral N° IX Lima requiere de una adecuada delegación de responsabilidades.

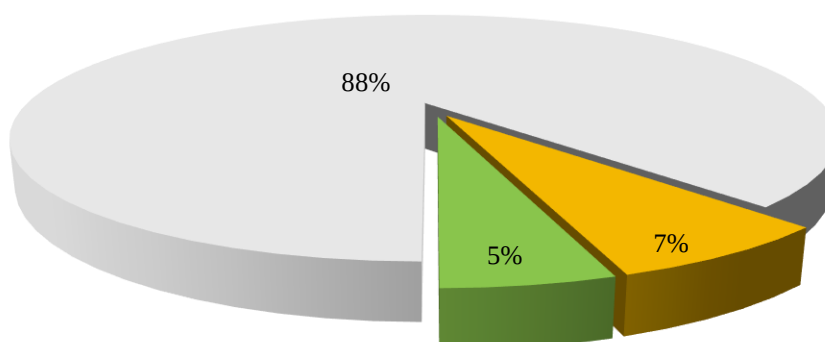
Alternativa	Frecuencia	%
Si	154	88
No	13	7
No sabe, no opina	8	5
TOTAL	175	100%

Fuente: Encuesta realizada a 175 colaboradores de la Subgerencia de diario y mesa de partes de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX, Lima.

Análisis e interpretación

Los datos que observamos en la parte porcentual y grafica que se acompaña, indican que el 88% de los encuestados respondieron que sí, mientras que el 7% señalaron que no y el 5% restante indicaron que no sabe, no opina al respecto, totalizando de esta forma la muestra. Como se puede observar en los datos del cuadro y grafico correspondiente, se encuentra que los encuestados consideran que el equilibrio laboral es un elemento esencial para el desarrollo de la empresa, para que los trabajadores tengan el deseo de cumplir sus metas profesionales dentro de la organización, por lo que la designación de trabajo o responsabilidades debe ser equilibrada para generar un incremento en los niveles de bienestar y satisfacción de los funcionarios, de esta manera, podrá destinar todas sus energías para desarrollar las actividades designadas.

Figura 13: Equilibrio laboral en la SUNARP de la z/registral N° IX Lima requiere de una adecuada delegación de responsabilidades.



V.D: Clima laboral

Dimensión: Equilibrio emocional

Tabla 14: Equilibrio emocional de la SUNARP de la z/registral N° IX Lima genera autoconfianza en los usuarios

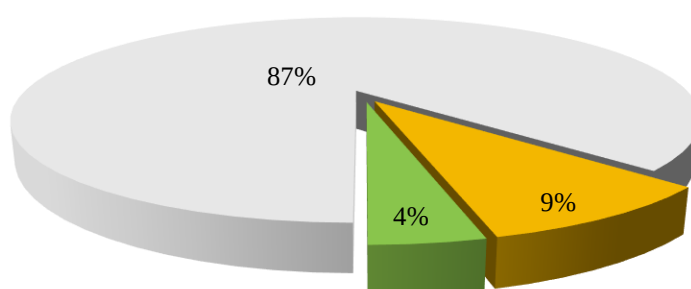
Alternativa	Frecuencia	%
Si	152	87
No	16	9
No sabe, no opina	7	4
TOTAL	175	100%

Fuente: Encuesta realizada a 175 colaboradores de la Subgerencia de diario y mesa de partes de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX, Lima.

Análisis e interpretación

Como se puede apreciar en la tabla que la tendencia de los resultados que se presentan es del 87% de los encuestados que respondieron que sí, mientras que el 9% señalaron que no estaban de acuerdo con la primera alternativa y el 4% restante indicaron que no sabe, no opina al respecto, sumando de esta forma el total de la muestra. Analizando la información considerada, los resultados destacan que la mayoría señala que el equilibrio emocional se refleja al momento de atender al público usuario, es por ello que se debe tener en cuenta que el trabajador puede reflejar sus emociones con la forma de atender una consulta. Por ello, el líder deberá estar atento al comportamiento de los otros funcionarios y desarrollar estrategias que mejoren su actitud al momento de tratar con un usuario y para el desarrollo diario de sus actividades.

Figura 14: El equilibrio emocional de la SUNARP de la zona registral N° IX Lima genera autoconfianza en los usuarios.



V.D: Clima laboral

Dimensión: Motivación

Tabla 15: Motivación de los colaboradores de la SUNARP de la z/registral N° IX
Lima se refleja en el clima laboral

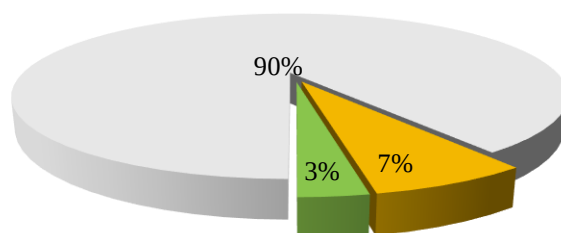
Alternativa	Frecuencia	%
Si	158	90
No	12	7
No sabe, no opina	5	3
TOTAL	175	100%

Fuente: Encuesta realizada a 175 colaboradores de la Subgerencia de Diario y mesa de partes de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX, Lima.

Análisis e interpretación

En el cuadro de los resultados se muestra que un 90% de los encuestados respondieron que efectivamente estaban de acuerdo, mientras que el 7% señalaron que no y el 3% restantes indicaron que no saben, no opinan al respecto, llegando así a la totalidad de la muestra, con la cual se realizó la investigación. Analizando la información de la tabla y gráfico, se demuestra que la mayoría de los encuestados consideran que la fuerza impulsadora para una buena gestión es la motivación de los colaboradores para que estén enfocados en sus tareas profesionales en un entorno en el que se sientan seguros y que satisfaga sus necesidades. Asimismo, las metas deben tener un sentido y un propósito para crear un rendimiento superior y la capacidad de operar libremente dentro de sus límites.

Figura 15: La motivación de los colaboradores de la SUNARP de la z/registral N° IX
Lima se refleja en el clima laboral



V.D: Clima laboral

Dimensión: Clima laboral

Tabla 16: Clima laboral en la SUNARP de la z/registral N° IX Lima se expresa en la forma de atender al público usuario

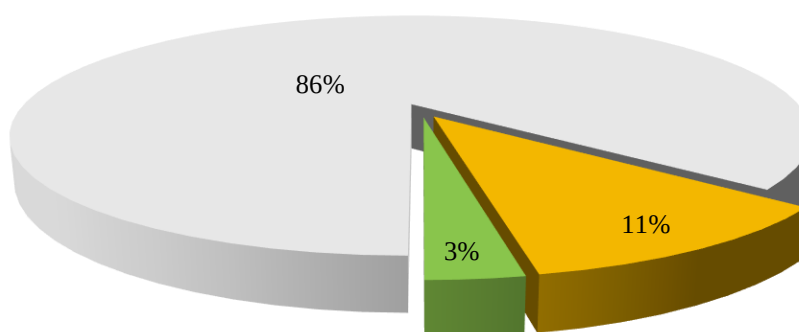
Alternativa	Frecuencia	%
Si	150	86
No	20	11
No sabe, no opina	5	3
TOTAL	175	100%

Fuente: Encuesta realizada a 175 colaboradores de la Subgerencia de diario y mesa de partes de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX, Lima.

Análisis e interpretación

Se puede apreciar que el 86% respondieron que sí, mientras que el 11% fueron de opinión contraria y el 3% restante respondieron que no sabe, no opina al respecto al tema planteado. La mayoría de los encuestados consideran que es necesaria para el mejoramiento continuo de la atención al usuario, asimismo, influye en el éxito o fracaso del clima laboral. De manera que, se debe procurar que el personal cuente con valores fundamentales como la vocación de servicio para generar una interacción armoniosa con los usuarios.

Figura 16: Clima laboral en la SUNARP de la z/registral N° IX Lima se expresa en la forma de atender al público usuario.



5.2 Análisis inferencial

a. Contrastación de hipótesis

Para contrastar la hipótesis planteada se utilizó la distribución Chi cuadrado, pues los datos para el análisis se encuentran en forma categórica. El estadístico que se usa en esta prueba fue a través de la siguiente formula:

$$\chi^2 = \sum \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$$

Dónde:

χ^2 : Chi cuadrado

O_i = Frecuencias observadas

e_i = Frecuencia esperada

La estadística Chi cuadrada es adecuada por que puede utilizarse con variables como la presentada en esta investigación.

El criterio para contrastar la hipótesis, se define así:

Si χ^2_{T} , entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación planteada, en caso contrario χ^2_{T} es mayor que χ^2_{T} , se rechaza la hipótesis de la investigación y se acepta la hipótesis nula.

El procesamiento de los datos se realizó mediante el software estadístico SPSS.

Hipótesis a:

H_0 : La calidad de atención no influye favorablemente en el ambiente laboral de los colaboradores en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX, sede Lima - 2020.

H₁: La calidad de atención influye favorablemente en el ambiente laboral de los colaboradores en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX, sede Lima - 2020.

Existe calidad de atención en la SUNARP de la Zona Registral N° IX, sede Lima.	El ambiente laboral de los colaboradores es favorable en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX, sede Lima.			Total
	Si	No	Desconoce	
Si	135	8	4	147
No	15	5	1	21
No Sabe, no Opina	3	2	2	7
Total	153	15	7	175

Para probar las hipótesis las hipótesis planteadas seguiremos el siguiente procedimiento:

1. Suposiciones: La muestra es aleatoria simple.

2. La estadística de prueba es Ji-cuadrada.

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

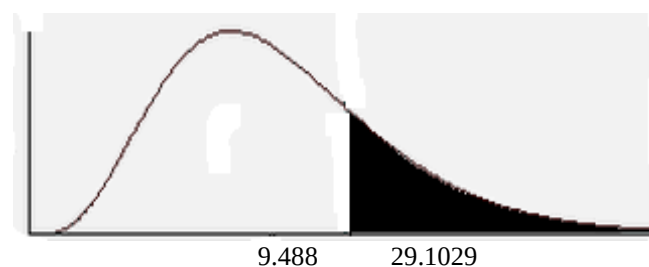
3. Distribución de la estadística de prueba: Cuando H₀ es verdadera, X₁ sigue una distribución aproximada de Ji-cuadrada con (3-1) (3-1) = 4 grados de libertad.

4. Regla de decisión: A un nivel de significancia de 0.05 rechazar la hipótesis nula (H₀) si el valor calculado es mayor o igual a 9.488.

5. Cálculo de la estadística de prueba: Al desarrollar la formula tenemos:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 29.1029$$

6. Decisión estadística: dado que $29.1029 > 9.488$, se rechazó H_0



7. Conclusión: La calidad de atención si influye favorablemente en el ambiente laboral de los colaboradores en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX, sede Lima - 2020.

Hipótesis b:

H_0 : La empatía con el usuario no influye positivamente con el rendimiento laboral de los colaboradores en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX, sede Lima - 2020.

H_1 : La empatía con el usuario influye positivamente con el rendimiento laboral de los colaboradores en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX, sede Lima - 2020.

Existe empatía con el usuario en la SUNARP de la Zona Registral N° IX, sede Lima.	El rendimiento laboral de los colaboradores es favorable en la SUNARP de la Zona Registral N° IX, sede Lima.			Total
	Si	No	Desconoce	
Si	129	12	9	150
No	12	4	1	17
No sabe, no opina	5	2	1	8
Total	146	18	11	175

Para probar la hipótesis planteada seguiremos el siguiente procedimiento:

1. Suposiciones: La muestra es aleatoria simple.

2. Estadística de prueba: Ji- cuadrada.

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

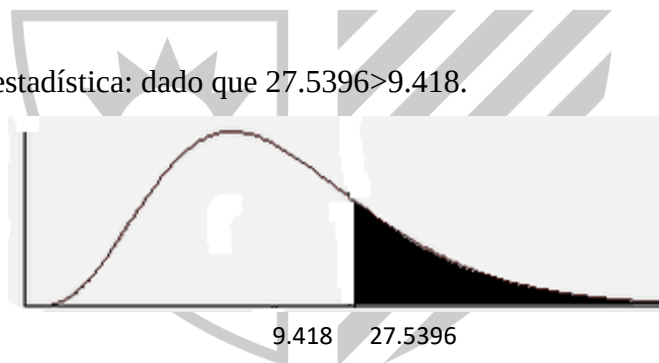
3. Distribución de la estadística de prueba: Cuando H_0 es verdadera, X_2 sigue una distribución aproximada de Ji-cuadrada con $(3-1)(3-1) = 4$ grados de libertad.

4. Regla de decisión: A un nivel de significancia de 0.05 se rechaza la hipótesis nula (H_0), si el valor calculado es mayor o igual a 9.418.

5. Cálculo de la estadística de prueba: Al desarrollar la hipótesis tenemos:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 27.5396$$

6. Decisión estadística: dado que $27.5396 > 9.418$.



7. Conclusión: La empatía con el usuario si influye positivamente con el rendimiento laboral de los colaboradores en la SUNARP de la Zona Registral N° IX, sede Lima - 2020.

Hipótesis c:

H_0 : La atención de las necesidades del usuario no influye favorablemente en el equilibrio emocional de los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX, sede Lima - 2020.

H₁: La atención de las necesidades del usuario influye favorablemente en el equilibrio emocional de los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX, sede Lima - 2020.

Existe atención de las necesidades del usuario de la SUNARP de la Zona Registral N° IX, sede Lima.	Existe un equilibrio emocional de los colaboradores es responsable en la SUNARP de la Zona Registral N° IX, sede Lima.			Total
	Si	No	Desconoce	
Si	140	5	4	149
No	12	6	2	20
No sabe, no opina	2	2	2	6
Total	154	13	8	175

Para probar la hipótesis planteada sugerimos el siguiente procedimiento:

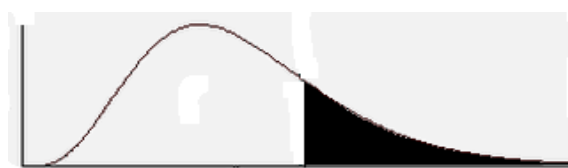
1. Suposiciones: la muestra aleatoria y simple
2. Estadística de prueba: Ji-cuadrada

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

3. Distribución de la estadística de prueba: Cuando es verdadera, X₂ sigue la distribución aproximada de Ji-cuadrada con el (3-1) (3-1) = 4 grados de libertad
4. Regla de decisión: A un nivel de significancia de 0.05 rechazar la hipótesis nula (H₀) si el valor calculado es mayor o igual a 9.499
5. Calculado de la estadística de prueba: Al desarrollar la formula tenemos:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 23.5713$$

Decisión estadística: dado que $23.5713 > 9.499$ se rechazó la H_0



9.499 23.5713

6. Conclusión: La atención de las necesidades del usuario si influye favorablemente en el equilibrio emocional de los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX, sede Lima - 2020.

Hipótesis general:

H₀: La gestión en la atención al público usuario no influye significativamente en el clima laboral de los colaboradores en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX, sede Lima - 2020.

H₁: La gestión en la atención al público usuario influye significativamente en el clima laboral de los colaboradores en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX, sede Lima - 2020.

Existe transparencia en la gestión de atención al público usuario en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX, sede Lima.	El clima laboral de los colaboradores es favorable en la SUNARP de la Zona Registral N° IX, sede Lima.			Total
	Si	No	Desconoce	
Si	145	17	2	164
No	4	2	2	8
No sabe, no opina	1	1	1	3
Total	150	20	5	175

Para probar las hipótesis planteadas seguiremos el siguiente procedimiento:

1. Suposiciones: La muestra es aleatoria simple

2. La estadística de prueba es Ji-cuadrada

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

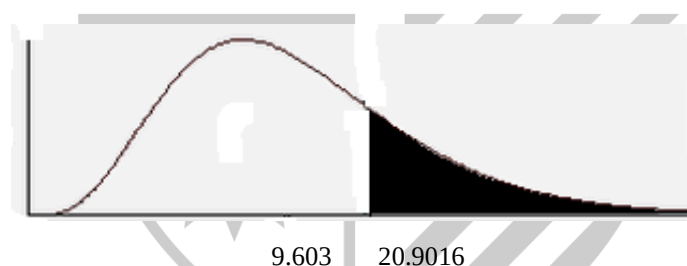
3. Distribución de la estadística de prueba: Cuando H_0 es verdadera, X_1 sigue una distribución aproximada de Ji-cuadrada con $(3-1)(3-1) = 4$ grados de libertad

4. Regla de decisión: A un nivel de significancia de 0.05 rechazar la hipótesis nula (H_0) si el valor calculado es mayor o igual a 9.603

5. Cálculo de la estadística de prueba: Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 20.9016$$

6. Decisión estadística: dado que el $20.9016 > 9.603$ se rechazó la hipótesis nula



7. Conclusión: La gestión en la atención al público usuario si influye significativamente en el clima laboral de los colaboradores en la SUNARP de la Zona Registral N° IX, sede Lima - 2020.

CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El objetivo principal determinar si la gestión en la atención al público usuario influye en el clima laboral de los colaboradores en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX, sede Lima-2020, porque se requiere que la situación existente en la organización, se atienda por parte de los gerentes y administrativos de SUNARP, a fin de mejorar la calidad de gestión en la atención al usuario para mejorar la percepción de quienes recurren a los organismos estatales.

Es por ello que se concuerda con el autor Bergeron (1983) quien define al clima laboral como el “grupo de condiciones que han caracterizado a un momento o circunstancia que está en entorno al individuo en su puesto de trabajo” (p.97) Y es que, la percepción que el colaborador demuestre será importante para el cumplimiento de los procesos organizacionales y para la correlación entre el compromiso y la motivación.

Asimismo, se debe reconocer que el usuario es capaz de percibir el estado de ánimo del colaborador y está estimulado para el trabajo que está realizando, de manera, que si se encuentra agradable se podrá entablar una comunicación con respeto, armonía y cooperación. Tal como lo indican los autores, Seclén y Darras (2005) “Así, estar satisfecho está condicionado por la expectativa, necesidad de índole personal y valor. De ahí, que el nivel de satisfacer el alcance del público es diverso aun cuando se atiende en la misma entidad” (p.36)

Por lo tanto, se concluye que el análisis de la relación entre la gestión en la atención al usuario y el clima laboral de los colaboradores es importante para proponer programas de estímulos y desarrollo personal, profesional y familiar de los trabajadores de la organización para elevar su nivel y calidad de vida basadas en el sentimiento de bienestar, los valores institucionales y la eficiencia organizacional. Así, el trabajador se

esfuerce por conseguir un desarrollo óptimo y la aplicación de sus habilidades para finalizar con éxito sus actividades designadas.

A esto, se concuerda con Alles (2005) quien indica que “el clima es el ambiente donde se desenvuelve una persona en diversas actividades; por lo tanto, el clima laboral es la actuación de cómo se comportan realizando las acciones o actividades en el trabajo o entidad donde desempeña un cargo o puesto” (p.25) Es por ello que, se requiere una evaluación continua de la satisfacción del trabajo para establecer planes de mejora.

Para ello, los líderes de la organización deben fermentar el deseo de mejorar los servicios para una atención de calidad y la satisfacción de las exigencias, sin embargo, el cambio podría ser poco alcanzable por distintos aspectos. Tal como lo indican los autores, Kotler y Keller (2006) quienes consideran que “es sentir de forma placentera o de decepcionar que resulte de compararse la experiencia del producto o resultado que se espera con la expectativa del beneficio previo”

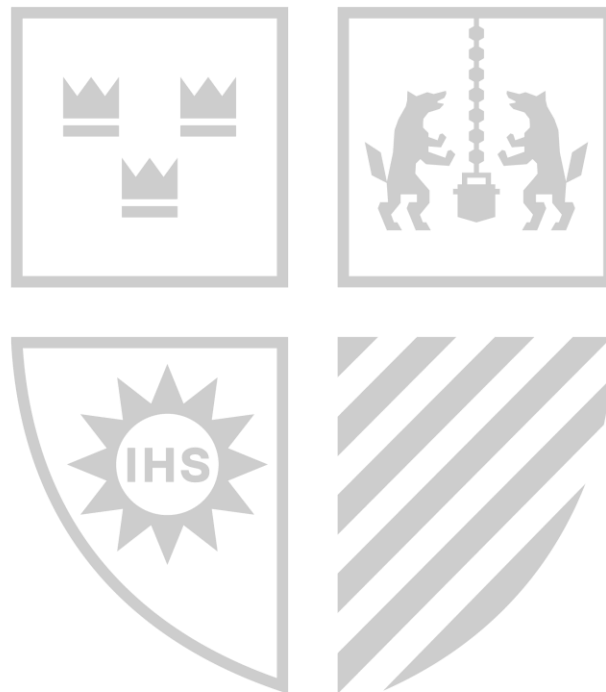
Por lo que, se coincide con Velásquez (2005) quien sostiene que, si alguna entidad no contara con una buena y/o confortable clima, estaría en desventaja comparándose con otras entidades que, si tienen un adecuado clima, ya que el entorno al interior que cada entidad tiene, es lo que acaba siendo importante para que se produzca y la calidad de la misma.

En tanto, se logre la vinculación del colaborador y la organización, se podrá eliminar los obstáculos que evitan que el trabajo se desarrolle con normalidad, asimismo, se podrá mejorar la comunicación entre colaboradores y los usuarios que cada vez más podrán confiar en la institución al sentir que las oficinas contagian un espíritu agradable y de trabajo.

Por lo que, la organización debería brindar capacitaciones para generar conocimiento y desarrollar las habilidades escondidas de los colaboradores, esto para mejorar las actitudes del personal y para que puedan mejorar su desempeño. Cuando un usuario externo está satisfecho es el nivel de cumplir por parte de la institución que prestar el servicio, en lo referente a la expectativa y percepción que el usuario

manifiesta, teniendo en cuenta el servicio que la entidad nos brinda (Ministerio de Salud, 2012a).

Por lo tanto, se puede determinar que la organización debe generar las bases para que el colaborador se desempeñe en un ambiente con mejores condiciones para que puedan alcanzar altos niveles de productividad y con ello, cumplir con las metas de la organización



CONCLUSIONES

Primera conclusión: Iniciando el trabajo de campo se analizó que la calidad de atención si influye favorablemente en el ambiente laboral de los colaboradores en la SUNARP de la Zona Registral N° IX, sede Lima - 2020, ya que los resultados obtenidos fueron que el 84% de los encuestados respondieron afirmativamente, mientras que el 12% fueron de la opinión contraria con un no y el 4% restante indicaron que no sabe, no opina al respecto a la interrogante planteada. Así mismo, los resultados en el análisis inferencial fueron $29.1029 > 9.488$, se rechazó la hipótesis nula (H_0). Los resultados indican que la mayoría de los encuestados consideran que es necesario desarrollar habilidades comunicacionales para potenciar los resultados y construir un clima de armonía entre los colaboradores para ayudar las relaciones personales y actitudes positivas para el mejor rendimiento de la organización.

Segunda conclusión: Continuando con el trabajo de campo se verificó que la empatía con el usuario si influye positivamente con el rendimiento laboral de los colaboradores en la SUNARP de la Zona Registral N° IX, sede Lima - 2020, cuyos resultados fueron que el 85% respondieron que sí, mientras que el 10% señalaron que no y el 5% restante indicaron que no sabe, no opina al respecto, totalizando de esta forma la muestra. También los resultados en el análisis inferencial fueron $27.5396 > 9.418$ se rechazó hipótesis nula (H_0). Al analizar los resultados obtenidos se verifico que la mayoría considera que la empatía para la gestión en la atención al público usuario es esencial para el crecimiento de la organización porque mejora la impresión del servicio y garantiza que el usuario tenga una excelente experiencia con la resolución de su solicitud.

Tercera conclusión: Continuando el trabajo de campo se estableció que la atención de las necesidades del usuario si influye favorablemente en el equilibrio emocional de los colaboradores de la SUNARP de la Zona Registral N° IX, sede

Lima - 2020, el resultado obtenido fue que el 93% de los encuestados respondieron que sí, mientras que el 5% señalaron que no están de acuerdo con la mayoría y el 2% restante indicaron que no sabe, no opina al respecto, sumando de esta forma el total de la muestra. Dentro del análisis inferencial los resultados fueron $23.5713 > 9.499$ se rechazó la hipótesis nula (H_0). Al analizar los resultados se estableció que los modelos predictivos permiten identificar las oportunidades de relación interpersonal con los usuarios y los nuevos usuarios para generar un incremento en los niveles de bienestar y satisfacción de los funcionarios, de esta manera, podrán abocar todas sus energías para desarrollar las actividades designadas.

Cuarta conclusión: Finalizando el trabajo de campo se determinó que la gestión en la atención al público usuario si influye significativamente en el clima laboral de los colaboradores en la SUNARP de la Zona Registral N° IX, sede Lima - 2020, debido a los resultados obtenidos indican que el 90% de los encuestados opinaron que sí, mientras que el 8% señalaron que no estaban de acuerdo con la primera alternativa y el 3% restante indicaron que no sabe, no opina al respecto. En el análisis inferencial se obtuvo el $20.9016 > 9.603$ se rechazó la hipótesis nula (H_0). Analizando los resultados obtenidos se determinó que, si brindan un servicio competente y oportuno, logrando que la organización garantice el éxito de su servicio, se debe procurar que el personal cuente con valores fundamentales como la vocación de servicio para generar una interacción armoniosa con los usuarios. Asimismo, se requiere crear mecanismos para mejorar el desempeño laboral y la calidad de servicio a través del seguimiento de técnicas para medir la satisfacción del cliente como estrategia de servicio.

RECOMENDACIONES

Primera recomendación: La Subgerencia de diario y mesa de partes en coordinación con la Subgerencia de personal de la SUNARP de la Zona Registral N° IX, debe fomentar eventos empresariales y de integración para que el equipo se conozca y propicie momentos únicos entre los colaboradores.

Segunda recomendación: La Subgerencia de diario y mesa de partes en coordinación con la Subgerencia de personal de la SUNARP de la Zona Registral N° IX, debe analizar la cultura organizacional actual y diseñar un plan de acción para fortalecer las debilidades del equipo.

Tercera recomendación: La Subgerencia de diario y mesa de partes en coordinación con la Subgerencia de personal de la SUNARP de la Zona Registral N° IX, debe implementar un flujograma para optimar los procesos y facilitar el tratamiento de información para el análisis de los procedimientos.

Cuarta recomendación: La Subgerencia de Diario y mesa de partes en coordinación con la Subgerencia de personal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX, debe desarrollar un marco normativo interno para el acceso a capacitaciones con el propósito de mejorar el desempeño y brindar servicios de calidad a la ciudadanía.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguinis, H. (2009). *Performance management*. UpperSaddle River, New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Alberca, E. M. y Valentin, C. (2017) *Clima organizacional y calidad de servicio del personal administrativo de la sede central del Ministerio de Educación*. (Tesis de título de Licenciado), Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima-Perú
- Albrecht, K. y Bradford, L. (2015), *Excelencia en el Servicio*. Editorial ER 1998; Reimpreso en el 2015.
- Alles, M. (2005). *Dirección estratégica de recursos humanos: Gestión por competencias*. Buenos Aires-Argentina: Ediciones Gránica S.A.
- Amador, A. (2003). *Control emocional y cerebral: Técnicas para una salud mental positiva*. México: Edit. Grijalvo, SA.
- Ángeles, R. (2017). *Satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar “Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños”, Managua, Nicaragua, febrero-marzo 2017*, (tesis de maestría), Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua-Nicaragua
- Atiquipa, L. y Jaimes, F. (2017). *Clima laboral en relación al desempeño laboral en el Centro Materno Infantil Dr. Enrique Martín Altuna., Puente Piedra.2015*, (tesis para obtener el grado de maestría), Universidad” César” Vallejo”, Trujillo-Perú.
- Autoridad Nacional del Servicio Civil-SERVIR (2017). *Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 150-2017-SERVIR-PE aprobado Guía para la Gestión del Proceso de Cultura y Clima Organizacional del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos*. <https://storage.servir.gob.pe/>
- Bergeron, J. (1983). *Aspectos humanos de la organización*. Costa Rica: Gaitán Morin
- Bohórquez, K. (2015). *La cultura organizacional y el desempeño laboral en el laboratorio clínico del Hospital Básico San Miguel*, (tesis para optar el grado de de maestría), “Universidad Técnica” de “Ambato, Ecuador
- Borman, W. C. & Motowidlo, S. M. (1993). *Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Brow, W. (1990). *Teoría de la organización y la administración, enfoque integral*. México: Limusa

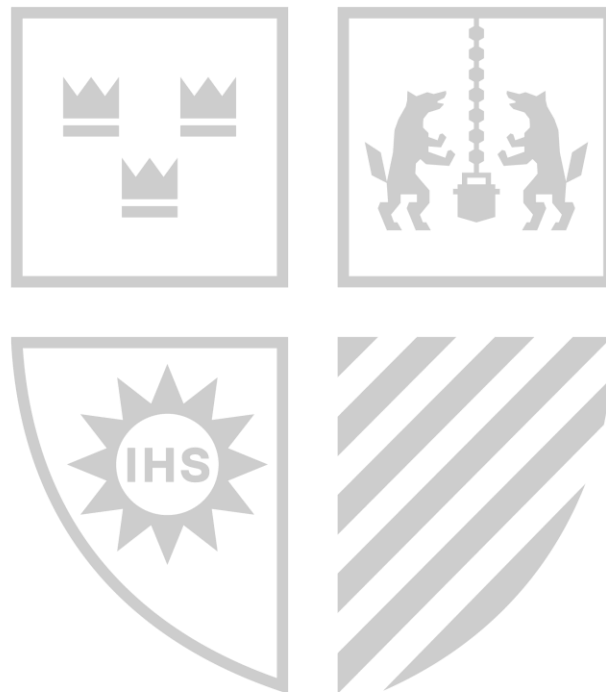
- Brower, V. (2014). *Partners' clinical process improvement leadership program*. Recuperado de: <https://repository.unilibre.edu.co/>
- Calderón, M. P. (2017) *Clima organizacional y satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Bellavista, Callao*, (tesis de maestría), Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima-Perú
- Canzio, C. (2019). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este, 2018*, (tesis de título de licenciatura), Universidad San Ignacio de Loyola, Lima-Perú
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. México: Editorial McGraw-Hill
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional* (6ª ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Cochran, WG, (1977). *Sampling technics*. Third Edition. John Wiley y Sons, Incc pp.442
- Dalal, R. S. (2005). *A meta-analysis of the relationship between organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior*. Journal of Applied Psychology, vol.90, N° 6, pp.1241-1255.
- Díaz, M. y López, A. Z. (2019). *El clima laboral y su influencia en la atención al cliente en la Escuela de posgrado de la Universidad Nacional Agraria La Molina-2016*, (tesis de título de licenciado), Universidad Peruana de las Américas, Lima-Perú
- Ekman, P. (2003). *Telling lies. Emotions Revealed*. New York: Time Books
- Fernández, B., y Paravic, T. (2012). *Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción, Chile*. Cien. y Enf. vol.9, N°2, pp.57-66. <https://scielo.conicyt.cl/>
- Fernández, M. (2016) en su investigación: “Servicio de atención al ciudadano por parte del sector público: Un estudio sobre la recaudación de tasas municipales en la Municipalidad de Berisso”, tesis de Máster en Dirección de Empresas, de la Universidad de Plata, Argentina.
- Florián, N. J., Gálvez, N. del C. y Barsallo, R. (2020). *Plan de mejora de atención al usuario interno para la satisfacción del usuario externo en Reque-Chiclayo 2019*, Rev. Tzhoecoen, octubre-diciembre, vol.12, N° 4, pp.525-535
- Fredrickson, B. L. (2003). *The role of positive emotions in positive psychology: The broaden-and-build theory of positive emotions*, USA: American Psychologist.
- Gabini, S. y Salessi, S. (2016). *Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual en trabajadores argentinos*. Revista Evaluar, vol.16, pp.31-45
- García, J., Cepeda, G. y Martín, D. (2012). *La satisfacción de clientes y su relación con la percepción de calidad en Centro de Fitness: utilización de la escala CALIDFIT*. Rev. de Psic. del Dep., vol.21, N° 2, pp.309-319

- Gibson, D.E. (1995). *Emotional scripts and changes in organizations. Advances in organization development*, vol.3, pp.32-62
- González, V. y Peiro, J. (1999). *Clima en las organizaciones laborales y en los equipos de trabajo*. Revista de Psicología General y Aplicada, vol.52, N° 2-3, pp.269-285
- Guzmán, A. (2002). *Servicio al cliente: uno para todos y todos para uno*. <http://www.deguate.com/infocentros/gerencia/articulos/unoparatodosytodosparauno.htm>
- Hall, R. H. (1996). *Organizaciones, estructuras, procesos y resultados*. México: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Hernández, M. (2004). *Modelo y procedimiento para la medición y mejora de la satisfacción del cliente en entidades turísticas*, (tesis de doctor), Universidad Central de Santa Clara “Martha Abreu”, Villa Clara-Cuba
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M., (2014), Metodología de la investigación. 6ª edición. México: Editorial McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de CV
- Hodgetts, R y Altman, S. (2003). *Comportamiento en las organizaciones*. México: Interamericana.
- ISO 9001(2015), Sistema de Gestión de Calidad. Recuperado de: <https://www.isotools.org/normas/calidad/iso-9001/>
- Ipinza, M. (2007). *Calidad y atención integral de salud: dos conceptos inseparables*. Cuad Méd Soc, Chile, vol.47, N° 1, pp.5-17
- Izaguirre, M., Reategui, L., Mori, H. (2014). *Calidad y marketing de los servicios de salud*. Lima: San Cristobal Libros SAC
- Jimenez, A. & Sanchez, S. (2018) en su tesis titulada “El clima laboral y la satisfacción de los colaboradores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (Sunarp) - Zona Registral N° V Sede Trujillo”, año 2018; tesis para obtener la Licenciatura en Administración de la Universidad de UPAO, Trujillo.
- Kotler, P. y Keller, K. (2006). *Dirección de marketing*. México: Pearson Educación
- Kotler, P. y Lane, K. (2006). *Dirección de marketing*. México: Pearson Educación.
- Litwin, G.H. y Stinger, R.A. (1988) *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard Business School Press
- López, D. C. (2018) *Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*, (tesis de maestría), Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil-Ecuador
- López, M. B., Filippetti, V. A. y Richaud, M. C. (2013). *Empatía: desde la percepción automática hasta los procesos controlados*. Avances en Psicología Latinoamericana, vol.32, N° 1, pp.37-51

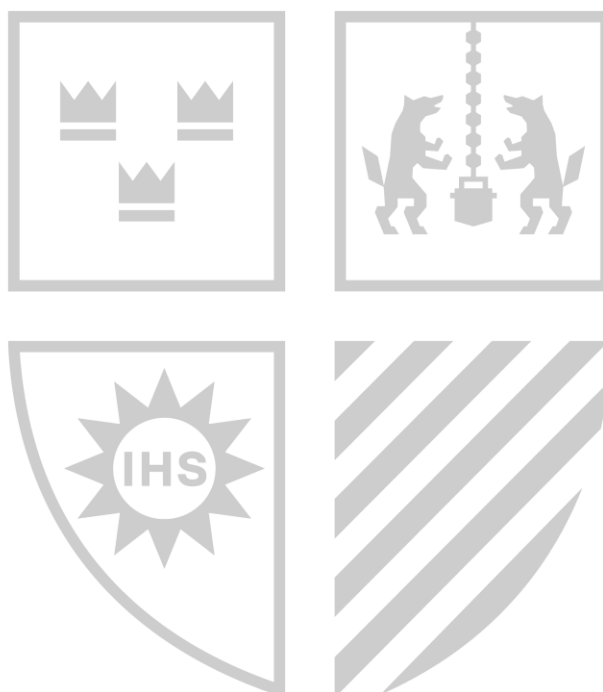
- Maggi, W. A. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*, (tesis de maestría), Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil-Ecuador
- Marquillas, J. B. (2005). *Pediatría en atención primaria*. España: Elsevier. Recuperado de: <https://www.elsevier.com/books/pediatrica-en-atencion-primaria-studentconsult-en-espanol/bras-marquillas/978-84-458-2043-8>
- Martínez, L. (2007). *Características del ambiente laboral*. Consultado 18 de octubre de 2021. <http://www.monografias.com/trabajos6/clior/clior/.shtml>
- Massip, C., Ortiz, R.M., Llantá, M. del C., Peña, M. e Infante, I. (2008). *La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad*. Rev. Cuba Salud Pública, vol.34, N° 4, pp.1-10
- Ministerio de Salud (2012a). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo*. Lima: MINSA
- Ministerio de Salud (2012b). *Dirección General de Salud de las personas. Dirección de calidad. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. Lima-Perú: MINSA
- Ministerio de Salud (2017). *Protocolo de trato al usuario interno y externo*. Recuperado de: <https://www.sccoquimbo.cl/>
- Montalvo, S., Estrada, E. y Mamani, H. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*. Ciencia y Desarrollo. UAP, marzo, pp.1-6
- Moya, L. (2016). *La empatía en la empresa*. 1ª ed., Barcelona-España: Plataforma Editorial
- Murphy, K. R. (1990). *Job performance and productivity. Psychology in organizations: Integrating science and practice*. Hillsdale, N.J.: Erlbaum.
- Navarro, E. (2007). *Ambienta laboral*. Consultado: 9 de octubre de 2021. <http://www.elmundo.es/sudinero/noticias/noti12.html>
- Ortiz, P. (2016). *Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud en la Micro Red Villa-Chorrillos en el año 2014*, (tesis de licenciatura), Universidad Ricardo Palma, Lima-Perú
- Paredes, C. (2020). *Calidad de la atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de la zona rural peruana*. Rev. RECIEN, vol.9, N° 1, pp.1-14
- Pizzo, M. (2013). *Construyendo una definición de Calidad en el Servicio*. Recuperado de: <http://www.comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-unadefiniciondecalidad-en-el-servicio/.html>

- Preston, S.D. & Waal, F.B.M. (2002). *Empathy: Its ultimate and proximate bases*. Behavioral & Brain Sciences, vol.25, N° 1, pp.1-20. DOI: 10.1017/SO140525X02000018
- Rapp, A. A.; Bachrach, D. G. & Rapp, T. L. (2013). *The influence of time management skill on the curvilinear relationship between organizational citizenship behavior and task performance*. Journal of Applied Psychology, vol.98, N° 4, pp.668-677.
- Rescue (2021). *El equilibrio emocional: qué es y 8 ejercicios para lograrlo*. Recuperado de: <https://www.bachrescue.com/es-es/explora/blog/2021/el-equilibrio-emocional-que-es-y-8-ejercicios-para-lograrlo/>
- Robbins, S. P. y Judge, T. A. (2009). *Comportamiento organizacional*. 13a ed., México: Pearson Educación
- Rodríguez, Á. E. (2021) *Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la farmacia institucional del Hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala*, (tesis de maestría), Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil-Ecuador
- Rojas, O. (2008). *Organización*. En línea, consultado: 7 de octubre de 2021. <http://www.gestiopolis.com/organización-talento/estado-de-animo-en-la-organizacion-clima-laboral.html>
- Rotundo, M. & Sackett, P. R. (2002). *The relative importance of task, citizenship, and counterproductive performance to global ratings of performance: A policy capturing approach*. Journal of Applied Psychology, vol.87, N° 1, pp.66-80.
- Scribano, A. (2008). *La investigación social cualitativa*. 1ra Edición. Buenos Aires:Prometeo libros.
- Seclén, J. y Darras, C. (2005). *Satisfacción de usuarios de los servicios de salud:Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados*. Perú 2000. Anales de la Facultad de Medicina, vol.66, N° 2, pp.127-141
- Simon, B. (2019). *Continuous quality improvement in healthcare: Principles, process, and tools*. Recuperado de: <https://www.smartsheet.com/continuous-quality-improvement-healthcare>
- Tamayo, M. (1994). *El proceso de la investigación científica*. 3a edición. México, Limusa, 1994
- Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional trabajo, salud y factores psicosociales*. México: El Manual Moderno S.A.
- Van Dyne, L. & LePine, J. A. (1998). *Helping and voice extra-role behaviors: Evidence of construct and predictive validity*. Academy of Management Journal, vol.41, N° 1, pp.108-119. DOI: 10.2307/256902
- Vargas, S. M. (2019) *Clima organizacional en una institución pública y su relación con la calidad en la atención a los ciudadanos usuarios de los servicios: Caso*

- RENIEC*, (tesis de título de licenciado), Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima-Perú
- Velásquez, R. (2005). *Clima organizacional a nivel universitario*. México: Editorial Prentice Hall
- Viñas, V. (2005). *Satisfacción del cliente, calidad y evaluación: un análisis crítico*. Revista del CLAD Reforma y Democracia, N° 32, junio, pp.1-13
- World Health Organization (2018). *The World Health Report 2000. Health Systems: Improving Performance Internet*. Geneva: WHO; 2018. Citado el 30 abril de 2019. https://www.who.int/whr/2000/en/whr00_en.pdf?ua=1



Anexos



ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿De qué manera la gestión en la atención al público usuario influye en el clima laboral de los colaboradores en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX, sede Lima - 2020?	Determinar si la gestión en la atención al público usuario influye en el clima laboral de los colaboradores en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX, sede Lima - 2020.	La gestión en la atención al público usuario influye significativamente en el clima laboral de los colaboradores en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX, sede Lima - 2020.	Variable (X) Gestión en la atención al público usuario X₁: Calidad de atención X₂: Empatía X₃: Atención de las necesidades del usuario Variable (Y) Clima Laboral Y₁: Ambiente laboral Y₂: Rendimiento laboral Y₃: Equilibrio emocional	TIPO DE INVESTIGACIÓN: Básica o pura. ENFOQUE: Cuantitativo NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN: Descriptivo DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: No experimental POBLACIÓN: 320 colaboradores MUESTRA: 175 colaboradores TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS: Encuesta
PROBLEMAS SECUNDARIOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS		
a. ¿Cómo la calidad de atención influye en el ambiente laboral de los colaboradores en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX, sede Lima - 2020? b. ¿Cómo la empatía con el usuario influye con el rendimiento laboral de los colaboradores en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX, sede Lima - 2020? c. ¿Cómo la atención de las necesidades del usuario influye en el equilibrio emocional de los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX, sede Lima - 2020?	a. Analizar si la calidad de atención influye en el ambiente laboral de los colaboradores en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX, sede Lima - 2020. b. Verificar si la empatía con el usuario influye con el rendimiento laboral de los colaboradores en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX, sede Lima - 2020. c. Establecer si la atención de las necesidades del usuario influye en el equilibrio emocional de los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX, sede Lima - 2020.	a. La calidad de atención influye favorablemente en el ambiente laboral de los colaboradores en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX, sede Lima - 2020. b. La empatía con el usuario influye positivamente con el rendimiento laboral de los colaboradores en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX, sede Lima - 2020. c. La atención de las necesidades del usuario influye favorablemente en el equilibrio emocional de los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX, sede Lima - 2020.		

ANEXO 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

TITULO	Gestión en la atención al público usuario y el clima laboral de los colaboradores en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX, Sede Lima-2020			
OBJETIVO GENERAL	Determinar si la gestión en la atención al público usuario influye en el clima laboral de los colaboradores en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de la Zona Registral N° IX, sede Lima - 2020.			
VARIABLE “X”	Gestión en la atención al público usuario			
DEFINICION CONCEPTUAL	Es el conjunto de acciones que desarrolla una organización o institución, con el fin de satisfacer necesidades de manera correcta e instantánea, cumpliendo con lo esperado y satisfaciendo necesidades, teniendo como consecuencia a lo ya mencionado, la fidelización y la preferencia absoluta al buen trato y buen servicio. (Pizzo, 2013)			
DIMENSIONES	INDICADORES	REDACCION DE ITEMS	TIPO DE INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICION
X₁ Calidad de atención	✓ Rapidez ✓ Sistema de información	1. ¿Cree Ud., que existe calidad en la gestión de atención al público usuario en la SUNARP de la zona registral N° IX sede Lima? 2. ¿En su opinión, la buena gestión en la atención al público se debe a la satisfacción que recibe el usuario en la SUNARP de la zona registral N° IX sede Lima?	Cuestionario	a) Sí b) No c) No sabe, no opina
X₂ Empatía	✓ Entusiasmo ✓ Expresión ✓ Lenguaje corporal	3. Considera que, ¿la SUNARP de la zona registral N° IX sede Lima debe mejorar sus relaciones personales al momento de atender al público usuario 4. ¿Considera Ud., que existe empatía por parte de los colaboradores de la SUNARP de la zona registral N° IX sede Lima?	Cuestionario	a) Sí b) No c) No sabe, no opina
X₃ Atención de las necesidades del usuario	✓ Transparencia ✓ Personalización ✓ Modelos predictivos ✓ Relaciones personales	5. ¿En su opinión, considera que el lenguaje corporal de los colaboradores expresa su entusiasmo en la SUNARP de la zona registral N° IX sede Lima? 6. ¿En su opinión, la SUNARP zona registral N° IX sede Lima ofrece una adecuada atención de las necesidades del usuario? 7. ¿En su opinión, la SUNARP zona registral N° IX sede Lima representa transparencia al momento de atender las necesidades del usuario?	Cuestionario	a) Sí b) No c) No sabe, no opina
X Atención al público usuario	X ₁ , X ₂ y X ₃	8. ¿Considera Ud., que los modelos predictivos de la SUNARP de la zona registral N° IX sede Lima resuelve las necesidades del usuario?	Cuestionario	a) Sí b) No c) No sabe, no opina

VARIABLE “Y”		Clima Laboral			
DEFINICION CONCEPTUAL		Se define como un estado de adaptación no solo se refiere a la satisfacción de necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también a las de pertenencia a un grupo social de estima y autorrealización (Chiavenato, 2015, p. 49).			
DIMENSIONES	INDICADORES	REDACCION DE ITEMS		TIPO DE INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICION
Y ₁ Ambiente laboral	✓ Confianza ✓ Apoyo de las ideas ✓ Desafío y participación	9.	¿Considera Ud., que el ambiente laboral en la SUNARP de la zona registral N° IX sede Lima demuestra confianza a los usuarios?	Cuestionario	a) Sí b) No c) No sabe, no opina
		10.	¿Considera Ud., que existe apoyo de las ideas entre el personal de la SUNARP de la zona registral N° IX sede Lima?		
Y ₂ Rendimiento laboral	✓ Autorrealización ✓ Seguridad ✓ Habilidades	11.	¿En su opinión, el rendimiento laboral en la SUNARP de la zona registral N° IX sede Lima se debe a la autorrealización de los colaboradores?	Cuestionario	a) Sí b) No c) No sabe, no opina
		12.	¿En su opinión, el rendimiento laboral de los colaboradores en la SUNARP de la zona registral N° IX sede Lima se debe a que existe seguridad al momento de desarrollar sus habilidades?		
Y ₃ Equilibrio emocional	✓ Responsabilidades ✓ Autoconfianza ✓ Motivación	13.	¿En su opinión, el equilibrio labora en la SUNARP de la zona registral N° IX sede Lima requiere de una adecuada delegación de responsabilidades?	Cuestionario	a) Sí b) No c) No sabe, no opina
		14.	¿En su opinión, el equilibrio emocional de la SUNARP de la zona registral N° IX sede Lima genera autoconfianza en los usuarios?		
		15.	¿En su opinión, la motivación de los colaboradores de la SUNARP de la zona registral N° IX sede Lima se refleja en el clima laboral?		
Y Clima laboral	Y ₁ , Y ₂ , y Y ₃	16.	¿Cree Ud., qué el clima laboral en la SUNARP de la zona registral N° IX sede Lima se expresa en la forma de atender al público usuario?	Cuestionario	a) Sí b) No c) No sabe, no opina

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: **Dr. Jorge BRINGAS Salvador**
- 1.2 Grado académico: **Doctor**
- 1.3 Cargo e institución donde labora: **Centro de Altos Estudios Nacionales (CAEN)**
- 1.4 Título de la Investigación:

ATENCIÓN AL PÚBLICO USUARIO Y EL CLIMA LABORAL EN LA
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE REGISTROS PÚBLICOS DE LA ZONA
REGISTRAL N° IX, SEDE LIMA - 2020

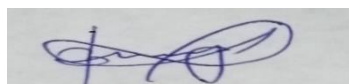
- 1.5 Autor del instrumento: **Bach. Nelly Renée LATORRE MERINO**
- 1.6 Maestría/ Doctorado/Licenciatura: **Licenciatura**
- 1.7 Nombre del instrumento: **Juicio de expertos**

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje apropiado					91
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					90
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					90
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					93
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					97
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					95
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					97
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					99
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					92
10. PERTINENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					94
SUB TOTAL						93.00
TOTAL						93

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 18.6.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Firma:



VALIDACIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: **Mg. Luis BAZAN TANCHIVA**
 1.2 Grado académico: **Magister**
 1.3 Cargo e institución donde labora: **UNSCH - Ayacucho**
 1.4 Título de la Investigación:

ATENCIÓN AL PÚBLICO USUARIO Y EL CLIMA LABORAL EN LA
 SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE REGISTROS PÚBLICOS DE LA ZONA
 REGISTRAL N° IX, SEDE LIMA - 2020

- 1.5 Autor del instrumento: **Bach. Nelly Renée LATORRE MERINO**
 1.6 Maestría/ Doctorado/Licenciatura: **Licenciatura**
 1.7 Nombre del instrumento: **Juicio de expertos**

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje apropiado					83
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				78	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				77	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				79	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					81
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					81
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				74	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				76	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				77	77
10. PERTINENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					82
SUB TOTAL						75.8
TOTAL						

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 75.8 x 0.20 = 15.16

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicar

Firma:

3: VALIDACIÓN DE EXPERTOS

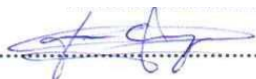
I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: **Dr. Crisanto Fran CAMARGO RODRIGUEZ**
- 1.2 Grado académico: **DOCTOR**
- 1.3 Cargo e institución donde labora: **Escuela Militar de Chorrillos**
- 1.4 Título de la Investigación:
**ATENCIÓN AL PÚBLICO USUARIO Y EL CLIMA LABORAL EN LA
 SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE REGISTROS PÚBLICOS DE LA ZONA
 REGISTRAL N° IX, SEDE LIMA - 2020**
- 1.5 Autor del instrumento: **Bach. Nelly Renée LATORRE MERINO**
- 1.6 Maestría/ Doctorado/Licenciatura: **Licenciatura**
- 1.7 Nombre del instrumento: **Juicio de expertos**

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje apropiado					98
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					96
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					98
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					98
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					99
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					97
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					95
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					97
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					91
10. PERTINENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					98
SUB TOTAL						98.00
TOTAL						

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20):

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Firma: 

Certificado de prácticas preprofesionales



PERÚ

Ministerio
de Justicia
y Derechos Humanos

Superintendencia Nacional
de los Registros Públicos

"Decenio de la igualdad de oportunidad para mujeres y hombres"
"Año de la universalización de la salud"

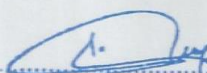
La Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima

CERTIFICA

Que, la señorita **LATORRE MERINO NELLY RENÉE**, identificada con DNI N° 70459853, ha realizado **PRÁCTICAS PREPROFESIONALES** de Administración desde el 12 de agosto de 2019 hasta el 31 de marzo de 2020 en el **Área de Diario y Mesa de Partes** de nuestra entidad.

Se expide el presente Certificado a solicitud de la interesada, para los fines que estime conveniente.

Jesús María, 31 de julio de 2020


PEDRO ANTONIO ROJAS AYALA
Jefe de la Unidad de Recursos Humanos (e)
Zona Registral N° IX - Sede Lima

Zona Registral N° IX – Sede Lima
Av. Edgardo Rebagliati N° 561 – Jesús María – Lima / Teléfono: 311-2360
www.sunarp.gob.pe


sunarp
Superintendencia Nacional
de los Registros Públicos