

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS:

SATISFACCIÓN LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA OFICINA REGISTRAL DE CAJAMARCA, ZONA REGISTRAL N° II-SEDE CHICLAYO, 2024

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

Presentada por:

MARÍA FLOR HERNÁNDEZ CABANILLAS

Asesor:

Dr. LORENZO JESÚS TERRONES RABANAL

Cajamarca, Perú

2025

CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador:
María Flor Hernández Cabanillas
DNI: 70018544
Escuela Profesional/Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas. Programa de Maestría en Ciencias. Mención: Administración y Gerencia Pública.
2. Asesor: Dr. Lorenzo Jesús Terrones Rabanal
3. Grado académico o título profesional
☐ Bachiller ☐ Título profesional ☐ Segunda especialidad
☒ Maestro ☐ Doctor
4. Tipo de Investigación:
☒ Tesis ☐ Trabajo de investigación ☐ Trabajo de suficiencia profesional
☐ Trabajo académico
5. Título de Trabajo de Investigación:
Satisfacción laboral y calidad de atención en la oficina registral de Cajamarca, zona registral N° II-sede Chiclayo, 2024
6. Fecha de evaluación: **19/10/2025**
7. Software antiplagio: ☒ TURNITIN ☐ URKUND (OURIGINAL) (*)
8. Porcentaje de Informe de Similitud: **14%**
9. Código Documento: **3117:515192925**
10. Resultado de la Evaluación de Similitud:
☒ **APROBADO** ☐ PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES O DESAPROBADO

Fecha Emisión: **27/10/2025**

<i>Firma y/o Sello Emisor Constancia</i>	
 Dr. Lorenzo Jesús Terrones Rabanal DNI: 72446907 ASESOR	 Dr. Elmer Williams Rodríguez Olazo DNI: 16445845 Director de la unidad de posgrado de F. CECA

* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

COPYRIGHT © 2024 by
MARÍA FLOR HERNÁNDEZ CABANILLAS
Todos los derechos reservados



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD
Escuela de Posgrado
CAJAMARCA - PERU



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 11:40 horas del día 22 de setiembre de dos mil veinticinco, reunidos en el Aula 1Q-206 de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por *el Dr. LENNIN RODRÍGUEZ CASTILLO*, *el Dr. EDWIN HORACIO FERNÁNDEZ RODRÍGUEZ*, *el M.Cs. DANIEL SECLÉN CONTRERAS*, y en calidad de Asesor *el Dr. LORENZO JESÚS TERRONES RABANAL*. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **"SATISFACCIÓN LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA OFICINA REGISTRAL DE CAJAMARCA, ZONA REGISTRAL N° II-SEDE CHICLAYO, 2024"**; presentada por la **Bachiller en Turismo y Hotelería MARÍA FLOR HERNÁNDEZ CABANILLAS**.

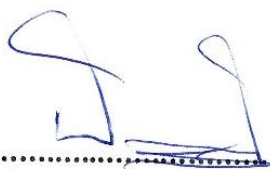
Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó APROBAR con la calificación de Diecisiete (17) Excelente la mencionada Tesis; en tal virtud, la **Bachiller en Turismo y Hotelería MARÍA FLOR HERNÁNDEZ CABANILLAS**, está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**.

Siendo las 13:00 horas del mismo día, se dio por concluido el acto.


.....
Dr. Lorenzo Jesús Terrones Rabanal
Asesor


.....
Dr. Lennin Rodríguez Castillo
Jurado Evaluador


.....
Dr. Edwin Horacio Fernández Rodríguez
Jurado Evaluador


.....
M.Cs. Daniel Seclén Contreras
Jurado Evaluador

A:

Mis padres Lizauro y Hermelinda por todo su apoyo incondicional,
durante este largo recorrido por ser mejor persona.

Mis tíos Carlos y María por haberme forjado como una persona de buenos
valores siendo ellos un ejemplo de superación y persistencia.

A mis hermanos Jesús, Juan, Antonio; Luis y Mariano que siempre están
presentes en todos los logros y metas propuestas.

AGRADECIMIENTO

A Dios por brindarme salud y sabiduría para poder lograr este gran desafío y concluir con éxito.

A mi asesor Dr. Lorenzo Jesús Terrones Rabanal por compartirme sus conocimientos y apoyo durante todo este proceso de investigación y a mi equipo Socorro, Sayra, Luis, Abel, Alejandra y Cinthia por ser parte de esta etapa.

A la Oficina registral de Cajamarca por brindarme todas las facilidades durante la aplicación y desarrollo de la investigación.

La calidad empieza en la gente, no en las cosas.

Philip Crosby.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
RESUMEN.....	xiv
CAPITULO I.....	1
INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.1.1 Contextualización	1
1.1.2 Descripción del problema	4
1.1.3 Formulación del problema	6
1.2 Justificación e importancia.....	7
1.2.1. Justificación científica	7
1.2.2. Justificación técnica-práctica	8
1.2.3. Justificación institucional y personal	8
1.3 Delimitación de la investigación	9
1.4 Limitaciones	9
1.5 Objetivos	10
1.5.1. Objetivo general.....	10
1.5.2. Objetivos específicos	10

CAPITULO II.....	11
MARCO TEÓRICO.....	11
2.1. Antecedentes de la investigación o marco referencial	11
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	11
2.1.2. Antecedentes nacionales	13
2.1.3. Antecedentes locales.....	16
2.2. Marco legal.....	19
2.2.1. Ley del Servicio civil N° 30037.....	19
2.2.2. Código de ética de la función Publica Ley 27815.....	19
2.2.3. Código de ética y conducta del servidor público de la superintendencia nacional de los registros públicos:	20
2.3. Marco doctrinal	21
2.3.1. Teorías de satisfacción laboral.....	21
2.3.2. Teorías de Calidad de Atención:.....	23
2.4. Marco conceptual	25
2.3.1. Satisfacción laboral.....	25
2.3.2. Calidad de atención.....	30
2.5. Definición de términos básicos	36
CAPITULO III.....	37
PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	37
3.1. Hipótesis.....	37

3.1.1. Hipótesis general.....	37
3.1.2. Hipótesis específicas	37
3.2. Variables/categorías	37
3.3. Operacionalización de los componentes de las hipótesis.....	37
CAPITULO IV.....	40
MARCO METODOLÓGICO.....	40
4.1. Ubicación geográfica.....	40
4.2. Diseño de la investigación	41
4.3. Métodos de investigación.....	41
4.3.1. hipotético deductivo.....	41
4.3.2. Método estadístico	42
4.3.3. Método inductivo-deductivo	42
4.3.4. Método analítico-sintético	42
4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación	43
4.4.1. Población.....	43
4.4.2. Muestra	43
4.4.3. Unidad de análisis	44
4.4.4. Unidades de observación	44
4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información	44
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información	46

5.8. Matriz de consistencia metodológica	46
CAPITULO V.....	49
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	49
5.1. Nivel de Satisfacción laboral en la oficina registral de Cajamarca 2024.....	50
5.2. Calidad de atención en la oficina registral de Cajamarca 2024	62
5.3. Correlación de variables entre la satisfacción laboral y calidad de atención en la oficina registral de Cajamarca, 2024.....	72
5.4. Discusión de Resultados.....	77
CONCLUSIONES.....	82
RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS.....	83
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	84
APÉNDICES.....	91
ANEXOS.....	
	1057

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de Variables	38
Tabla 2: Matriz de consistencia Metodológica	47
Tabla 3: Sexo, edad, tiempo y puesto que ocupa en la ORC	50
Tabla 4: Satisfacción laboral en relación a las condiciones laborales	52
Tabla 5: Satisfacción laboral en relación al sistema de recompensas justas	53
Tabla 6: Satisfacción laboral en relación al reto de trabajo	54
Tabla 7: Satisfacción laboral en relación a las relaciones interpersonales	56
Tabla 8: Satisfacción laboral en relación a trabajo - empleado	57
Tabla 9: Satisfacción laboral de los trabajadores de la ORC.....	59
Tabla 10: Sexo, edad y trámite realizado por los usuarios de la ORC	62
Tabla 11: Calidad de atención en relación a la Empatía.....	63
Tabla 12: Calidad de atención en relación a la Seguridad	64
Tabla 13: Calidad de atención en relación a la Capacidad de respuesta.....	65
Tabla 14: Calidad de atención en relación al Profesionalismo	67
Tabla 15: Calidad de atención en la ORC.....	69

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Imagen satelital de la oficina registral de Cajamarca.....	41
Figura 2: Nivel promedio de la satisfacción laboral de la ORC	61
Figura 3: Nivel promedio de la calidad de atención de la ORC	71
Figura 4: Satisfacción laboral y calidad de atención de la ORC	73
Figura 5: Relacion entre reto de trabajo y calidad de atención en la ORC.....	74
Figura 6: Relacion entre las relaciones interpersonales y calidad de atencion.....	75
Figura 7: Relación entre satisfaccion laboral y la empatía en la ORC	76

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la satisfacción laboral y la calidad de atención en la Oficina Registral de Cajamarca, Zona Registral N° II – Sede Chiclayo, 2024. El diseño fue transversal no experimental, con una muestra de 45 colaboradores para la satisfacción laboral y 383 usuarios para la calidad de atención. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario utilizando la escala de Likert. Los resultados destacaron que en la satisfacción laboral en relación al reto de trabajo, condiciones laborales, infraestructura física y la supervisión, fueron bien valoradas cumpliendo con las expectativas de los trabajadores y favoreciendo un entorno adecuado para el desempeño de sus actividades, mientras que el sistema de recompensas justas fue identificado como el aspecto más crítico, con altos niveles de insatisfacción en relación a las diferencias salariales concernientes a los diferentes regímenes laborales. En cuanto a la calidad de atención muestra que, aunque la empatía es la dimensión mejor valorada, persisten deficiencias en torno a la seguridad, profesionalismo y capacidad de respuesta incluyendo en esta última la falta de claridad en la comunicación y confianza en la atención a través de una atención personalizada y estrategias de comunicación más inclusivas. Finalmente, se llegó a la conclusión de que no hay relación entre la satisfacción laboral y la calidad de atención, indicando que ambas variables no presentan una relación estadísticamente significativa en términos generales con $p = 0.086$. Esto sugiere que mejorar una no necesariamente garantiza un impacto directo en la otra. Sin embargo, se identificaron relaciones significativas en dimensiones de las variables, como el reto de trabajo, las relaciones interpersonales y la empatía.

Palabras clave: Satisfacción laboral, calidad de atención, empatía, sistema de recompensas justas.

ABSTRACT

The main objective of the research was to determine the relationship between job satisfaction and the quality of service at the Registry Office of Cajamarca, Zonal Registry N° II – Chiclayo Headquarters, 2024. The design was non-experimental cross-sectional, with a sample of 45 employees for job satisfaction and 383 users for the quality of service. The technique used was the survey, and the instrument was the questionnaire utilizing the Likert scale. The results highlighted that job satisfaction in relation to work challenge, working conditions, physical infrastructure, and supervision was well-rated, meeting the expectations of the employees and fostering a suitable environment for the performance of their activities. In contrast, the fair reward system was identified as the most critical aspect, with high levels of dissatisfaction regarding salary differences concerning the various employment regimes. Regarding the quality of service, it shows that although empathy is the best-rated dimension, deficiencies persist concerning security, professionalism, and responsiveness. The latter includes a lack of clarity in communication and trust in the service provided through personalized attention and more inclusive communication strategies. Finally, the conclusion was reached that there is no relationship between job satisfaction and the quality of service, indicating that both variables do not present a statistically significant relationship overall with $p=0.086$. This suggests that improving one does not necessarily guarantee a direct impact on the other. However, significant relationships were identified in dimensions of the variables, such as work challenge, interpersonal relationships, and empathy.

Keywords: job satisfaction, quality of care, empathy, fair reward system.

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema

1.1.1 Contextualización

La satisfacción laboral se ha consolidado como un elemento esencial para el desarrollo organizacional y el bienestar social, pues requiere integrar nuevas tecnologías con criterios de eficiencia, eficacia y efectividad que potencien el desempeño del talento humano.

La satisfacción laboral se define como “un fenómeno multidimensional; en el que influyen las particularidades individuales de los sujetos, las características de la actividad laboral, de la organización y de la sociedad en su conjunto”. (Garcia, 2010, p. 5)

Para Vallejo(2010) esta satisfacción es la actitud del trabajador hacia su labor, determinada por creencias y valores, así como por sus necesidades, valores y rasgos personales, y condicionada además por comparaciones sociales, experiencias previas y grupos de referencia. Asimismo, (Robbins, 1996 citado en Caballero, 2002, p. 3) identifica cinco factores clave: desafío mental, recompensas equitativas, condiciones de respaldo, apoyo de colegas y ajuste entre personalidad y puesto.

La calidad se basa en todo aquello que satisface las necesidades de manera oportuna. Molina (2014) define la calidad de servicio como “Cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades” (párrafo 4)

La calidad de atención es la medida en que un servicio cumple con las expectativas y necesidades del cliente o usuario. Generando la prestación de un servicio eficiente, efectivo, oportuno, seguro, accesible y personalizado, que satisfaga las demandas y preferencias del

cliente. Incluyendo aspectos como la cortesía, empatía y profesionalismo en la interacción con el cliente, así como también la capacidad de resolver problemas y ofrecer soluciones satisfactorias.

En el ámbito internacional, la encuesta aplicada por The Adecco Group(2022), revela que el 69% de los empleados se sienten satisfechos con su trabajo en general. Los niveles más altos de satisfacción se registran en países como China, Brasil y Turquía, mientras que Japón, Francia, Grecia e Italia presentan los índices más bajos. Entre los principales factores de insatisfacción figuran la carga de trabajo, el cuidado de la salud mental, la remuneración y la falta de oportunidades de desarrollo profesional. Quienes no trabajan en oficina reportan mayores dificultades para mantener su bienestar psicológico. Además, el 74% de los trabajadores están satisfechos con sus relaciones entre compañeros, siendo este el aspecto mejor valorado.

El salario sigue siendo una razón principal para cambiar de empleo; el 45% de los trabajadores a nivel mundial considera el sueldo como su principal motivo para buscar nuevas oportunidades. Sin embargo, cuando los empleados están comprometidos y satisfechos en su empresa actual, el salario pierde importancia relativa.

En comparación con otros países de Latinoamérica, la satisfacción laboral en el Perú es ligeramente inferior al promedio. Mientras que la media de satisfacción en la región es de 82.8%, Perú registra un 80.03%, por debajo de países como México (84.77%) y otros como Argentina, Colombia y Ecuador (87.88%). Sin embargo, el Perú destaca por tener el nivel más alto de compromiso laboral (89.2%), lo que indica que, aunque los trabajadores peruanos no siempre están plenamente satisfechos, sí muestran un alto nivel de energía y dedicación hacia sus labores. Asimismo, el país lidera en lealtad laboral con un 50.9%. No obstante, la intención de permanencia es menor al promedio latinoamericano (75.7% frente al 76.5%), lo que refleja una posible disposición al cambio de empleo. (Rankmi, 2024)

Apenas un tercio de los trabajadores en el Perú se declara satisfecho con su empleo y solo uno de cada diez está conforme con su salario. Entre los principales factores que generan descontento destacan la sobrecarga de trabajo, las dificultades para mantener un buen estado de salud mental y la percepción de remuneraciones insuficientes, especialmente en quienes laboran fuera de oficinas. No obstante, las relaciones interpersonales se mantienen como el aspecto más valorado, ya que una gran mayoría de trabajadores resalta positivamente el apoyo y la camaradería entre colegas.

Paralelamente, la calidad de atención en las entidades públicas ha adquirido creciente importancia ante las demandas de los usuarios cada vez más exigentes y digitalizados.

En el contexto peruano, los resultados de la *Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana en Entidades Públicas, 2023* muestran que la percepción de calidad de atención es moderadamente positiva, alcanzando un índice de satisfacción general del 68%. Los organismos públicos (ministerios y entidades del gobierno central) obtuvieron el mayor nivel de aprobación (72%), seguidos por los gobiernos regionales (66%) y los gobiernos locales (60%).

Entre los aspectos mejor valorados se encuentran el trato profesional (77%) y el resultado de la gestión (84%), lo que refleja una percepción favorable hacia el desempeño técnico y la amabilidad del personal. Sin embargo, dimensiones como la accesibilidad (27%), que incluye la facilidad para llegar a la entidad, la atención a personas con discapacidad o adultos mayores, y la claridad en la información (65%) siguen siendo puntos críticos a mejorar. (Secretaría de Gestión Pública, 2023)

Complementariamente, la *Encuesta de Satisfacción Ciudadana a Nivel Regional, 2021* refuerza esta perspectiva, indicando que el 74% de los ciudadanos se sintieron satisfechos con la atención recibida en instituciones públicas. A nivel regional, sin embargo, se evidencia una

menor satisfacción en los gobiernos subnacionales, especialmente en gobiernos regionales y municipales, donde los usuarios reportan demoras, falta de orientación adecuada, y deficiencias en infraestructura y señalización. (Datum, 2022)

Por consiguiente, el colaborador se siente más vinculado con su trabajo si encuentra en el mismo una serie de condiciones favorables sociales que dignifican su condición humana las cuales se verán reflejadas en la actitud positiva o negativa al momento de realizar sus labores y establecer un impacto inmediato reflejado en la atención al ciudadano. Por lo cual es importante tener el derecho a poderse desarrollar de manera digna con condiciones laborales estables que garanticen un trabajo digno y seguro.

1.1.2 Descripción del problema

La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) brinda seguridad jurídica a todos los peruanos a través de sus diferentes oficinas registrales a nivel nacional. Su finalidad es orientar el accionar de la entidad para mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios registrales, en el marco de la política de modernización de la gestión institucional y la mejora de la infraestructura física y tecnológica. En su Plan Operativo Institucional 2024-2026 busca aumentar el acceso y la confiabilidad de estos servicios mediante la expansión de los servicios de inscripción y publicidad, el uso de plataformas virtuales y la simplificación de requisitos para generar confianza en los servicios registrales.

Está compuesta por 14 zonas registrales, incluida la Zona Registral N° II – Sede Chiclayo, que abarca oficinas en Chiclayo, Cajamarca, Chota, Jaén, Bagua y Chachapoyas. Estas oficinas están alineadas con los objetivos institucionales y el desarrollo de las funciones de sus colaboradores, subrayando la importancia de integrar las metas institucionales con las necesidades laborales de los empleados para asegurar un servicio eficiente y de calidad.

La Oficina Registral de Cajamarca, perteneciente a la Zona Registral N.º II – Sede Chiclayo de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (Sunarp), cumple una función esencial en la formalización de la propiedad y la seguridad jurídica en la región. Su moderna sede fue inaugurada en 2018, en la urbanización Bellavista del Complejo Qhapac Ñan, con el propósito de mejorar las condiciones de atención y optimizar los servicios registrales para los ciudadanos cajamarquinos.

Entre sus principales funciones destacan la inscripción de títulos en los registros de predios, personas jurídicas, bienes muebles, mandatos y poderes, así como la atención de solicitudes de publicidad registral. Asimismo, la oficina impulsa la modernización de los servicios mediante plataformas digitales como Clic Sunarp, y programas de acercamiento ciudadano como “Sunarp te escucha” y “Agente Sunarp”, que facilitan el acceso a trámites en zonas alejadas.

Es así que el área de atención al usuario debe ser considerado el recurso más valioso de la entidad. Estos colaboradores, al estar en contacto directo con la ciudadanía, desempeñan un papel crucial en la creación del vínculo inicial entre el usuario y la entidad, ofreciendo orientación sobre trámites de inscripción, solicitudes de publicidad, gestionando el pago de tasas registrales, la entrega de resultados, y la recepción de oficios y apelaciones en el área de trámite documentario. Dado su rol central, es esencial que esta área esté altamente capacitada, actuando como el primer filtro para los trámites ingresados y minimizando la posibilidad de observaciones y tachas que pueden invalidar el trámite y generar costos adicionales.

En la entidad se presentan diversas circunstancias que afectan el desempeño durante la jornada laboral como la falta de empatía de jefes inmediatos y compañeros de trabajo, trato irrespetuoso que algunos usuarios hacia los colaboradores en el día a día, baja participación en

reuniones internas ya que no se puede dejar las ventanillas sin personal para atención. A ello se suma la programación de capacitaciones dentro del horario laboral, en las cuales resulta casi imposible participar activamente debido a la carga de trabajo y en muy pocas oportunidades el jefe inmediato hace un sondeo de escucha del área para conocer las diferentes necesidades con las que cuenta, haciendo sentir a los colaboradores como los que sobran; siendo ellos el pilar más fundamental sobre la imagen institucional.

Esta problemática afecta directamente al ciudadano ya que en muchas oportunidades a reflejado su malestar mediante quejas y reclamos a través de plataformas físicas y virtuales, sobre la demora en la respuesta de sus trámites, por las observaciones generadas una y otra vez de su trámite presentado, por el cobro de los derechos de calificación realizado al generar una tacha del título de inscripción, así mismo por la falta de empatía al momento de entregar los resultados negativos por parte del personal de atención al usuario. La percepción negativa del servicio deteriora la imagen institucional de SUNARP y su capacidad de generar confianza en la ciudadanía.

En este sentido, a través de la presente investigación se pretende determinar cómo se relaciona la satisfacción laboral y calidad en la atención en la oficina registral de Cajamarca, Zona registral N° II – Sede Chiclayo en el año 2024, con la finalidad de brindar soluciones que mejoren la satisfacción laboral de todos sus colaboradores y esto influya de manera positiva en la mejora en la calidad de atención hacia la ciudadanía.

1.1.3 Formulación del problema

Pregunta general

¿Cómo se relacionan la satisfacción laboral y calidad de atención en la oficina registral de Cajamarca, Zona registral N° II – Sede Chiclayo, ¿2024?

Preguntas auxiliares

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en la oficina registral de Cajamarca, Zona registral N° II – Sede Chiclayo, 2024?

¿Cómo es la calidad de atención en la oficina registral de Cajamarca, Zona registral N° II – Sede Chiclayo, 2024?

1.2 Justificación e importancia

1.2.1. Justificación científica

La presente investigación contribuye significativamente al desarrollo del conocimiento al contrastar y respaldar teorías consolidadas sobre satisfacción laboral y calidad de atención. Desde el enfoque de Herzberg, se analiza cómo la presencia de factores motivacionales intrínsecos incide en la disposición del trabajador para ofrecer un servicio eficiente y profesional. La Teoría de las Expectativas de Vroom permite comprender el impacto que tiene la percepción de justicia en las recompensas sobre el compromiso y desempeño del personal. Asimismo, la Teoría de la Satisfacción por Facetas de Lawler enriquece el análisis al considerar cómo diversas dimensiones del entorno laboral influyen de forma diferenciada en la satisfacción global del trabajador.

En el ámbito de la calidad de atención, la Teoría de la Calidad del Servicio, junto con los modelos SERVQUAL y de Calidad Total, aporta fundamentos metodológicos y conceptuales clave para evaluar cómo las percepciones de los usuarios están condicionadas no solo por los resultados del servicio, sino también por la interacción y actitud del personal. Estas perspectivas permiten establecer un vínculo claro entre el bienestar del trabajador y la experiencia del usuario, lo que refuerza la relevancia de estudiar ambas variables de manera integrada.

Así, este estudio llena un vacío en el conocimiento al abordar de forma empírica y contextual la relación entre satisfacción laboral y calidad de atención en el sistema registral, un campo poco explorado en investigaciones previas. Los hallazgos permiten no solo validar teorías existentes, sino también generar evidencia aplicable a otros entornos institucionales con dinámicas similares y ofrecen una base sólida para futuras investigaciones.

1.2.2. Justificación técnica-práctica

A través de esta investigación, se busca identificar la relación existente entre la satisfacción laboral en la oficina registral de Cajamarca durante el año 2024 y la calidad de atención para verificar si hay equivalencia directa o no entre ambas variables de estudio. Asimismo, busca profundizar en la comprensión de cómo la satisfacción laboral de los empleados afecta su actitud y desempeño en el trabajo, y cómo esto, a su vez, influye en la calidad de atención ofrecido a los usuarios.

El propósito práctico de esta investigación radica en la identificación de áreas de mejora para generar una mayor satisfacción y motivación entre los empleados de la Oficina Registral de Cajamarca. Al entender las necesidades y preocupaciones del personal, la entidad podrá implementar mecanismos de mejora que contribuyan a un ambiente laboral más favorable y a un mejor servicio al ciudadano.

1.2.3. Justificación institucional y personal

Mediante la presente investigación se pretende identificar áreas de mejora y generar soluciones efectivas. Al comprender las necesidades y preocupaciones de los servidores públicos, la institución estará en una posición óptima para implementar cambios que promuevan un ambiente laboral más saludable y productivo. Además, mejorar la satisfacción laboral y la calidad de atención no solo beneficia a los empleados, sino que también tiene un impacto directo

en la eficiencia y eficacia de los servicios ofrecidos por la institución. Al fortalecer las competencias de los servidores públicos y fomentar un espacio de trabajo amigable y colaborativo, los colaboradores de la Oficina Registral de Cajamarca pueden asegurar un mejor desempeño en sus labores diarias y, en última instancia, una mayor satisfacción tanto para los empleados como para los usuarios.

La presente investigación permitirá al investigador profundizar sus conocimientos para así alcanzar sus metas y aspiraciones de superación personal y profesional así mismo contribuir de manera más eficiente con la sociedad.

1.3 Delimitación de la investigación

- **Delimitación espacial** : Provincia de Cajamarca, región Cajamarca, Perú.
- **Delimitación Temporal** : 2024.
- **Delimitación Social** : Los usuarios y trabajadores de la oficina registral de Cajamarca.

1.4 Limitaciones

- Trabajo remoto: esta situación dificulta la aplicación presencial de las encuestas de satisfacción laboral a la totalidad del personal. Dado que no todos los trabajadores se encuentran físicamente en la oficina de manera continua, lo cual impide un acceso directo y simultáneo a todos ellos, para asegurar la cobertura completa de la muestra, será necesario complementar la recolección de datos utilizando medios digitales (correo electrónico institucional, formularios virtuales u otras plataformas autorizadas).

1.5 Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la calidad de atención en la oficina registral de Cajamarca, Zona registral N° II – Sede Chiclayo, 2024.

1.5.2. Objetivos específicos

Determinar el nivel de satisfacción laboral en la oficina registral de Cajamarca, Zona registral N° II – Sede Chiclayo, 2024

Estudiar la calidad de atención en la oficina registral de Cajamarca, Zona registral N° II – Sede Chiclayo, 2024.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación o marco referencial

2.1.1. Antecedentes internacionales

Ramírez & Prada (2023). “*Satisfacción laboral y percepción del cliente corporativo en la empresa Servientrega sucursal Bucaramanga*”. (Tesis de Maestría). Universidad Santo Tomás, Bucaramanga; el objetivo de este estudio fue analizar la relación entre la satisfacción laboral y la percepción del cliente corporativo en la empresa Servientrega, sucursal Bucaramanga. La investigación se desarrolló con un enfoque cuantitativo y un alcance correlacional, con un tipo de diseño no experimental y transversal. Se aplicaron cuestionarios tipo S20/23 para el análisis de la variable satisfacción laboral y CATPCA para la variable percepción del cliente considerando la escala Likert. Se aplicó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, utilizando el coeficiente de correlación de Pearson cuando dos o más variables mostraban un comportamiento normal, y el coeficiente de correlación de Spearman cuando una o dos variables tenían un comportamiento no normal. Los resultados permitieron observar la no existencia de una correlación notoriamente definida entre las diferentes dimensiones de las variables, a excepción de la correlación existente entre la satisfacción con la supervisión y la capacidad de respuesta ($r = -0,011$) y la satisfacción con la participación y la capacidad de respuesta ($r = -0,007$); así mismo las dimensiones de la satisfacción laboral calificadas con un mayor grado de insatisfacción fueron las prestaciones y la participación. Se concluye que en la sucursal Bucaramanga de la empresa Servientrega se estima una baja relación entre la satisfacción laboral y la percepción del cliente ya que el nivel de satisfacción de los empleados no necesariamente impactará en un grado alto o bajo de la percepción del servicio que tengan los clientes.

Quiñones & Marín (2021). “*Satisfacción laboral del personal de salud y su relación con la percepción de la calidad por los usuarios atendidos en una Clínica de Salud mental en Puerto Colombia – 2019*”. (Tesis de Maestría). Corporación Universidad de la Costa; tuvo como objetivo evaluar la relación entre la satisfacción laboral del personal de salud con la percepción de la calidad por los pacientes de una clínica de Salud mental en Puerto Colombia durante 2019. La investigación fue cuantitativa, transversal, de tipo descriptivo, correlacional. Los principales resultados fueron que el salario guarda relación directa con el proceso de atención asistencial, presentando el resultado más bajo de la encuesta realizada, para las otras variables como tipo de contrato, edad y sexo de los colaboradores, no tienen impacto en el grado de Satisfacción laboral ya que no se encuentra diferencia estadística entre la satisfacción y las áreas ($p > 0.05$), no hay relación entre el Tipo de Contrato y el Grado de Satisfacción, concluyendo que ambas variables son independientes (χ^2 : 2,250; p : 0.3247). El análisis de correspondencia simple a los colaboradores muestra marcada insatisfacción del área asistencial. El análisis correlacional, muestra que, si existe una relación directamente proporcional entre la satisfacción laboral y la satisfacción de los usuarios, dado por el valor obtenido de correlación de 1 con p-valor de 0.000. De lo cual podemos concluir que los resultados obtenidos muestran que existe una relación directa entre la satisfacción de los clientes internos con la satisfacción de los usuarios atendidos.

Terán (2020). “*Clima Laboral y Calidad de Atención en Salud en el Centro de Salud tipo a iess. Cotacachi*”. (Tesis de Maestría). Universidad Técnica del Norte. El presente estudio tiene por objetivo determinar el clima laboral y calidad de atención en salud en un centro de salud de atención primaria. Es un estudio, descriptivo, transversal, no experimental; la población, constituyeron 230 usuarios externos y 13 funcionarios del centro de salud, para la recopilación de la información, se utilizó una encuesta con preguntas con escala Likert para evaluar el clima

laboral, y una encuesta que utiliza el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social que mide la calidad de atención, fue aplicada a los usuarios de la Unidad. Los principales resultados encontrados con respecto al clima laboral fueron que el 68% se sienten importantes para la institución, según la opinión del personal para el 61.54% la autoridad máxima no escucha las sugerencias, el 76.92% no reciben retroalimentación del jefe inmediato. Con respecto al usuario externo el 90% se sienten satisfecho con la atención y equipamiento médico adecuado, el 91% satisfecho con la infraestructura: construcción, limpieza, accesos y señalización. Llegando a la siguiente conclusión que los usuarios, tienen muy buena opinión sobre la unidad de salud IESS-Cotacachi, que demuestra que el personal médico y administrativo brindan atención de calidad que hace que sus usuarios sientan satisfacción, pese a que ellos no tienen un óptimo clima laboral.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Parra (2021). *“Satisfacción laboral y calidad de atención percibidos por los usuarios externos de un Centro de Diálisis Integral, Sullana”*. (tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. La presente investigación tiene como objetivo general establecer la relación de la SL del equipo asistencial con la CA al usuario en un CD de la provincia de Sullana; el enfoque utilizado es el cuantitativo, el diseño y tipo de investigación fue descriptivo y no experimental, transversal. La población fue conformada por 110 usuarios externos y 22 miembros del personal asistencial; la muestra fue censal. Los resultados obtenidos en cuanto a la satisfacción en lo que respecta a la percepción de remuneraciones justas, el 86% informó sentirse satisfecho. Asimismo, en relación con las condiciones de trabajo y la relación empleado-empleador, también el 86% manifestó sentirse totalmente satisfecho. De la misma manera, en el caso de calidad de la atención, los datos predominantes revelan lo siguiente: en cuanto a la fiabilidad, el 97% de los encuestados

reportaron que es muy alta; en lo que respecta a la capacidad de respuesta, el 98% indicó que es moderada; en relación con la seguridad el 98% consideró que es alta; en cuanto a la empatía, el 98% la calificó como alta; y finalmente, en lo referente a los aspectos tangibles, el 98% evaluó que son de alta calidad; por lo cual tras realizar la prueba de normalidad de las distribuciones de dos variables indicaron que se obtiene para satisfacción laboral un coeficiente de 0,620 y una significación de 0,000; para atención al cliente se obtuvo un coeficiente de 0,859 y una significación de 0,005. De esta manera, se confirma que ambas distribuciones pertenecen a una distribución no normal, por lo cual, es posible utilizar una prueba no paramétrica para hallar la correlación entre ambas variables. Se concluyó que, entre la satisfacción laboral y la atención al cliente percibido, se halló una correlación negativa muy baja y no significativa ($Rho = -0,028$; $p > 0,05$).

Parillo (2021). *“Satisfacción Laboral y su relación con la Calidad de Servicio de los trabajadores de la gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad provincial de San Román Juliaca en el año 2019”*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Juliaca; tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral, y la calidad del servicio que brindan los trabajadores de la GAT-MPSR-J en el año 2019. La metodología fue de enfoque cuantitativo, el tipo de investigación de corte transversal no experimental con un diseño descriptivo-correlacional. Se aplicó una encuesta en forma de cuestionario debidamente estructurada para los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca en el año 2019, la muestra fue de 74 trabajadores. Los resultados obtenidos demostraron una correlación positiva considerable de $r = 0,845$ en la escala de valoración de Pearson, con un nivel de significancia de $P = 0.000$ obteniendo como resultado una correlación positiva considerable entre satisfacción laboral y

calidad de servicio. Se concluye que existe relación considerable entre satisfacción laboral y calidad de servicio, en la condición laboral de los trabajadores nombrados muestran una mayor insatisfacción laboral a diferencia de los trabajadores contratados, en cuanto a la calidad de servicio brindada muestran niveles bajos de calidad de servicio brindado, asimismo respecto al género las mujeres presentan mayor nivel de insatisfacción laboral y mejor calidad de servicio brindado a diferencia de los varones, respecto a su edad muestran niveles bajos y medios de satisfacción laboral y calidad de servicio brindada, asimismo respecto a su edad se concluye que los trabajadores de 31 a 40 años muestran niveles bajos de satisfacción laboral y un nivel bajo de calidad de servicio brindado debido a la alta carga laboral, entre otros factores que afectan a los trabajadores de diferentes edades.

Chihuantito & Sánchez (2022). *“Satisfacción laboral y calidad de servicio de los servidores de la Municipalidad Distrital de Wánchaq, 2022”*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, estableció como objetivo general conocer la relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio de los servidores de la Municipalidad distrital de Wánchaq, en cuanto al método de investigación presento un enfoque cuantitativo de tipo aplicada, no experimental, descriptiva correlacional, y de corte transversal. La población de estudio fueron 60 servidores, la muestra aplicada fue censal, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, ambas con una escala de Likert como respuesta para cada pregunta. Los principales resultados encontrados en la satisfacción laboral según las dimensiones estudiadas como el salario, cooperación en la institución, ambiente físico y satisfacción personal indican que el 51% está insatisfecho con el salario que percibe, un 61.70 % considera estar satisfecho en nivel regular con la cooperación de la institución, el 60% considera tener un nivel regular de satisfacción personal y finalmente el 53.30% de encuestados considera estar

regularmente satisfecho con el ambiente físico de la institución estudiada. Asimismo, para la variable calidad de servicio indican que 55 % de los colaboradores mencionan que los elementos tangibles están en un nivel regular, la fiabilidad tiene un mayor porcentaje al 51.7 % en nivel malo, por su parte la capacidad de respuesta en un 53,3% se encuentra en nivel regular, y finalmente la dimensión seguridad demuestra que el 85% está en un nivel regular de seguridad dentro de la Municipalidad Distrital de Wánchaq. El resultado obtenido a través de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman tuvo un promedio de 0.192 indica que existe una correlación positiva muy baja entre la satisfacción laboral y calidad de servicio.

2.1.3. Antecedentes locales

Pérez (2021). *“La Satisfacción Laboral y la Calidad de Servicio al Usuario en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 2019”*. Universidad Nacional de Cajamarca. La investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la satisfacción laboral en la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, la investigación fue de tipo aplicada con un nivel descriptivo y correlacional, con un diseño transversal no experimental y para tal efecto, se utilizó el método inductivo-deductivo y el instrumento del cuestionario y la técnica de encuesta basada en el modelo SERVQUAL. En cuanto a la satisfacción laboral, los factores extrínsecos como son relaciones interpersonales, pago remunerativo, condiciones laborales, supervisión y políticas en un 80% fueron calificados como “regular”, mientras que los factores intrínsecos tales como logros, independencia laboral, reconocimiento y autonomía fueron calificados por el 78% también como “regular”. Y en cuanto a la calidad de servicio, en promedio el 74% de los usuarios lo calificó como “regular”, lo cual se corroboró que existe, porque ambas variables fueron calificadas como “regular” por los trabajadores y los usuarios respectivamente. Finalmente, se identificó la relación existente entre la satisfacción laboral y la

calidad de servicio, que es directa moderada, porque el coeficiente de correlación Spearman tiene un valor de 0,589.

Baca (2021). *“Influencia de la Cultura Organizacional en la Satisfacción Laboral de los Colaboradores de Sunarp Oficina Registral de Cajamarca, 2020”*. (Tesis de Maestría).

Universidad Nacional de Cajamarca; precisa como objetivo general, analizar la influencia de la Cultura Organizacional en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de SUNARP, Oficina Registral de Cajamarca, 2020. El tipo de investigación fue aplicada, con diseño no experimental de corte transversal, pues, los datos se tomaron en un único momento. El método general que guio la investigación es el inductivo – deductivo. La población y muestra del estudio estuvo conformado por 45 colaboradores. La técnica de recolección de datos, es la encuesta y el instrumento el cuestionario. El instrumento para medir la cultura organizacional consta de 36 preguntas y satisfacción laboral contiene 18 preguntas. Se corroboró que la influencia entre ambas variables que es significativa como lo establece el marco teórico. En promedio, el 69 % de los colaboradores está conforme con la cultura organizacional, de la misma manera en el caso de satisfacción laboral se encontró que el 67% de colaboradores se sienten satisfechos laboralmente, 68.9% con la dimensión reto de trabajo, 44.4% con remuneraciones e incentivos 68.9%; condiciones de trabajo; 57.8%, relación trabajo – empleado por lo cual se determinó que, las dimensiones mejor valoradas de la Satisfacción laboral fueron reto de trabajo, condiciones de trabajo, relación trabajo - empleado; y la dimensión menos valorada fue remuneraciones, lo que indica que hay un porcentaje de personas que sienten que su remuneración e incentivos no son equitativos por las diferencias que existen entre los sueldos del personal CAS y un nombrado. Finalmente, se llegó a la conclusión de que la cultura organizacional influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de SUNARP, Oficina Registral de Cajamarca, 2020, según el

coeficiente de correlación de Pearson en 0.783, con un nivel de significancia < 0.05 ; por lo que se acepta la hipótesis sostenida en la investigación.

Idrogo (2022). “*Desempeño Laboral y calidad de servicio al ciudadano en una municipalidad de Cajamarca*”. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo; tuvo como principal objetivo determinar la relación entre el desempeño laboral con la calidad de servicio al ciudadano en una municipalidad de Cajamarca, dicha investigación se aplicó a un total de 22 trabajadores de la institución, el cual tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, correlacional, transversal, por la cual se aplicó un cuestionario en escala de Likert a los trabajadores de dicha municipalidad, Los resultados obtenidos sobre calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad hacia la ciudadanía se encuentra en un nivel regular, donde existe deficiencias en la empatía y satisfacción laboral, teniendo como resultados de la empatía que el 13.6% de los participantes se encuentran en un nivel eficiente, el 68.2% se encuentran en un nivel regular y el 18.2% se encuentran en un nivel ineficiente, Este hallazgo sugiere la necesidad de mejorar la capacidad de los trabajadores municipales para empatizar con las necesidades y preocupaciones de los ciudadanos a fin de brindar un servicio más satisfactorio y efectivo; de la misma manera en la satisfacción laboral se encontró que el 9.1% tienen un nivel eficiente, el 77.3% un nivel regular y el 13.6% en un nivel de eficiente, la entidad se encuentra en un nivel ineficiente, esto sugiere que existe margen para mejorar la satisfacción laboral dentro del grupo evaluado, lo que podría implicar la necesidad de implementar estrategias o intervenciones para abordar las áreas de insatisfacción y promover un entorno laboral más satisfactorio y productivo; finalmente se llegó a la conclusión que si existe una relación entre el desempeño laboral y calidad de servicio de manera positiva, encontrándose una correlación

Pearson de 0.608 de la variable desempeño laboral a la calidad de servicio, y sig. Bilateral de 0.003.

2.2. Marco legal

2.2.1. *Ley del Servicio civil N° 30037*: Esta ley tiene como objetivo principal promover la eficiencia, la eficacia, la transparencia y la modernización de la administración pública, así como garantizar el profesionalismo y la estabilidad laboral de los servidores públicos. La finalidad de este documento en mención es buscar la modernización de la gestión del servicio civil en el Perú, promoviendo el profesionalismo, la meritocracia y la mejora en la calidad del servicio público. Teniendo como principales aspectos establecer un sistema de carrera que garantiza el ingreso, la permanencia y el ascenso en la administración pública basado en el mérito y la evaluación del desempeño; así como también estipular los derechos y deberes de los trabajadores del sector público y los mecanismos de evaluación o disciplina; asimismo establecer mecanismos para la evaluación del desempeño de los servidores públicos y promover la capacitación, desarrollo profesional y herramientas para mejorar la calidad del servicio público y finalmente regular el sistema de remuneraciones y beneficios de los servidores públicos, garantizando la equidad y la transparencia en la asignación de recursos y establecer un régimen único y exclusivo para las personas que prestan servicios en las entidades públicas del Estado, así como para aquellas personas que están encargadas de su gestión y del ejercicio de sus potestades. (Ley servir, 2013)

2.2.2. *Código de ética de la función Publica Ley 27815*: es una normativa que tiene como objetivo promover y regular el comportamiento ético de los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones. Esta ley establece los principios y valores que deben guiar la

conducta de los funcionarios públicos, así como las normas y procedimientos para su aplicación y cumplimiento. Establece los principios fundamentales que deben regir la actuación de los funcionarios públicos y define los deberes que deben cumplir los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones, así como las conductas prohibidas, uso indebido de recursos públicos, el nepotismo, el conflicto de intereses, entre otros; de igual manera establece los mecanismos de responsabilidad y las sanciones aplicables en caso de incumplimiento del código de ética, incluyendo medidas disciplinarias, administrativas y penales, según corresponda. Tiene como objetivo promover una conducta ética y responsable por parte de los servidores públicos, garantizando la transparencia, la legalidad y la eficiencia en la gestión pública, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos.

2.2.3. Código de ética y conducta del servidor público de la superintendencia nacional de los registros públicos: tiene como finalidad promover los valores éticos en todo su personal para poder desarrollar un comportamiento eficaz y responsable durante sus labores, así mismo establecer una cultura organizacional orientada hacia el compromiso con la entidad a través del trabajo en equipo, solidaridad, apertura al cambio, creatividad y comunicación asertiva para generar un buen clima laboral, teniendo como único fin cumplir con las políticas de integridad pública y luchar contra la corrupción para así garantizar un estado de derecho y un buen gobierno. El presente documento está dirigido directamente a todos los servidores públicos que laboran dentro de la Sunarp sin importar la naturaleza de su vínculo laboral o modalidad de contratación que mantengan con la entidad. (Sunarp, 2023)

2.3. Marco doctrinal

2.3.1. Teorías de satisfacción laboral

2.3.1.1. Teoría de los dos Factores: fue desarrollada por Frederick Herzberg propuso una teoría que identifica dos conjuntos de factores que influyen en la satisfacción y la insatisfacción laboral de manera independiente. Los factores motivadores, que incluyen el reconocimiento, la responsabilidad y el avance en el trabajo, tienen el potencial de incrementar la satisfacción de los empleados. Por otro lado, los factores higiénicos, como el salario, las condiciones laborales y la calidad de la supervisión, se asocian con la insatisfacción cuando están ausentes, pero su presencia no necesariamente garantiza un aumento en la satisfacción laboral. (Aguilar et al., 2013)

Esta teoría ofrece una comprensión clara de que la mejora de las condiciones externas del entorno laboral no garantiza por sí sola un mayor compromiso ni un desempeño más eficiente por parte del trabajador. Su principal aporte radica en explicar por qué los empleados pueden continuar insatisfechos a pesar de contar con condiciones aceptables, evidenciando que la verdadera motivación se origina en factores intrínsecos vinculados a la naturaleza del trabajo, como el reconocimiento, la responsabilidad o el logro personal. Asimismo, permite identificar que un entorno laboral verdaderamente efectivo no solo debe corregir deficiencias estructurales, sino también potenciar aquellos elementos internos que estimulan la motivación.

2.3.1.2. Teoría de las Expectativas: fue desarrollada por Víctor Vroom en la década de 1964 y forma parte de la psicología organizacional, la cual se centra en las expectativas individuales y cómo estas afectan la motivación y el desempeño en el trabajo.

Según Arnold & Randall (2012) indica que es “la elección del individuo sobre qué curso seguir depende de sus creencias acerca de sus propias capacidades, si el curso de la acción llevará a recompensas y qué tan valiosas son las recompensas”. p. 273

Esta teoría sostiene que la motivación laboral se basa en la expectativa de que un esfuerzo determinado conducirá a un buen desempeño, y que dicho desempeño será recompensado con resultados valiosos. Esta teoría se estructura en tres elementos clave: la expectativa (relación esfuerzo-desempeño), la instrumentalidad (vínculo entre desempeño y recompensa), y la valencia (valor personal atribuido a la recompensa).

Su aporte al presente estudio radica en que permite comprender cómo la percepción del personal respecto a la justicia y efectividad del sistema de recompensas incide directamente en su motivación y, por ende, en la calidad de atención ofrecida. Si los trabajadores consideran que su esfuerzo tiene una repercusión directa en los beneficios que reciben, estarán más dispuestos a brindar un servicio eficiente, comprometido y orientado al usuario. Esta teoría respalda la necesidad de establecer mecanismos de reconocimiento claros, coherentes y equitativos que fortalezcan la satisfacción laboral y eleven los estándares de atención al público.

2.3.1.3. Teoría de la satisfacción por facetas: propuesta por Edward E. Lawler en 1973, sostiene que la satisfacción laboral se configura a partir de la evaluación subjetiva que realiza el trabajador sobre diversas dimensiones de su entorno laboral, en función de la discrepancia percibida entre lo que cree que debería recibir por su desempeño y lo que efectivamente obtiene. Esta teoría reconoce que la satisfacción no es una experiencia unitaria, sino el resultado de valoraciones individuales respecto a aspectos como el salario, las responsabilidades, las oportunidades de desarrollo, la estabilidad, y las relaciones

interpersonales. Cada trabajador otorga distinto peso e importancia a estas facetas, por lo que la satisfacción se vuelve una experiencia dinámica, personal y variable.

La importancia de esta teoría para el presente estudio radica en su capacidad para explicar cómo las diferentes percepciones individuales respecto a cada faceta del trabajo afectan el nivel de satisfacción global del empleado y, en consecuencia, su disposición para brindar una atención de calidad. Su enfoque detallado permite identificar con mayor precisión qué aspectos del entorno laboral son considerados más relevantes por el personal, facilitando el diseño de estrategias específicas para mejorar su bienestar y desempeño

2.3.2. Teorías de Calidad de Atención:

2.3.2.1. Teoría de la calidad del servicio: es una teoría que tiene como base el estudio realizado por Parasuraman, Zeithaml y Berry y se centra en la interacción del cliente con la organización y en la importancia de la relación entre el proveedor y el cliente en la percepción de la calidad del servicio, este modelo integra la calidad de servicio en función de tres componentes como: “la calidad técnica la cual al que representa el servicio recibido, la calidad funcional representa el cómo recibe y experimenta el servicio y la imagen corporativa que representa el resultado del servicio brindado por la empresa”. (Torres & Vásquez, 2015, p. 63)

La teoría destaca que la calidad se experimenta y valora en tiempo real, donde intervienen factores como la atención personalizada, la comunicación efectiva y la conexión emocional entre el trabajador y el usuario.

El aporte de esta teoría al desarrollo del presente estudio radica en su capacidad para explicar cómo la percepción del servicio recibido está profundamente influida por aspectos subjetivos y relacionales, más allá de los resultados tangibles. Desde esta perspectiva, se refuerza

la idea de que la calidad de atención no puede disociarse del comportamiento y la actitud del personal, lo que conecta directamente con el análisis de la satisfacción laboral como variable condicionante del trato al usuario. Asimismo, permite comprender que una organización puede ofrecer servicios técnicamente correctos, pero si el trato percibido es deficiente, la calidad global será considerada insatisfactoria.

a. Modelo Servqual: es un modelo de evaluación de la calidad de servicio desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en la década de 1980. Este modelo se utiliza para medir la percepción de la calidad de servicio de los clientes en diversos sectores.

Sus principales hallazgos indican que un servicio es de alta calidad cuando las percepciones superan las expectativas establecidas para el servicio brindado, por lo cual es de vital importancia conocer las expectativas y percepciones reales de los clientes ya que sin estos no se puede medir adecuadamente la calidad. (Camisón et al., 2006, p. 918)

El Modelo SERVQUAL proporciona una herramienta empírica de operacionalización, al identificar cinco dimensiones clave en la evaluación del servicio: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Este modelo contribuye metodológicamente al presente estudio al ofrecer indicadores concretos para evaluar la calidad de atención desde la perspectiva del usuario, facilitando el contraste con los niveles de satisfacción del trabajador.

b. Modelo de la calidad total: es un enfoque holístico que implica un cambio cultural en toda la organización, enfocándose en la mejora continua, la participación del personal y la satisfacción del cliente a fin de mejorar la calidad de los productos y servicios a través de la participación activa de todos los miembros de una organización, a partir de la cual focaliza las

necesidades del cliente y genera una mejora continua en todos los procesos del servicio o producto. (Carro & González, 2012, p. 3)

El Modelo de la Calidad Total ofrece una visión estratégica e integral de la gestión organizacional, basada en principios como el enfoque en el cliente, la participación activa del personal, la mejora continua, la toma de decisiones fundamentada en datos, el enfoque en procesos y el desarrollo de alianzas. Este modelo sostiene que evaluar adecuadamente la calidad del servicio requiere comprender las expectativas y percepciones reales de los usuarios, lo cual permite implementar mejoras efectivas. Su importancia en el presente estudio permite comprender que la calidad de atención no es un aspecto aislado, sino el reflejo de una cultura organizacional orientada a la eficiencia, al compromiso institucional y a la satisfacción del cliente.

2.4. Marco conceptual

2.3.1. Satisfacción laboral

Según, Stephen & Coulter (2010) define a la satisfacción laboral como “la actitud general de una persona hacia su empleo. Una persona con un alto nivel de satisfacción laboral tiene una actitud positiva hacia su empleo.” p.285.

Así mismo, Vallejo (2010) se centra más en los aspectos intrínsecos de la persona y la define como “la actitud del trabajador frente a su propio trabajo. Dicha actitud se basa en creencias y valores que el trabajador desarrolla en su trabajo. Las actitudes son las características actuales del puesto y las percepciones que tiene el trabajador.” p.76.

Finalmente desde el punto de vista de García (2010) se enfoca básicamente en las características de la satisfacción laboral y la define como el “fenómeno en el que influyen múltiples variables, como las características del sujeto, de la actividad laboral y el balance entre

lo que obtiene como resultado y lo que espera recibir a cambio de su esfuerzo físico y mental”.
p.2.

Teniendo en cuenta las anteriores definiciones, la satisfacción laboral se refiere al grado de contento, placer o satisfacción que experimenta un empleado en relación con su trabajo y su entorno laboral. Es un concepto multifacético abarca diversos aspectos de la experiencia laboral y puede variar según las percepciones individuales de los trabajadores. No se limita únicamente a las tareas específicas realizadas, sino que también involucra elementos como el ambiente laboral, las relaciones interpersonales, las oportunidades de desarrollo y la compensación.

a. Tipos de satisfacción laboral

Se refiere al grado en que los empleados se sienten contentos, felices y motivados en su entorno laboral. La diversidad en la satisfacción laboral se puede categorizar según las metas y deseos individuales de los empleados; según lo planteado por Landy & Conte (2005) indica lo siguiente:

- **Satisfacción Progresiva:** Se relaciona con la progresión y el avance en la carrera, la satisfacción se obtiene a medida que el trabajador progresa y logra sus aspiraciones profesionales.
- **Satisfacción estable:** Se basa en la estabilidad y seguridad en diversos aspectos de la vida, incluyendo el trabajo, la familia y otras aspiraciones, la satisfacción se deriva de la sensación de seguridad y estabilidad tanto en el ámbito laboral como en otros aspectos importantes de la vida.
- **Satisfacción conformista:** El trabajador muestra conformismo, la persona se conforma con su situación actual y no busca activamente nuevos logros o metas profesionales.

- **Satisfacción Constructiva:** El trabajador no solo experimenta un nivel de satisfacción, sino que también muestra una actitud proactiva para mejorar su situación en el trabajo, para lo cual se debe considerar tener iniciativa para mejorar, resolución de problemas, una comunicación abierta, adaptación y mejora continua.

Según Arnold & Randall(2012) indica que “la satisfacción laboral es más que la magnitud de disfrute del individuo en las tareas del trabajo. También depende de qué tan importante es el trabajo para la persona y qué tan bien se ajusta con sus objetivos...”. p.215.

b. Determinantes de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral es una respuesta emocional y evaluativa que abarca diversas dimensiones del trabajo. Es el resultado de la interacción compleja entre múltiples factores, y su comprensión implica considerar la totalidad de la experiencia laboral de un individuo.

Así como se indica en Vallejo(2010) se puede conocer a través de los determinantes los cuales son fundamentales para comprender cómo los trabajadores experimentan y evalúan su entorno de trabajo y son los siguientes:

- **Reto de trabajo:** se refiere a la naturaleza del trabajo, la cual proporciona desafíos y oportunidades para utilizar habilidades y capacidades. Dentro de los cuales podemos identificar a la variedad de habilidades que se refiere a la diversidad de aptitudes y capacidades; la identidad de las tareas lo cual se refiere a la conexión que el trabajador establece con el proceso que debe seguir para realizar sus actividades de manera eficiente; la significación de la tarea que se relaciona con el impacto o relevancia que tiene la función que desempeña el trabajador, tanto en la sociedad como en la organización; la autonomía que se relaciona con el nivel de decisión que tiene el

trabajador en la planificación y desarrollo de sus actividades y finalmente tenemos a la retroalimentación del puesto la cual se encuentra relacionado con mejorar la percepción de eficiencia y competencia del empleado a través de una retroalimentación efectiva.

- **Sistema de recompensas Justas:** Implica el reconocimiento y las compensaciones que los empleados reciben por su desempeño y contribuciones al trabajo. Las recompensas pueden ser extrínsecas (salarios, bonificaciones, ascensos) e intrínsecas (reconocimiento, crecimiento y la satisfacción personal).
- **Condiciones favorables de trabajo:** Se refiere a los diversos aspectos del entorno físico y organizacional en el cual los empleados realizan sus tareas laborales, tales como la ergonomía, la seguridad en el trabajo, la iluminación, el espacio de trabajo y otros elementos que afectan el bienestar y la eficiencia de los empleados, que facilite el desempeño óptimo de las funciones.
- **Relación trabajo-empleador:** Se refiere a la interacción y la calidad de la relación entre el empleado y el empleador, esto implica comunicación efectiva, apoyo de la dirección, reconocimiento y oportunidades de desarrollo.
- **Colegas que brinden apoyo:** Refiere a la existencia de relaciones positivas y de apoyo entre los colegas en el entorno laboral, para promover el trabajo en equipo, generar liderazgos tolerantes y crear un ambiente más positivo entre colegas.

En conjunto, estos factores son esenciales para entender y mejorar la experiencia laboral de un individuo. Un equilibrio adecuado de desafíos, recompensas justas, buenas condiciones laborales, relaciones positivas con el empleador y apoyo de colegas contribuye a un entorno laboral saludable y satisfactorio.

Es así que la satisfacción laboral se ve favorecida por un ambiente de trabajo positivo y respetuoso, oportunidades de desarrollo profesional, reconocimiento al desempeño, equilibrio entre la vida laboral y personal, participación en la toma de decisiones, comunicación transparente y seguridad en el entorno laboral. Estos elementos fortalecen el compromiso y bienestar emocional de los trabajadores. Por el contrario, la insatisfacción laboral se origina por factores como bajos salarios, malas relaciones con jefes o compañeros, ausencia de oportunidades de promoción, dificultades de adaptación, condiciones laborales inadecuadas y falta de tiempo para la vida familiar, lo que puede generar desmotivación, estrés, ausentismo y alta rotación del personal.

La satisfacción laboral contribuye a la estabilidad emocional y al bienestar mental de los empleados. Un entorno laboral positivo puede ayudar a prevenir problemas de salud relacionados con el estrés y la insatisfacción.

Así mismo juega un papel fundamental en la motivación de los empleados. Un entorno satisfactorio puede impulsar el deseo de alcanzar metas personales y profesionales, contribuyendo así a la autorrealización continua.

Estos factores complementan las estrategias para mejorar la satisfacción laboral, creando un entorno donde los empleados se sientan valorados, motivados y respaldados en su desarrollo profesional y personal. Es importante reconocer que la satisfacción laboral es un concepto multifacético y que la importancia de estos factores puede variar según las necesidades y preferencias individuales de los empleados.

2.3.2. Calidad de atención

a. Concepto de calidad

Según Cadena (2018) menciona que es “la facultad de un conjunto de características inherentes de un producto para satisfacer las expectativas del cliente al menor costo.” p.9

Así mismo Camison et al. (2006) indica que es un “conjunto de características medibles que se requieren para satisfacer al cliente” p.155

De la misma manera, la calidad es “el conjunto completo de atributos y cualidades de un producto o servicio, fundamentado en su capacidad para cumplir con las necesidades explícitas o implícitas”. (Carro & Gonzalez, 2012, p. 1)

Por lo cual, la calidad es un proceso de mejora continua que implica identificar áreas de oportunidad, implementar cambios, medir resultados y repetir este ciclo para lograr mejoras constantes en productos, servicios o procesos.

b. Calidad de servicio

Según Camison et al. (2006) indica que es “un conjunto de prestaciones accesorias, de naturaleza cuantitativa o cualitativa, que acompañan a la prestación principal, ya consista ésta en un producto o en un servicio” p.894

De este modo se considera como la medida en que las expectativas del usuario sobre la prestación de un servicio se cumplen o superan, en la cual pueden estar incluidos factores como la eficiencia, amabilidad, competencia y confiabilidad en la entrega del servicio. La calidad de servicio se evalúa a través de la interacción directa con el personal, la facilidad de acceso a los servicios, la resolución de problemas y la capacidad de personalizar la experiencia según las

necesidades individuales del cliente el cual desempeña un papel crucial en la mejora continua de la calidad de servicio.

Según el Instituto Tecnológico de Sonora (2013), indica que la calidad de servicio se diferencia de la calidad de atención en lo siguiente; la calidad de servicio incluye todos los aspectos relacionados con la prestación de servicios, desde la interacción directa con el cliente hasta los procesos internos y la estructura organizativa. Se centra tanto en la calidad de la interacción directa como en los procesos y sistemas que respaldan la entrega del servicio. En cambio, la calidad de atención se refiere específicamente a cómo se atienden las necesidades, expectativas y preocupaciones individuales de los clientes o usuarios. Se centra en la interacción directa entre el proveedor de servicios y el cliente, poniendo énfasis en aspectos como la empatía, la comunicación efectiva, la resolución de problemas y la satisfacción del cliente.

Por lo cual, la calidad de atención se centra específicamente en la interacción directa y personalizada entre el proveedor y el cliente, mientras que la calidad de servicio abarca un aspecto más amplio que incluye todos los aspectos de la entrega del servicio, desde los procesos internos hasta la satisfacción del cliente.

c. Calidad de atención

Según Perez (2006) indica que “es el conjunto de prestaciones que el cliente espera como consecuencia de la imagen, el precio y la reputación del producto o servicio que recibe.” p.6.

Asimismo, Valenzuela et al. (2019) lo plantea como “una herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los clientes con respecto a la oferta que realicen los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global...” p.14

En el *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública*, publicado por la Presidencia del Consejo de Ministros (2015) menciona que es la “percepción que el ciudadano tiene respecto a la prestación de un servicio; que asume la conformidad y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades”. p. 113

Es así que la calidad de atención se refiere a la dimensión humana del servicio, donde el desempeño y las interacciones del personal son cruciales. En esencia, está arraigada en las habilidades, conocimientos y actitudes del equipo, influyendo directamente en cómo los clientes perciben su experiencia los cuales abarcan desde la amabilidad y la competencia hasta la empatía y la capacidad de resolver problemas, cada interacción contribuye a la impresión general de calidad. Así mismo es el componente humano que da forma a la experiencia del cliente y juega un papel central en la construcción de relaciones sólidas y la reputación positiva de la organización, es decir, está intrínsecamente ligada a las habilidades y actitudes del personal que interactúa directamente con los usuarios.

La atención al cliente es como una herramienta poderosa de marketing. Para que funcione bien, se necesita tener reglas claras que todos los empleados conozcan y sigan. La empresa también debe tener una estructura organizativa clara, donde cada uno sepa qué hacer para ayudar al cliente. Todos los trabajadores deben estar comprometidos en tratar bien a los clientes, y la empresa debe tener lo necesario para hacer que el servicio al cliente sea excelente. En resumen, es como un conjunto de reglas y actitudes que todos en la empresa siguen para asegurarse de que los clientes estén contentos. (Perez, 2006, p. 8)

d. Dimensiones de calidad de atención

Según Camison et al., (2006) indica que hay muchas referencias de diferentes autores sobre las dimensiones de calidad de servicio la mas comun y aceptada es la propuesta por

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) los cuales identificaron diez dimensiones iniciales que los clientes utilizan para evaluar la calidad de un servicio.

- **Elementos tangibles:** Aspecto de las instalaciones, equipos y presentación del personal.
- **Fiabilidad:** Capacidad de cumplir con lo prometido en el servicio desde el primer momento.
- **Capacidad de respuesta:** Disposición para asistir a los clientes de manera rápida y eficiente
- **Profesionalismo:** Competencia y actitud adecuada del personal en la prestación del servicio.
- **Cortesía:** Trato amable, respetuoso y considerado hacia el cliente.
- **Credibilidad:** Honestidad y confianza que transmite el servicio.
- **Seguridad:** Garantía de un servicio sin riesgos ni dudas para el cliente.
- **Accesibilidad:** Facilidad para que el cliente acceda y contacte con el servicio.
- **Comunicación:** Habilidad para escuchar, informar y usar un lenguaje claro con el cliente.
- **Comprensión del cliente:** Esfuerzo por conocer y satisfacer las necesidades del cliente.

Con el tiempo, estos autores refinaron su modelo y redujeron estas dimensiones a cinco principales: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía. (p. 901)

Considerando que la calidad de atención se centra en el componente humano del servicio, la cual se basa principalmente en las habilidades y actitudes del personal que interactúa directamente con los usuarios.

Su rol es crucial para moldear la experiencia del usuario y fortalecer las relaciones, así como la reputación de la entidad. Por lo tanto, en lugar de abarcar elementos tangibles, la calidad

de atención se enfoca exclusivamente en aspectos humanos que influyen en la percepción del servicio por lo cual tomaremos los elementos propuestos por Camison et al., (2006) los cuales son:

- **La empatía:** es la capacidad de ponerse en el lugar del cliente y comprender sus emociones y perspectivas, dentro de las cuales podemos encontrar la capacidad de comprender y responder a las necesidades emocionales del cliente, demostrando sensibilidad y atención personalizada.
- **Seguridad:** es la capacidad de transmitir información de manera clara y comprensible. Incluye la claridad en la comunicación, la escucha activa y la capacidad de proporcionar información de manera comprensible, se puede considerar como la claridad y transparencia en la información proporcionada a los ciudadanos sobre los servicios ofrecidos, los requisitos, los plazos y cualquier otro aspecto relevante.
- **Capacidad de respuesta:** se evalúa la rapidez con la que se atienden las necesidades del cliente y la eficiencia en la prestación del servicio, minimizando demoras innecesarias, es decir, se considera la rapidez con la que se atienden las consultas, solicitudes o trámites, minimizando demoras y optimizando procesos
- **Profesionalismo:** se refiere a la conducta, actitudes y comportamientos que reflejan un alto nivel de competencia, ética y responsabilidad en un entorno laboral o en el ejercicio de su profesión, a través de habilidades técnicas sólidas, integridad, respeto hacia los demás, ética laboral y un compromiso con la excelencia en su desempeño; y se refuerza a mediante capacitaciones permanentes y la experiencia adquirida.

e. Importancia de la calidad de atención

La calidad de atención es un aspecto fundamental en cualquier entidad, ya que incide directamente en la satisfacción y experiencia de los usuarios. Implica la capacidad de ofrecer servicios de manera eficiente, efectiva y respetuosa, respondiendo a las necesidades y expectativas de los clientes. En el ámbito estatal, la calidad de atención es esencial para fortalecer la confianza de los ciudadanos en las instituciones estatales, facilitar la participación ciudadana y garantizar la transparencia en la gestión pública.

De la misma manera Perez (2006) considera un servicio de calidad no solo mejora la imagen institucional, sino que también contribuye al bienestar de la sociedad al asegurar el acceso equitativo y eficaz a los servicios públicos. La retroalimentación constante de los usuarios es crucial para la mejora continua y la adaptación de procesos, promoviendo así una atención que refleje los más altos estándares de profesionalismo y ética. A continuación, mencionaremos algunas características resaltantes:

- Garantiza la entrega eficaz de servicios que satisfacen las necesidades de los ciudadanos, mejorando su experiencia y bienestar.
- Contribuye a la transparencia en la gestión pública, generando confianza entre los ciudadanos y las instituciones estatales.
- Fomenta la participación activa de los ciudadanos al proporcionar información clara, responder preguntas y facilitar la colaboración en procesos públicos.
- Optimiza la eficiencia en la administración pública al agilizar procesos, reducir tiempos de espera y utilizar de manera eficaz los recursos disponibles.

2.5. Definición de términos básicos

- **Actitudes:** son una predisposición del individuo a pensar, a sentir o a comportarse de ciertas maneras hacia determinados objetivos. (Arnold & Randall, 2012,p. 202)
- **Burocracia:** es un modo de organización que tiene como función establecer un orden, a través de la división del trabajo y de una estricta cadena de mando en la que se ejerce un control jerárquico. (Etecé, 2023, parrafo uno)
- **Calidad de atención:** es el conjunto de prestaciones que el cliente espera como consecuencia de la imagen, el precio y la reputación del producto o servicio que recibe. (Perez, 2006, p.6)
- **Empatía:** la capacidad de captar lo que otro piensa y necesita y la conexión sincera con su sentir como si fuera propio a pesar de que no sea lo mismo que uno pensaría o sentiría en la misma situación sintiendo a la vez el deseo de consolar y de ayudar. (Carpena, 2016,p. 24)
- **Incentivos:** Los incentivos son las "compensaciones" que la organización proporciona a sus empleados. Cada incentivo tiene un valor subjetivo, ya que varía de una persona a otra. También se conocen como alicientes, recompensas o estímulos, y representan las retribuciones que los empleados reciben por sus contribuciones. (Chiavenato, 2001, p. 117)
- **Remuneración:** es la función de recursos humanos que maneja las recompensas que las personas reciben a cambio de desempeñar las tareas de la organización. (Chiavenato, 2009, p. 286)
- **Satisfacción laboral:** actitud general de una persona hacia su empleo. Una persona con un alto nivel de satisfacción laboral tiene una actitud positiva hacia su empleo. (Stephen & Coulter, 2010,p.285)

CAPITULO III

PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

La satisfacción laboral se relaciona directamente con la calidad de atención en la oficina registral de Cajamarca, Zona registral N° II – Sede Chiclayo, 2024; ya que a mayor satisfacción laboral de los trabajadores de la entidad mejor será la calidad de atención ofrecido durante el servicio prestado.

3.1.2. Hipótesis específicas

- El nivel de satisfacción laboral en la oficina registral de Cajamarca es medio; la cual se puede apreciar en la falta de empatía de los jefes inmediatos, escasa motivación, falta de incentivos y reconocimientos, falta de respeto hacia los colaboradores por parte del público usuario, capacitaciones brindadas durante la jornada laboral entre otros.
- La calidad de la atención en la oficina registral de Cajamarca es regularmente satisfactorio; ya que no hay suficiente mano de obra, demora en la respuesta de sus trámites, observaciones generadas una y otra vez, cobro de derechos de calificación cuando se deja sin efecto un título de inscripción, presentación obligatoria de la mayoría de los tramites a través de las plataformas virtuales.

3.2. Variables/categorías

Variable 1: Satisfacción Laboral.

Variable 2: Calidad de Atención.

3.3. Operacionalización de los componentes de las hipótesis

Tabla 1: Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA/ INSTRUMENTO
SATISFACCIÓN LABORAL	La satisfacción laboral es un fenómeno multidimensional; en el que influyen las particularidades individuales de los sujetos, las características de la actividad laboral y de la organización y de la sociedad en su conjunto. García (2010)	CONDICIONES LABORALES	- Infraestructura física. - Características del puesto de trabajo. - Supervisión de las funciones. - Oportunidades de mejora.	ENCUESTA/ CUESTIONARIO
		SISTEMA DE RECOMPENSAS JUSTAS	- Políticas de ascensos. - Reconocimiento. - Incentivos no dinerarios. - Remuneración apropiada.	
		RETO DE TRABAJO	- Compromiso. - Transparencia. - Resolución de conflictos. - Autonomía.	
		RELACIONES INTERPERSONALES	- Iniciativa. - Creatividad. - Liderazgo. - Trabajo en equipo.	
		RELACIÓN TRABAJO- EMPLEADO	- Políticas organizacionales. - Comunicación efectiva con jefes inmediatos. - Compatibilidad en el puesto. - Capacitación permanente.	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA/ INSTRUMENTO
CALIDAD DE ATENCIÓN	Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera como consecuencia de la imagen, el precio y la reputación del producto o servicio que recibe. (Perez, 2006)	EMPATIA	- Trato cortés y amable. - Atención Oportuna. - Imagen personal.	ENCUESTA/ CUESTIONARIO
		SEGURIDAD	- Lenguaje claro. - Confianza. - Información confiable.	
		CAPACIDAD DE RESPUESTA	- Atención rápida. - Información oportuna. - Soluciones oportunas.	
		PROFESIONALISMO	- Habilidades blandas. - Ética profesional. - Capacitación permanente.	

CAPITULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ubicación geográfica

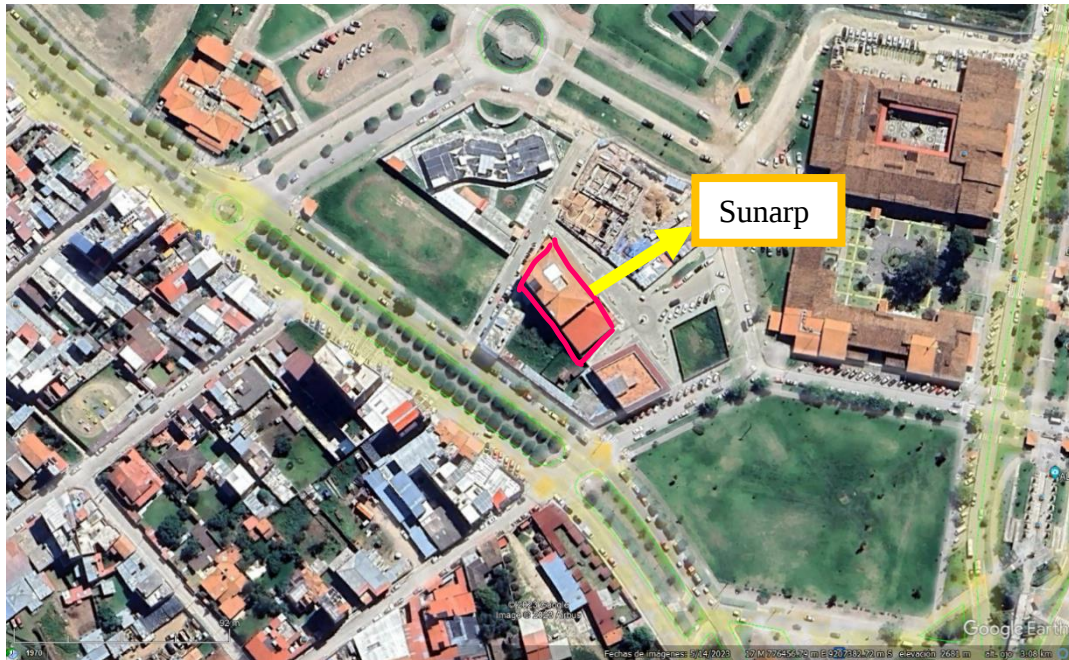
La Zona Registral N° II – Sede Chiclayo comprende siete oficinas registrales tales como Chiclayo, Cajamarca, Chachapoyas, Jaén, Bagua, Chota y Bagua Grande.

Desde su apertura el 27 de noviembre de 1895, la Oficina Registral de Cajamarca ha sido un pilar en la inscripción y publicidad de actos y contratos relacionados con bienes inmuebles, vehículos, personas naturales y jurídicas, el documento más antiguo registrado es el contrato de arrendamiento del predio rústico Baños Termales, otorgado por la Municipalidad de Cajamarca el cual se procedió a inscribir el mismo día.

Tiene jurisdicción sobre todos los distritos de las provincias de Cajamarca, Cajabamba, Celendín, San Marcos, Contumazá, San Pablo y San Miguel, del departamento de Cajamarca.

La presente investigación tuvo lugar en el departamento y provincia de Cajamarca ubicada en Mz. C, Lote 5, Pasaje 01 de la Habitación Urbana Bellavista en la oficina registral de Cajamarca perteneciente a la zona registral N° II -Chiclayo.

Figura 1: Imagen satelital de la oficina registral de Cajamarca



Nota: imagen obtenida desde Google Earth, 2023; donde se aprecia la vista satelital de la oficina registral de Cajamarca-Sunarp.

4.2. Diseño de la investigación

El diseño utilizado fue el Transversal- no experimental ya que los datos se recogieron en una única unidad de tiempo “el año 2024”, los cuales fueron observados y descritos sin ser modificados deliberadamente con la finalidad de determinar la relación entre ellos.

Según Arias & Covinos (2021) “Este diseño recoge los datos en un solo momento y solo una vez. Es como tomar una foto o una radiografía para luego describirlas en la investigación”.

p.82

4.3. Métodos de investigación

4.3.1. hipotético deductivo

Se partió de una hipótesis que es la que oriento la investigación para verificar la relación entre las variables de estudio, la cual a través de los datos obtenidos por la aplicación de instrumentos se sometió a la realidad para verificar fue verdadera o falsa.

Según López-Roldán & Fachelli (2020) “se caracteriza por partir de hipótesis iniciales y a través de sucesivas etapas deductivas llegar al contacto con la realidad (la experiencia), etapa, que, tras sucesivas contrastaciones, permite refutar o corroborar la(s) hipótesis” p.11

4.3.2. Método estadístico

Herramienta para recopilar datos de una población representativa, que luego fueron procesados y analizados estadísticamente para determinar la correlación entre ambas variables de estudio

4.3.3. Método inductivo-deductivo

Implicó extraer conclusiones generales a partir de los datos específicos recopilados de una muestra representativa, lo que permitió aplicar esas conclusiones de manera más amplia a toda la población.

Asimismo, Morán & Alvarado(2010) indica que el metodo inductivo-deductivo es un “Método de inferencia basado en la lógica y relacionado con el estudio de hechos particulares, aunque es deductivo en un sentido e inductivo en un sentido contrario.” p.12

4.3.4. Método analítico-sintético

Se utilizó para descomponer las variables de estudio en sus elementos más pequeños, como dimensiones, categorías e indicadores, con el objetivo de analizarlos, evaluarlos y observarlos de manera separada e independiente. Esto permitió obtener resultados específicos, detallados y medibles de cada uno, para luego volver a estructurar la variable y llegar a una conclusión total sobre las variables de estudio.

Este método “estudia los hechos a partir de la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus partes para estudiarlas en forma individual (análisis), y luego integra dichas partes para estudiarlas de manera holística e integral.” (Morán & Alvarado, 2010, p. 12)

4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación

4.4.1. Población

Según Morán & Alvarado (2010) es “la población es el universo de individuos definidos en la hipótesis.” p.46.

La variable de satisfacción laboral estuvo conformada por 45 trabajadores de la oficina registral de Cajamarca, Zona registral N° II- Chiclayo.

En la variable de calidad de atención, la población estuvo conformada por los 98989 usuarios que visitaron la oficina registral de Cajamarca durante el año 2023 tomando como referencia la información proporcionada por el área de tecnologías de la información de la Zona registral N° II – Sede Chiclayo. (Ver anexo 1)

4.4.2. Muestra

- **Satisfacción laboral:** El muestreo de la población de trabajadores se llevó a cabo por muestra censal debido a que la cantidad de elementos es reducida. Por lo tanto, la muestra de trabajadores estuvo compuesta por 45 individuos, que representaron el total de la población.

- **Calidad de atención:** Se aplicó la siguiente fórmula para determinar la muestra:

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

n = Tamaño de la muestra.

N = 98989.

σ = 0.5

Z = 1.96

e = 0.05

$$n = \frac{98989(0.5)^2(1.96)^2}{0.05^2(98989 - 1) + (1.96)^2(0.05)^2}$$

n = **383** usuarios.

4.4.3. Unidad de análisis: son los servidores públicos que conforman el grupo de trabajadores de la oficina registral de Cajamarca y los usuarios que visitan la oficina registral de Cajamarca, los cuales pueden ser agrupados por áreas de trabajo.

4.4.4. Unidades de observación: las opiniones y /o percepciones individuales del personal de atención al público y los usuarios en relación a la satisfacción laboral y la calidad de atención brindada.

4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información

La técnica de obtención de datos fue la encuesta, la cual estuvo conformada por dos cuestionarios, uno para cada variable, los cuales fueron aplicados a los 45 trabajadores y los 383

usuarios sobre la satisfacción laboral y la calidad de atención en la oficina registral de Cajamarca.

Para la presente investigación se utilizó como instrumento de recolección de datos al cuestionario; para determinar la confiabilidad del mismo se aplicó una prueba piloto y a través del alfa de Cronbach; en satisfacción laboral se obtuvo un coeficiente de 0.878 y calidad de atención se obtuvo un coeficiente de 0.832 (Apéndice N° 1).

Para medir la variable de satisfacción laboral se aplicó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario. Este cuestionario se diseñó con base en cinco dimensiones: condiciones laborales, sistema de recompensas justas, reto de trabajo, relaciones interpersonales y relación trabajo-empleador. Cada una de estas dimensiones estuvo compuesta por cuatro ítems, haciendo un total de veinte preguntas en el instrumento. Las respuestas fueron valoradas mediante una escala de tipo Likert con cinco niveles, que permitieron identificar el grado de satisfacción del encuestado en relación con su entorno laboral. Los niveles de valoración fueron los siguientes: 0 “Totalmente insatisfecho”, 1 “Insatisfecho”, 2 “Medianamente insatisfecho”, 3 “Satisfecho” y 4 “Totalmente satisfecho”.

En cuanto al proceso de validación, el instrumento fue sometido a juicio de expertos. Participaron en este proceso el Mg. Arroyo Carrera Santos Hipólito, psicólogo, y la Mg. Llovera Puicán Rosa Anacelli, psicóloga con maestría en Gestión del Talento Humano. La ficha de validación contempló los siguientes apartados: datos del juez experto, datos de la investigación e instrumento, validación de contenido (valorado a través de 10 criterios) y observaciones generales. Cada criterio fue calificado con una escala que iba del 1 (Muy malo) al 5 (Muy bueno).

Para la medición de la variable calidad de atención se utilizó también un cuestionario, aplicado mediante la técnica de encuesta a los usuarios que visitaron la Oficina Registral de Cajamarca. El cuestionario se organizó en cuatro dimensiones fundamentales: empatía, seguridad, capacidad de respuesta y profesionalismo, cada una integrada por cuatro ítems, lo que resultó en un total de dieciséis preguntas. El instrumento empleó una escala de tipo Likert de cinco niveles para valorar las respuestas, estableciendo los siguientes rangos: 0 “Totalmente insatisfecho”, 1 “Insatisfecho”, 2 “Medianamente insatisfecho”, 3 “Satisfecho” y 4 “Totalmente satisfecho”.

En relación con la validación, esta se llevó a cabo mediante juicio de expertos. Participaron en este proceso la Mg. Yuri Nashira Baca Llontop, administradora con maestría en Administración y Gerencia Pública, y el Mg. Iván Cortez Urteaga, administrador con maestría en Dirección de Recursos Humanos con mención en Consultoría para el Desarrollo Organizacional. Al igual que el instrumento anterior, la ficha de validación incluyó: datos del juez experto, datos de la investigación e instrumento, validación de contenido (evaluado en 10 criterios con calificaciones de 1 a 5), observaciones generales y firma del evaluador.

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

La información fue analizada utilizando técnicas estadísticas, específicamente la Estadística Descriptiva, que incluyó el uso de frecuencias y tablas cruzadas. Además, se emplearon herramientas informáticas como Microsoft Excel, que se utilizó para elaborar cuadros, dar formato y procesar datos, y SPSS (versión 25, en su versión de prueba), que se utilizó para calcular los porcentajes en las pruebas estadísticas durante el procesamiento de datos.

5.8. Matriz de consistencia metodológica

Tabla 2: Matriz de consistencia Metodológica

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Fuente o instrumento de recolección de datos	Población y muestra
¿Cómo se relacionan la satisfacción laboral y calidad de atención en la oficina registral de Cajamarca, Zona registral N° II – Sede Chiclayo, 2024?	Objetivo General: Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la calidad de atención en la oficina registral de Cajamarca, Zona registral N° II – Sede Chiclayo, 2024.	La satisfacción laboral se relaciona directamente con la calidad de atención en la oficina registral de Cajamarca, Zona registral N° II – Sede Chiclayo, 2024	SATISFACCIÓN LABORAL	CONDICIONES LABORALES	Infraestructura física. Características del puesto de trabajo. Supervisión de las funciones. Oportunidades de mejora	ENCUESTA/ CUESTIONARIO	Población: 45 Muestra: 45
	Objetivos específicos: Determinar el nivel de satisfacción laboral en la oficina registral de Cajamarca, Zona registral N° II – Sede Chiclayo, 2024.			SISTEMA DE RECOMPENSAS JUSTAS	Políticas de ascensos. Reconocimiento. incentivos no dinerarios. Remuneración apropiada.		
	Estudiar la calidad de atención en la oficina registral de Cajamarca, Zona registral N° II – Sede Chiclayo, 2024.			RETO DE TRABAJO	Compromiso. Transparencia Resolución de conflictos Autonomía.		
				RELACIONES INTERPERSONALES	Iniciativa. Creatividad. Liderazgo. Trabajo en Equipo.		
				RELACIÓN TRABAJO-EMPLEADO	Políticas organizacionales Comunicación efectiva con jefes inmediatos. Compatibilidad en el puesto. Capacitación permanente.		

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Fuente o instrumento de recolección de datos	Población y muestra
¿Cómo se relacionan la satisfacción laboral y calidad de atención en la oficina registral de Cajamarca, Zona registral N° II – Sede Chiclayo, 2024?	Objetivo General: Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la calidad de atención en la oficina registral de Cajamarca, Zona registral N° II – Sede Chiclayo, 2024.	La satisfacción laboral se relaciona directamente con la calidad de atención en la oficina registral de Cajamarca, Zona registral N° II – Sede Chiclayo, 2024	CALIDAD DE ATENCIÓN	EMPATIA	Trato cortes y amable.	ENCUESTA/ CUESTIONARIO	Población: 98989
	Objetivos específicos: Determinar el nivel de satisfacción laboral en la oficina registral de Cajamarca, Zona registral N° II – Sede Chiclayo, 2024.				Atención oportuna.		
					Imagen personal.		
				SEGURIDAD	Lenguaje claro		
	Confianza.						
	Información confiable.						
	CAPACIDAD DE RESPUESTA			Atención rápida.	Muestra: 383		
				Información oportuna.			
				Soluciones oportunas.			
Ética profesional.							
				Capacitación permanente.			

CAPITULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El presente capítulo presenta y analiza los resultados obtenidos tras el procesamiento de los datos recopilados durante la investigación, los cuales se organizan en función de las variables de estudio: satisfacción laboral, calidad de atención y la correlación entre variables.

Asimismo, incluye la discusión crítica de los principales resultados, los cuales son contrastados con estudios previos y fundamentos teóricos pertinentes, permitiendo una interpretación integral de los mismos.

5.1. Nivel de Satisfacción laboral en la oficina registral de Cajamarca 2024

Tabla 3

Sexo, edad, tiempo que labora en la entidad y puesto que ocupa los trabajadores de la Oficina registral de Cajamarca, 2024

Características	Indicador	Frecuencia	Porcentajes
Sexo	Masculino	21	46.67%
	Femenino	24	53.33%
	TOTAL	45	100.00%
Edad	15-30 años	5	11.11%
	31-45 años	34	75.56%
	46-70 años	6	13.33%
	TOTAL	45	100.00%
Tiempo que labora en la entidad	1-5 años	13	28.89%
	6-10 años	14	31.11%
	11-20 años	13	28.89%
	20-30 años	5	11.11%
	TOTAL	45	100.00%
Puesto que ocupa	Caja	5	11.11%
	Orientación	3	6.67%
	archivo	4	8.89%
	publicidad	4	8.89%
	catastro	5	11.11%
	Área registral	20	44.44%
	Diario	2	4.44%
	Administración	2	4.44%
	TOTAL	45	100.00%

A continuación se detalla los datos generales concerniente a la variable satisfacción laboral. Se observa que el 53.33% son mujeres y el 46.67% hombres, lo que refleja una ligera predominancia femenina entre los encuestados. En términos de edad, la distribución es la siguiente: el 75.56% tiene entre 31 y 45 años, el 13.33% entre 46 y 70 años, y otro 11.11% está en el rango de 15 a 30 años. Respecto al tiempo de servicio en la entidad, un 28.89% trabaja entre 1 y 5 años, el 31.11% entre 6 y 10 años, otro 28.89% entre 11 y 20 años, mientras que solo el 11.11% cuenta con una antigüedad de 20 a 30 años.

En relación con los puestos que ocupan, el 44.44% de los trabajadores se desempeña en el área registral, seguida por caja y catastro con un 11.11% cada una. Los puestos de orientación, archivo y publicidad representan un 6.67% y 8.89% cada uno, mientras que las áreas de diario y administración reúnen al 4.44% respectivamente. Estos datos permiten apreciar una distribución laboral concentrada mayoritariamente en funciones vinculadas directamente con el área registral.

Esta variable consta de 5 dimensiones: condiciones Laborales, sistema de recompensas justas, reto de trabajo, relaciones interpersonales y relación trabajo empleado. Este instrumento cuenta con una escala de valoración del 0 al 4, donde cada nivel representa un juicio cualitativo: 0 para “Totalmente insatisfecho”, 1 para “Insatisfecho”, 2 para “Medianamente Satisfecho”, 3 para “Satisfecho” y 4 para “totalmente satisfecho”. A continuación, se muestra el análisis de las dimensiones y variable en su conjunto.

Tabla 4

Satisfacción de los trabajadores de la Oficina Registral de Cajamarca en relación a sus condiciones laborales

Indicadores	PORCENTAJES POR VALORACION					Percepción promedio
	Totalmente	Insatisfecho	Medianamente	Satisfecho	Totalmente	
	insatisfecho		Satisfecho		Satisfecho	
Infraestructura física	-	4.4	6.7	51.1	37.8	Satisfecho
Características del puesto	-	11.1	11.1	51.1	26.7	Medianamente Satisfecho
Supervisión	4.4	8.9	22.2	55.6	8.9	Medianamente Satisfecho
oportunidad de mejora	4.4	4.4	37.8	46.7	6.7	Medianamente Satisfecho
Condiciones laborales	4.4	7.2	19.4	51.1	20.0	Medianamente Satisfecho

La mayoría de los trabajadores de la Oficina Registral de Cajamarca considera que sus condiciones laborales son, en general, satisfactorias, con una percepción promedio que se concentra en "Medianamente Satisfecho". En relación con la infraestructura física, el 51.1% de los trabajadores la evalúa como "Satisfecho" y el 37.8% como "Totalmente Satisfecho", lo que sugiere que las instalaciones son adecuadas para el desarrollo de sus funciones. Sin embargo, un 11.1% de las valoraciones son negativas, indicando que aún existen aspectos por mejorar en cuanto la infraestructura física.

En cuanto a las características del puesto, la percepción es menos favorable. Aunque el 51.1% la califica como "Satisfecho", solo el 26.7% se siente "Totalmente Satisfecho". Además, un 22.2% expresa insatisfacción, lo que refleja que las tareas asignadas, aunque bien definidas, podrían no estar alineadas del todo con las expectativas o necesidades de los trabajadores.

La supervisión es una de las dimensiones mejor valoradas, con un 55.6% de respuestas en "Satisfecho" y un 22.2% en "Medianamente Satisfecho". Esto indica que los trabajadores perciben un seguimiento constante y claro de sus funciones. No obstante, el 13.3% se siente

insatisfecho sugiere que la supervisión aún podría ser más efectiva o personalizada para ciertos empleados.

En cuanto a las oportunidades de mejora, aunque el 46.7% la califica como "Satisfecho", un 37.8% lo evalúa como "Medianamente Satisfecho", y un 8.8% la considera negativa. Este indicador refleja una percepción moderada de las posibilidades de desarrollo profesional, lo cual puede limitar el crecimiento personal y laboral de los empleados.

Los datos muestran que tanto la infraestructura física como la supervisión son los aspectos mejor valorados dentro de las condiciones laborales, mientras que las características del puesto y las oportunidades de mejora presentan niveles más moderados de satisfacción, lo que evidencia áreas potenciales de optimización en la gestión interna.

Tabla 5
Satisfacción de los trabajadores de la Oficina Registral de Cajamarca en relación al sistema de recompensas justas, 2024

Indicadores	PORCENTAJES POR VALORACION					Percepción promedio
	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente Satisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	
Políticas de ascensos	37.8	13.3	28.9	17.8	2.2	Insatisfecho
Reconocimientos	6.7	20.0	51.1	20.0	2.2	Insatisfecho
Incentivos no dinerarios	15.6	24.4	44.4	15.6	-	Insatisfecho
Remuneración apropiada	8.9	24.4	42.2	24.4	-	Insatisfecho
Sistema de recompensas justas	17.2	20.6	41.7	19.4	2.2	Insatisfecho

La percepción de los trabajadores de la Oficina Registral de Cajamarca en relación al sistema de recompensas justas se encuentra “insatisfecho”. En cuanto al reconocimiento, el

51.1% de los trabajadores se declara medianamente satisfecho, mientras que un 26.7% expresa insatisfacción, lo que refleja que las acciones de valoración del desempeño son percibidas como limitadas o poco frecuentes.

En cuanto a las políticas de ascenso, se observa que las oportunidades son limitadas, situación comprensible dentro del marco restrictivo del sector público. Respecto a los incentivos no monetarios, la percepción general es negativa, ya que programas como el uso de bicicletas canjeables por días libres no son suficientemente valorados por los trabajadores.

Por otro lado, la remuneración apropiada también presenta una valoración moderada el 42.2% se encuentra medianamente satisfecho y el 33.3% muestra insatisfacción, evidenciando percepciones de inequidad salarial entre los distintos regímenes laborales los cuales no son proporcionales a las funciones desempeñadas.

Tabla 6
Satisfacción de los trabajadores de la Oficina Registral de Cajamarca en relación al Reto de trabajo, 2024

Indicadores	PORCENTAJES POR VALORACION					Percepción promedio
	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente Satisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	
Compromiso	-	2.2	6.7	62.2	28.9	Satisfecho
Transparencia	2.2	8.9	24.4	55.6	8.9	Medianamente Satisfecho
Resolución de conflictos	-	2.2	11.1	57.8	28.9	Satisfecho
Autonomía	-	17.8	31.1	46.7	4.4	Medianamente Satisfecho
Reto de trabajo	2.2	7.8	18.3	55.6	17.8	Medianamente Satisfecho

La percepción de los trabajadores de la Oficina Registral de Cajamarca en relación al reto de trabajo refleja una satisfacción moderada, con un promedio general que se ubica en "Medianamente Satisfecho". El compromiso es el aspecto mejor valorado dentro de este

indicador, con un 62.2% de los trabajadores calificándolo como "Satisfecho" y un 28.9% como "Totalmente Satisfecho". Esto sugiere que los empleados perciben una conexión significativa con la misión y los objetivos de la entidad, los cuales están alineados con sus valores personales y profesionales.

En cuanto a la transparencia, el 55.6% de los trabajadores la califica como "Satisfecho", un 24.4% la percibe de forma "Medianamente Satisfecha" y un 11.1% la evalúa negativamente. Si bien la comunicación abierta entre compañeros es una fortaleza, este resultado señala que aún existen pequeñas brechas que podrían ser atendidas para garantizar mayor claridad y accesibilidad en la comunicación diaria.

La resolución de conflictos también presenta una percepción predominantemente positiva, con un 57.8% de los empleados "Satisfechos" y un 28.9% "Totalmente Satisfecho". Esto indica que los conflictos se manejan de manera justa y que los trabajadores confían en los mecanismos de resolución existentes. Sin embargo, la presencia de un 13.3% entre “medianamente satisfecho” y “insatisfecho” revela que algunos consideran que estos mecanismos pueden mejorar aún más.

En relación a la autonomía, los resultados indican un 46.7% de los trabajadores lo califica como "Satisfecho", mientras que un alto porcentaje 31.1% se siente "Medianamente Satisfecho". Apenas un 4.4% considera que cuenta con suficiente autonomía en su trabajo, lo que evidencia que existen limitaciones estructurales o jerárquicas que restringen la capacidad de autogestión. Los resultados de forma general indican que los trabajadores perciben sus labores como desafiantes y coherentes con los objetivos institucionales. No obstante, aspectos como la falta de transparencia en ciertos procesos y la limitada autonomía impiden alcanzar niveles más altos de satisfacción dentro del indicador de reto de trabajo.

Tabla 7

Satisfacción de los trabajadores de la Oficina Registral de Cajamarca en Relaciones interpersonales, 2024

Indicadores	PORCENTAJES POR VALORACION					Percepción promedio
	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente Satisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	
Iniciativa	6.7	6.7	13.3	62.2	11.1	Medianamente Satisfecho
Creatividad e innovación	4.4	17.8	31.1	37.8	8.9	Medianamente Satisfecho
Liderazgo	4.4	11.1	31.1	46.7	6.7	Medianamente Satisfecho
Trabajo en equipo	-	11.1	20.0	60.0	8.9	Medianamente Satisfecho
Relaciones interpersonales	5.2	11.7	23.9	51.7	8.9	Medianamente Satisfecho

La percepción de los trabajadores de la Oficina Registral de Cajamarca en relación a las relaciones interpersonales refleja una satisfacción moderada, con un promedio general que se sitúa en "Medianamente Satisfecho".

En cuanto a la iniciativa, se observa que el 62.2% de los trabajadores la califica como "Satisfecho", este indicador muestra que los empleados valoran la capacidad de tomar decisiones proactivas en su entorno laboral, lo cual es clave para un ambiente colaborativo.

Respecto a la creatividad e innovación, la percepción es más heterogénea. Un 37.8% de los trabajadores se siente "Satisfecho" y un 8.9% "Totalmente Satisfecho", mientras que un 31.1% se encuentra "Medianamente Satisfecho". No obstante, un significativo 22.2% de valoraciones negativas sugiere que algunos colaboradores consideran que las oportunidades para expresar ideas innovadoras no son constantes o adecuadamente apoyadas.

El liderazgo obtiene una valoración mayoritariamente positiva, con un 46.7% de "Satisfecho" y un 6.7% de "Totalmente Satisfecho". Esto indica que los jefes inmediatos son

percibidos como figuras motivadoras y con capacidad de inspirar a sus equipos. Sin embargo, un 15.5% de valoraciones negativas revela que algunos empleados perciben debilidades en la forma en que se ejerce este liderazgo.

El trabajo en equipo es un aspecto destacado por el 60.0% de los trabajadores que lo consideran "Satisfecho". Sin embargo, un 20.0% evalúa “Medianamente Satisfecho” y un 11.1% lo evalúa negativamente este indicador. Esto refleja que, aunque existe apoyo mutuo y colaboración en la mayoría de los casos, este no es un comportamiento constante a lo largo de la jornada laboral.

Tabla 8
Satisfacción de los trabajadores de la Oficina Registral de Cajamarca en relación a trabajo - empleado, 2024

Indicadores	PORCENTAJES POR VALORACION					Percepción promedio
	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente Satisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	
Políticas Organizacionales	-	11.1	46.7	40.0	2.2	Medianamente Satisfecho
Comunicación	-	13.3	28.9	35.6	22.2	Medianamente Satisfecho
Compatibilidad con el puesto	4.4	11.1	11.1	57.8	15.6	Medianamente Satisfecho
Capacitación permanente	8.9	6.7	35.6	42.2	6.7	Medianamente Satisfecho
Relación Trabajo - Empleado	6.7	10.6	30.6	43.9	11.7	Medianamente Satisfecho

La percepción de los trabajadores de la Oficina Registral de Cajamarca en relación a la relación trabajo-empleado muestra un nivel de satisfacción moderado, con un promedio general que se sitúa en "Medianamente Satisfecho".

Respecto a las políticas organizacionales, un 46.7% de los trabajadores las evalúa como "Medianamente Satisfecho" y un 40.0% como "Satisfecho". Sin embargo, un 11.1% las

considera "Insatisfecho", lo que evidencia cierta falta de claridad o implementación de políticas. Sin embargo, un 2.2% lo evalúa como "Totalmente Satisfecho" lo cual sugiere que hay margen para hacerlas más inclusivas y funcionales.

En relación a la comunicación con los jefes, la percepción es más dispersa. Un 35.6% de los colaboradores se siente "Satisfecho" y un 22.2% "Totalmente Satisfecho". No obstante, un 13.3% evalúa este indicador negativamente, destacando que la comunicación no es suficientemente fluida, especialmente con los jefes inmediatos. Esto puede dificultar el intercambio de información y la resolución de problemas cotidianos.

La compatibilidad con el puesto es el indicador mejor valorado, con un 57.8% de "Satisfecho" y un 15.6% de "Totalmente Satisfecho". Esto refleja que la mayoría de los trabajadores se sienten en roles que se ajustan a sus habilidades y expectativas. Sin embargo, un 15.5% de valoraciones negativas indica que aún hay colaboradores que no consideran que sus tareas sean completamente compatibles con su perfil.

La capacitación permanente recibe una valoración mayoritariamente positiva, con un 42.2% de "Satisfecho" y un 6.7% de "Totalmente Satisfecho". Sin embargo, un 15.6% de respuestas negativas y un 35.6% de "Medianamente Satisfecho" sugieren que el formato o la disponibilidad de estas capacitaciones podría mejorarse. En particular, se destaca que la capacitación realizada durante la jornada laboral dificulta la participación de aquellos que están en atención al público. La percepción general de la relación trabajo-empleado es "Medianamente Satisfecho", con un 43.9% calificándola como "Satisfecho" y un 11.7% como "Totalmente Satisfecho". Sin embargo, un 17.3% de respuestas negativas evidencia que aún hay áreas que necesitan mejoras en cuanto al formato e implementación de las mismas.

Tabla 9

Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Oficina Registral de Cajamarca, 2024

Dimensiones	PORCENTAJES POR VALORACION					Percepción promedio
	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente Satisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	
Condiciones laborales	4.4	7.2	19.4	51.1	20.0	Medianamente Satisfecho
Sistema de recompensas justas	17.2	20.6	41.7	19.4	2.2	Insatisfecho
Reto de trabajo	2.2	7.8	18.3	55.6	17.8	Medianamente Satisfecho
Relaciones interpersonales	5.2	11.7	23.9	51.7	8.9	Medianamente Satisfecho
Relación Trabajo - Empleado	6.7	10.6	30.6	43.9	11.7	Medianamente Satisfecho
Satisfacción laboral	7.1	11.6	26.8	44.3	12.1	Medianamente Satisfecho

Los resultados evidencian que los trabajadores de la Oficina Registral de Cajamarca perciben su nivel de satisfacción laboral como medianamente satisfactorio, con una valoración promedio del 44.3% “Satisfecho” y 26.8% en “Medianamente Satisfecho”.

En la dimensión condiciones laborales, los empleados expresan una percepción favorable, principalmente en infraestructura física y supervisión de funciones, donde más del 50% manifiesta satisfacción. Esto indica que el entorno de trabajo y la gestión supervisora son aspectos valorados positivamente dentro de la institución.

Por el contrario, el sistema de recompensas justas obtiene la calificación más baja, predominando la insatisfacción (37.8%), especialmente en el reconocimiento y remuneración apropiada. Se evidencia una percepción de inequidad entre regímenes laborales y una limitada valoración del desempeño, lo que debilita la motivación y el sentido de justicia interna.

En cuanto al reto de trabajo, la percepción es más positiva, con un 55.6% que lo valora como "Satisfecho" y un 17.8% como "Totalmente Satisfecho". Aunque los trabajadores reconocen la coherencia de los objetivos organizacionales y la autonomía para desempeñar sus

funciones, un 10% de respuestas negativas sugiere que aspectos como la transparencia y la resolución de conflictos podrían optimizarse.

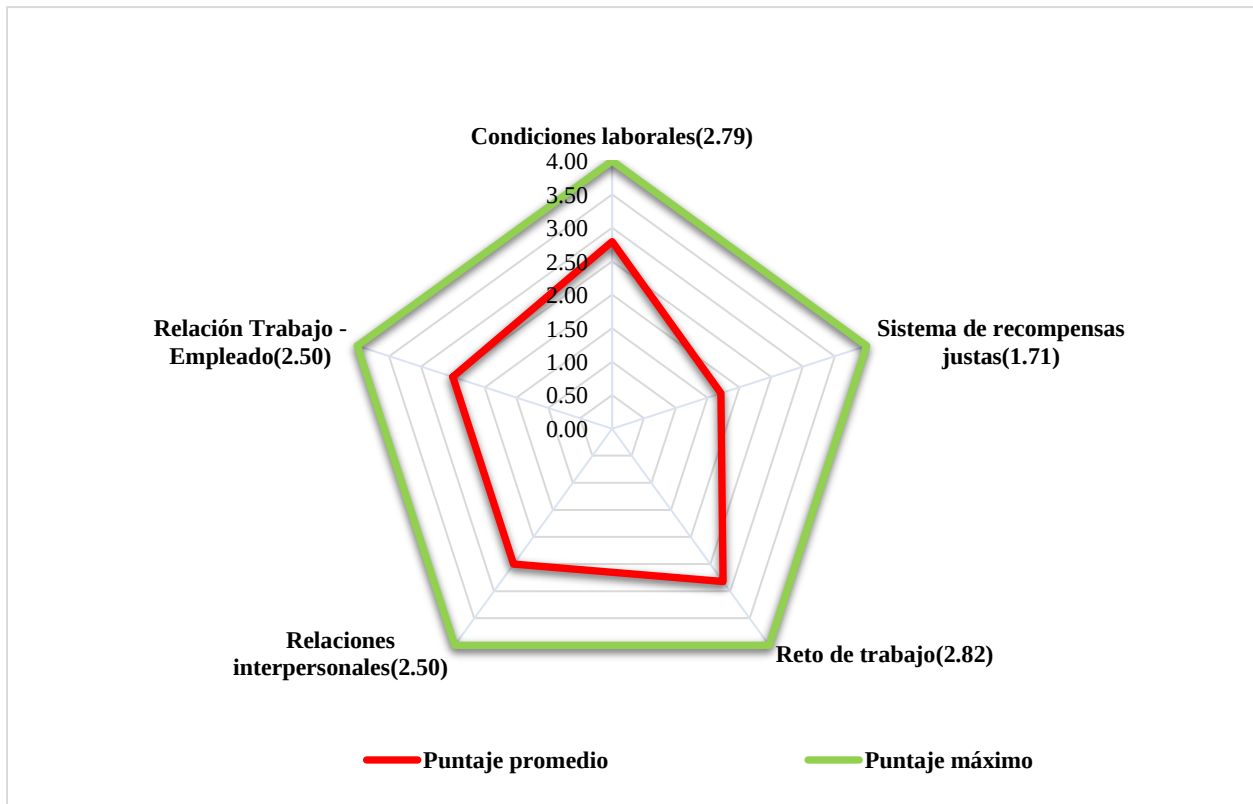
La percepción de los trabajadores sobre las relaciones interpersonales en la Oficina Registral de Cajamarca es medianamente satisfactoria. Predomina una valoración positiva hacia la iniciativa (62.2% satisfecho) y el trabajo en equipo (60.0% satisfecho), lo que refleja un entorno colaborativo. Asimismo, el liderazgo es considerado en general favorable, aunque algunos empleados perciben debilidades en la forma en que se ejerce.

Por otro lado, la relación trabajo–empleado muestra una percepción medianamente favorable. Los trabajadores valoran la compatibilidad entre sus funciones y capacidades, así como la disposición a la capacitación, aunque persisten dificultades en la comunicación con los superiores y en la disponibilidad de programas formativos adecuados.

En conjunto, los hallazgos evidencian que la satisfacción laboral en la Oficina Registral de Cajamarca es medianamente satisfactorio, destacando fortalezas en las condiciones laborales y compromiso institucional, pero con debilidades en los sistemas de reconocimiento, autonomía y comunicación con los jefes.

Figura 2

Nivel promedio de la satisfacción laboral en la oficina registral de Cajamarca



El nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la oficina registral de Cajamarca se considera moderadamente satisfactorio, ya que ninguna de las dimensiones alcanza el puntaje mínimo de 3 para calificarse como "satisfactorio". La dimensión con menor puntaje es el sistema de recompensas justas, con un valor de 1.71%, lo cual refleja insatisfacción respecto a la remuneración y el reconocimiento de incentivos no monetarios. Por otro lado, las dimensiones de "Reto de trabajo" y "Condiciones laborales" son las que se acercan más al puntaje aprobatorio, con valores de 2.82% y 2.79%, respectivamente. Las relaciones interpersonales y la relación trabajo-empleado presentan puntajes similares, ambas con 2.5%, indicando áreas de mejora en aspectos como la comunicación y el ambiente de trabajo para fomentar un entorno más motivador y equitativo entre todos los colaboradores.

5.2. Calidad de atención en la oficina registral de Cajamarca 2024

Tabla 10

Sexo, edad y Tramite realizado por los usuarios que visitan la Oficina registral de Cajamarca, 2024

Características	Indicador	Frecuencia	Porcentajes
Sexo	Masculino	214	55.87%
	Femenino	169	44.13%
	TOTAL	383	100.00%
Edad	18-30 años	97	25.33%
	31-45 años	128	33.42%
	46-70 años	158	41.25%
	TOTAL	383	100.00%
Tramite realizado	Caja	183	47.78%
	Orientación	166	43.34%
	Cita programada	29	7.57%
	Otros servicios	5	1.31%
	TOTAL	383	100.00%

Se observa una ligera predominancia del género masculino con un 55.87%, en cuanto a la edad, el grupo mayoritario corresponde al rango de 46 a 70 años, representando el 41.25% de los encuestados, seguido por aquellos entre 31 y 45 años con el 33.42%, y finalmente, un 25.33% pertenece al rango de 18 a 30 años. Respecto al tipo de trámite realizado, el 47.78% de los encuestados acudió a caja, mientras que el 43.34% realizó actividades relacionadas con orientación. Los trámites de cita programada constituyen el 7.57%, y los relacionados con otros servicios representan un minoritario 1.31%. Estos datos reflejan que la mayor parte de los trámites está concentrada en actividades directamente vinculadas con pagos por servicios de publicidad y tramites de inscripción y relacionadas con orientación al usuario, mientras que los servicios adicionales tienen una demanda significativamente menor.

Esta variable consta de 4 dimensiones: empatía, seguridad, capacidad de respuesta y profesionalismo. Este instrumento cuenta con una escala de valoración del 0 al 4, donde cada nivel representa un juicio cualitativo: 0 para “Totalmente insatisfecho”, 1 para “Insatisfecho”, 2 para “Medianamente Satisfecho”, 3 para “Satisfecho” y 4 para “totalmente satisfecho”. A continuación, se muestra el análisis e interpretación de las dimensiones y variable en su conjunto.

Tabla 11

Calidad de atención en la oficina registral de Cajamarca en relación a la Empatía, 2024

Indicadores	PORCENTAJES POR VALORACION					Percepción promedio
	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente Satisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	
Trato respetuoso, Cortez y amable	2.9	14.1	23.0	34.5	25.6	Medianamente Satisfecho
Disponibilidad para ayudar	-	8.9	46.2	25.8	19.1	Medianamente Satisfecho
Atención oportuna	1.0	18.0	19.6	39.4	21.9	Medianamente Satisfecho
Imagen personal	1.8	5.0	15.7	65.0	12.5	Medianamente Satisfecho
Empatía	1.9	11.5	26.1	41.2	19.8	Medianamente Satisfecho

La calidad de atención en la oficina registral de Cajamarca, en relación a la empatía, presenta una evaluación global de "Medianamente Satisfecho".

Los resultados muestran que el trato cortés y amable constituye uno de los aspectos más valorados, con más del 60% de los usuarios calificando positivamente. Esto refleja que el personal mantiene una actitud respetuosa y profesional durante la atención.

En cuanto a la atención oportuna un 61.3% de los usuarios valora el servicio de manera positiva, con un 39.4% calificándola como “Satisfecho” y un 21.9% como “Totalmente

Satisfecho”. Sin embargo, un porcentaje significativo de usuarios 19.6% aún considera que la atención podría ser más rápida, lo que indica que existe espacio para mejorar la eficiencia en la atención al público. En cuanto a la disponibilidad para ayudar resalta una clara necesidad de incrementar la accesibilidad y la disposición del personal para atender a las inquietudes y necesidades de los usuarios. Por otro lado, la imagen personal es altamente valorada 77.5%, destacando la buena presentación y profesionalismo de los colaboradores. En relación a la empatía como dimensión, la percepción del usuario sobre los colaboradores es una actitud generalmente cortés y respetuosa, que se fortalece con la atención oportuna y disponibilidad para ayudar a los usuarios.

Tabla 12
Calidad de atención en la oficina registral de Cajamarca en relación a la Seguridad, 2024

Indicadores	PORCENTAJES POR VALORACION					Percepción promedio
	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente Satisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	
Lenguaje claro y preciso	-	19.1	53.0	19.6	8.4	Medianamente Satisfecho
confianza en la atención	-	24.0	22.7	44.1	9.1	Medianamente Satisfecho
Información confiable	-	10.4	35.0	40.2	14.4	Medianamente Satisfecho
cumplimiento de plazos	0.0	24.5	36.3	28.5	10.7	Medianamente Satisfecho
Seguridad	0.0	19.5	36.7	33.1	10.6	Medianamente Satisfecho

La calidad de atención en la oficina registral de Cajamarca en relación con la seguridad refleja una percepción general de “Medianamente Satisfecho”. En cuanto a la confianza en la atención, un 44.1% de los usuarios se encuentra “Satisfecho”, mientras que un 24.0% expresa sentirse “Insatisfecho” lo que evidencia que la falta de confianza y claridad afecta la percepción de fiabilidad del servicio.

En relación a la información confiable muestra resultados similares. Un 40.2% de los usuarios califican este indicador como “Satisfecho” y el 14.4% se siente “Totalmente Satisfecho”. Aunque un 10.4% lo califica como “Insatisfecho”, hay valoraciones positivas sobre la información proporcionada por el personal; la falta de consistencia en la exactitud y la transparencia de la información proporcionada sigue siendo una preocupación significativa, especialmente en términos relacionados a los procedimientos. Por otra parte, el lenguaje claro y preciso y el cumplimiento de plazos evidencia deficiencias, lo que refleja dificultades en la comunicación y retraso en los plazos de atención de los trámites lo que incide en la sensación general de seguridad y confianza en el servicio.

Tabla 13
Calidad de atención en la oficina registral de Cajamarca en relación a la Capacidad de respuesta, 2024

Indicadores	PORCENTAJES POR VALORACION					Percepción promedio
	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente Satisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	
Rapidez en la atención	-	17.8	47.3	31.3	3.7	Medianamente Satisfecho
Información oportuna	8.6	18.3	32.9	22.5	17.8	Medianamente Satisfecho
Optimización de tiempo	5.7	15.7	44.6	18.3	15.7	Medianamente Satisfecho
Solución a los problemas	1.3	24.3	29.2	26.4	18.8	Medianamente Satisfecho
Capacidad de respuesta	5.2	19.0	38.5	24.6	14.0	Medianamente Satisfecho

La calidad de atención en la oficina registral de Cajamarca en relación con la capacidad de respuesta mantiene una percepción general de “Medianamente Satisfecha” por parte de los usuarios. En cuanto a la rapidez en la atención, un 17.8% de los usuarios se encuentra

"Insatisfecho", mientras que un 47.3% la califica como "Medianamente Satisfecho". Mientras que un 35.0% se encuentra con valoraciones positivas "Satisfecho" y "Totalmente satisfecho". Estos resultados reflejan que, si bien una porción significativa de usuarios percibe un servicio aceptable en términos de rapidez, aún persiste una importante área de insatisfacción relacionada con la agilidad del proceso.

En cuanto a la información oportuna refleja resultados mixtos. Un 32.9% de los usuarios se encuentra "Medianamente Satisfecho", mientras que un 26.9% expresa insatisfacción. Sin embargo, un 40.3% valora positivamente este aspecto. Esto indica que, si bien algunos usuarios consideran que reciben información clara y a tiempo, persiste un porcentaje significativo que experimenta dificultades para comprender la información adecuada y precisa sobre los procedimientos.

Respecto a la optimización de tiempo, un 44.6% de los usuarios lo evalúa como "Medianamente Satisfecho", y un 21.4% con valoraciones negativas. Aunque un 34.0% lo califica como satisfactorio, los resultados sugieren que los esfuerzos por reducir los tiempos de espera aún no son percibidos de manera significativa por la mayoría de los usuarios.

En el caso de la solución a los problemas, un 29.2% de los usuarios expresa estar "Medianamente Satisfecho", mientras que un 25.6% lo califica como "Insatisfecho" y "Totalmente insatisfecho". Por otro lado, un 45.2% lo evalúa positivamente considerando adecuada las opciones brindadas. Aunque algunos usuarios perciben una respuesta favorable en este aspecto, todavía existen deficiencias en la rapidez y efectividad con la que se abordan y resuelven los problemas. Estos resultados evidencian que, aunque hay esfuerzos por atender las necesidades de los usuarios, persisten desafíos relacionados con la rapidez en la atención, la

optimización del tiempo y la proactividad en la resolución de problemas, lo que limita la percepción positiva de los usuarios.

Tabla 14

Calidad de atención en la oficina registral de Cajamarca en relación al profesionalismo, 2024

Indicadores	PORCENTAJES POR VALORACION					Percepción promedio
	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente Satisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	
Habilidades Blandas	4.4	12.8	33.4	37.3	12.0	Medianamente Satisfecho
Compresión	-	11.7	20.1	58.7	9.4	Medianamente Satisfecho
Ética Profesional	-	21.9	25.8	31.3	20.9	Medianamente Satisfecho
Capacitación constante	-	7.8	53.0	28.2	11.0	Medianamente Satisfecho
Profesionalismo	4.4	13.6	33.1	38.9	13.3	Medianamente Satisfecho

La calidad de atención en la oficina registral de Cajamarca en relación con el profesionalismo es percibida como “Medianamente Satisfecho” por la mayoría de los usuarios.

En cuanto a las habilidades blandas, el 33.4% de los usuarios las califica como “Medianamente Satisfecho” y un 37.3% como “Satisfecho”, lo que indica que el personal tiene un nivel aceptable de competencias interpersonales. Sin embargo, un 12.8% se siente “Insatisfecho”, y un 4.4% “Totalmente Insatisfecho”, sugiriendo que aspectos como la comunicación efectiva y el trato empático hacia los usuarios podrían fortalecerse, especialmente en situaciones complejas como la entrega de resultados adversos o la resolución de conflictos.

Respecto a la comprensión, un 68.1% de los usuarios la califica como “Satisfecho” y “Totalmente satisfecho”, lo que refleja que la mayoría reconoce un buen nivel de entendimiento de sus inquietudes por parte del personal. Sin embargo, un 20.1% lo evalúa como

"Medianamente Satisfecho", mientras que un 11.7% se encuentran "Insatisfecho" respectivamente. Estos datos sugieren que, aunque la percepción general es positiva, la diversidad de niveles educativos entre los usuarios es un factor que dificulta la comprensión de los procedimientos, lo que resalta la necesidad de adaptar la comunicación a diferentes capacidades con la finalidad de garantizar que todos los usuarios comprendan claramente la información.

En cuanto a la ética profesional presenta un 31.3% de los usuarios la califica como "Satisfecho" y el 20.9% la evalúa como "Totalmente Satisfecho", lo que evidencia una valoración positiva hacia la transparencia, imparcialidad y justicia en el servicio. Sin embargo, un 21.9% expresa insatisfacción, lo que revela percepciones mixtas respecto al comportamiento ético de los colaboradores. Asimismo, en cuanto a las habilidades blandas, el personal presenta un nivel aceptable de competencias interpersonales, aunque algunos usuarios perciben limitaciones en la comunicación y empatía, especialmente en situaciones difíciles. En lo que respecta a la comprensión, la mayoría de usuarios se siente satisfecha; no obstante, la diversidad educativa genera dificultades en la comprensión de los procedimientos, lo que resalta la importancia de adaptar la comunicación a las características del público.

En cuanto a la capacitación constante, un 53.0% de los usuarios la evalúa como "Medianamente Satisfecha", mientras que un 28.2% la considera "Satisfecha". No obstante, un 7.8% se muestra "Insatisfecho" y un 11.0% "Totalmente Satisfecho". Aunque existe una percepción moderadamente favorable, los resultados revelan la necesidad de implementar programas de formación continua que permitan al personal actualizar sus conocimientos y habilidades, impactando positivamente en la calidad de atención.

Tabla 15

Calidad de atención en la oficina registral de Cajamarca en relación, 2024

Dimensiones	PORCENTAJES POR VALORACION					Percepción promedio
	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente Satisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	
Empatía	1.9	11.5	26.1	41.2	19.8	Medianamente Satisfecho
Seguridad	-	19.5	36.7	33.1	10.6	Medianamente Satisfecho
Capacidad de Respuesta	5.2	19.0	38.5	24.6	14.0	Medianamente Satisfecho
Profesionalismo	4.4	13.6	33.1	38.9	13.3	Medianamente Satisfecho
Calidad de atención	2.9	15.9	33.6	34.4	14.4	Medianamente Satisfecho

La calidad de atención en la oficina registral de Cajamarca en relación con diversas dimensiones se percibe como "Medianamente Satisfecho" por los usuarios en general.

En relación a la Empatía, más del 61% de los usuarios valora positivamente el trato cortés y la atención oportuna, evidenciando una actitud respetuosa y profesional del personal. Sin embargo, un 19.6% considera que la atención podría ser más ágil y constante, lo que sugiere reforzar la capacidad de respuesta.

Respecto a la Seguridad un 36.7% de usuarios se encuentran “Medianamente Satisfechos” y solo un 10.6% “Totalmente Satisfechos”. Estos resultados sugieren que persisten debilidades en la confianza, claridad de la información brindada y el cumplimiento de plazos, factores que afectan la fiabilidad del servicio.

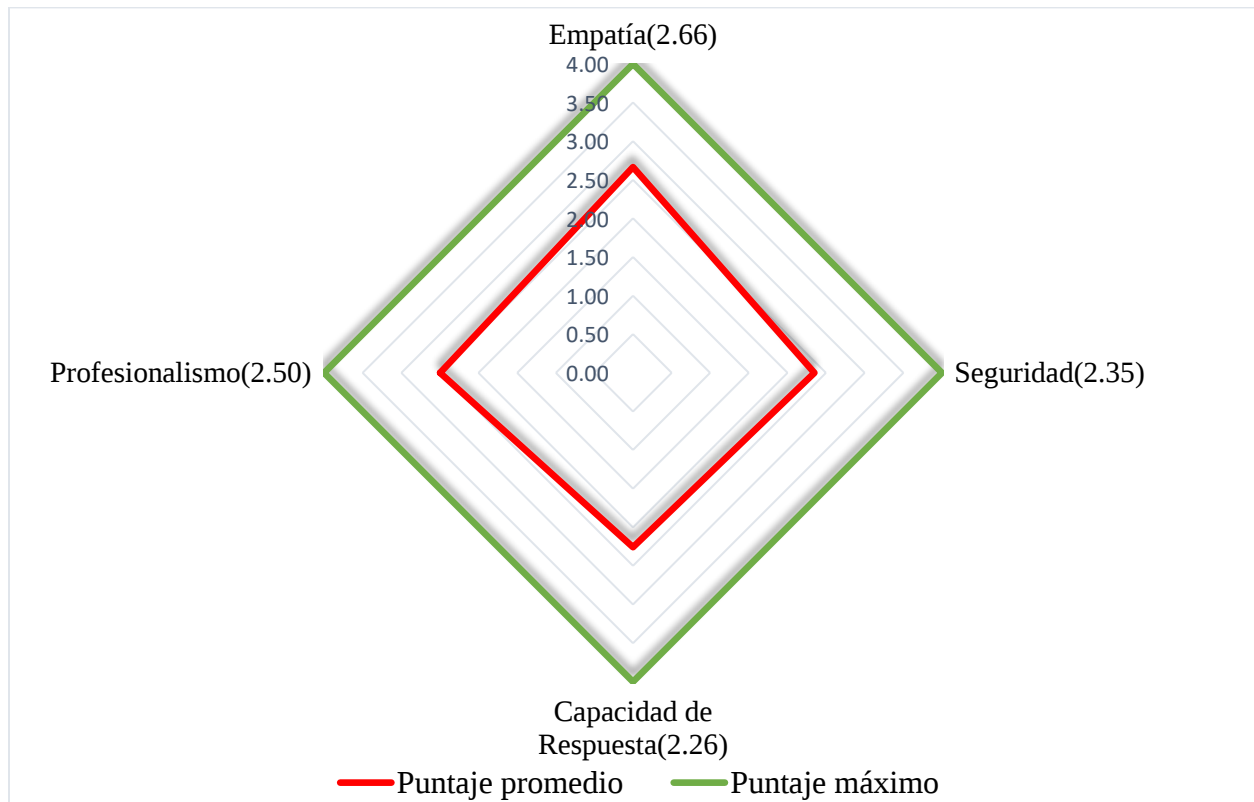
La capacidad de Respuesta muestra al 38.5% de los usuarios lo califican este aspecto como "Medianamente Satisfecho", y un 24.6% como "Satisfecho". Aunque se valora

positivamente la rapidez en la atención y la resolución de problemas, el 19.0% de los usuarios se siente "Insatisfecho", lo que sugiere que hay espacio para optimizar los tiempos de espera y la eficiencia en la solución de problemas relacionados con los procedimientos de tramites de inscripción y publicidad. Pese a ello, los tiempos de espera prolongados y el seguimiento insuficiente en algunos trámites limitan la percepción de eficiencia, evidenciando la necesidad de optimizar los procesos internos para brindar un servicio más ágil y efectivo.

Por otro lado, la dimensión Profesionalismo registra un 52.2% de valoraciones positivas, mientras que un 33.1% de los usuarios la califica como “Medianamente Satisfecho”. Estos resultados evidencian que, aunque los usuarios reconocen en el personal actitudes basadas en la transparencia, imparcialidad y justicia, aún existen inconsistencias en la percepción del comportamiento ético de algunos colaboradores. En general, la percepción es favorable, pero se observa la necesidad de reforzar la práctica de principios éticos y el desarrollo de habilidades blandas, así como de fortalecer los programas de formación continua que actualicen los conocimientos y competencias del personal para optimizar la calidad del servicio.

Figura 3

Nivel promedio de la calidad de atención en la oficina registral de Cajamarca en relación, 2024



La calidad de atención en la oficina registral de Cajamarca presenta un nivel de satisfacción moderadamente satisfactorio, ya que ninguna dimensión supera el puntaje de 3. La capacidad de respuesta (2.26%) es la dimensión con menor puntaje, reflejando insatisfacción con la rapidez en la atención y la eficiencia en la solución de problemas. La seguridad (2.35%) también muestra áreas de mejora como en la claridad del lenguaje, confianza en la atención e información confiable. El profesionalismo (2.50%) es valorado positivamente, pero aún requiere consistencia en la aplicación de principios éticos y capacitación en habilidades blandas. La empatía (2.66%) es la dimensión más cercana al nivel satisfactorio a través de la atención oportuna y el trato Cortes.

5.3. Correlación de variables entre la satisfacción laboral y calidad de atención en la oficina registral de Cajamarca, 2024

Tabla 16

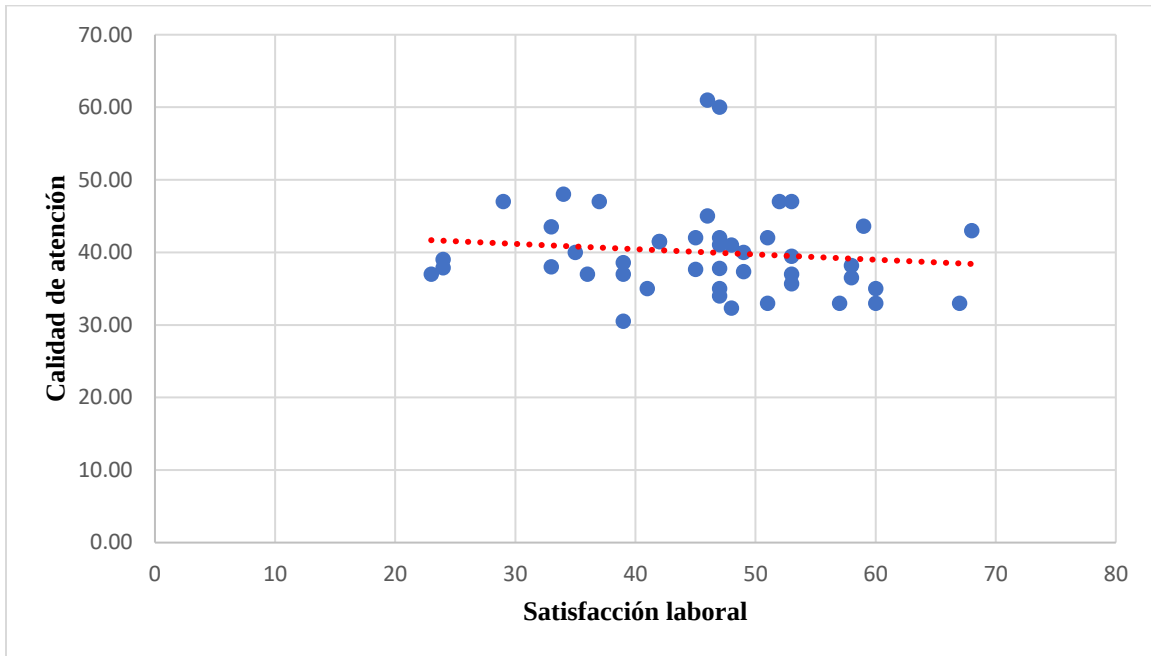
Prueba de Normalidad

Prueba de Normalidad				
	Shapiro-Wilk			
	Estadístico	gl	Sig.	
Condiciones laborales	.923	45	.006	no normal
Sistema de recompensas justas	.966	45	.212	normal
Reto de trabajo	.942	45	.026	no normal
Relaciones interpersonales	.917	45	.003	no normal
Relación trabajo-empleado	.966	45	.212	normal
Satisfacción Laboral	.977	45	.498	normal
Empatía	.953	45	.068	no normal
Seguridad	.966	45	.198	normal
Capacidad de respuesta	.906	45	.001	no normal
Profesionalismo	.940	45	.021	no normal
Calidad de Atención	.881	45	.000	no normal

a. Corrección de la significación de Lilliefors.

Figura 4

Satisfacción laboral y calidad de atención en la Oficina Registral de Cajamarca, 2024

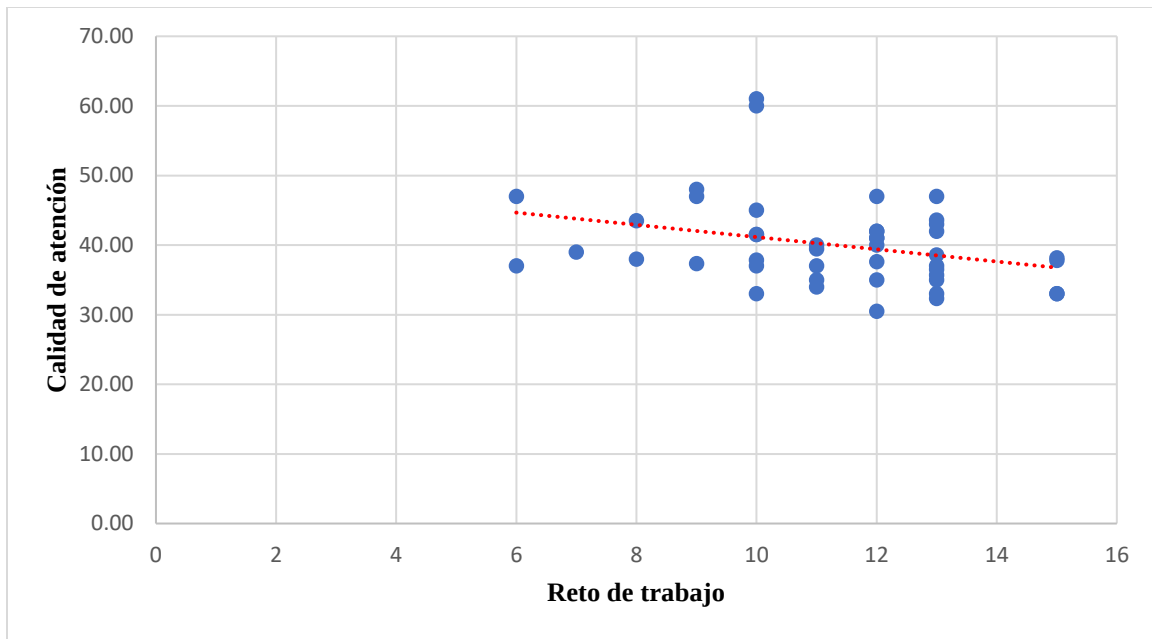


Con la prueba de correlación de Spearman se ha determinado que no existe relación estadística significativa entre las dos variables, ya que se obtuvo un valor de p de 0.086, lo cual indica que la satisfacción laboral, en términos generales, no contribuye ni afecta a la calidad de atención en la Oficina Registral de Cajamarca

No obstante, algunos de los factores, de manera independiente contribuyen negativamente a la calidad de atención.

Figura 5

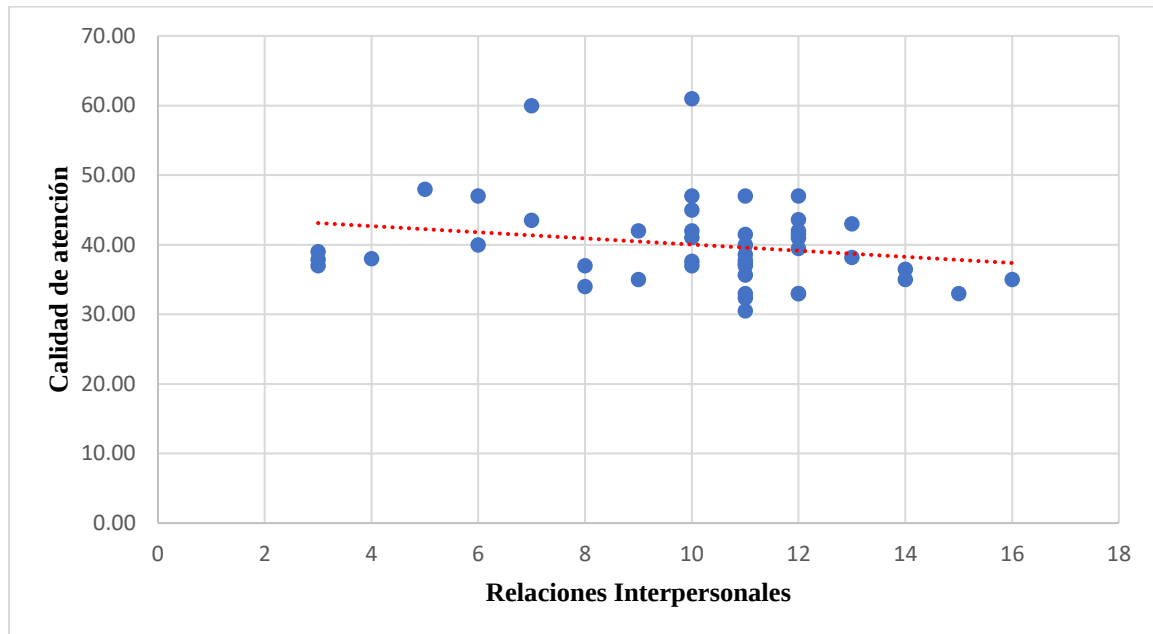
Relación entre la satisfacción en términos de reto de trabajo en el ámbito laboral y la calidad de atención en la Oficina Registral de Cajamarca, 2024



Con la prueba de correlación de Spearman se ha determinado que existe relación estadística significativa, entre la dimensión de reto de trabajo y la calidad de atención, con un valor de p de 0.013. Esta relación es inversa y moderada, con un coeficiente de correlación de -0.332, lo cual indica que a mayor reto de trabajo está vinculado con una disminución en la calidad de atención y es considerado una de las causas secundarias que junto con otras causas generan la mala atención.

Figura 6

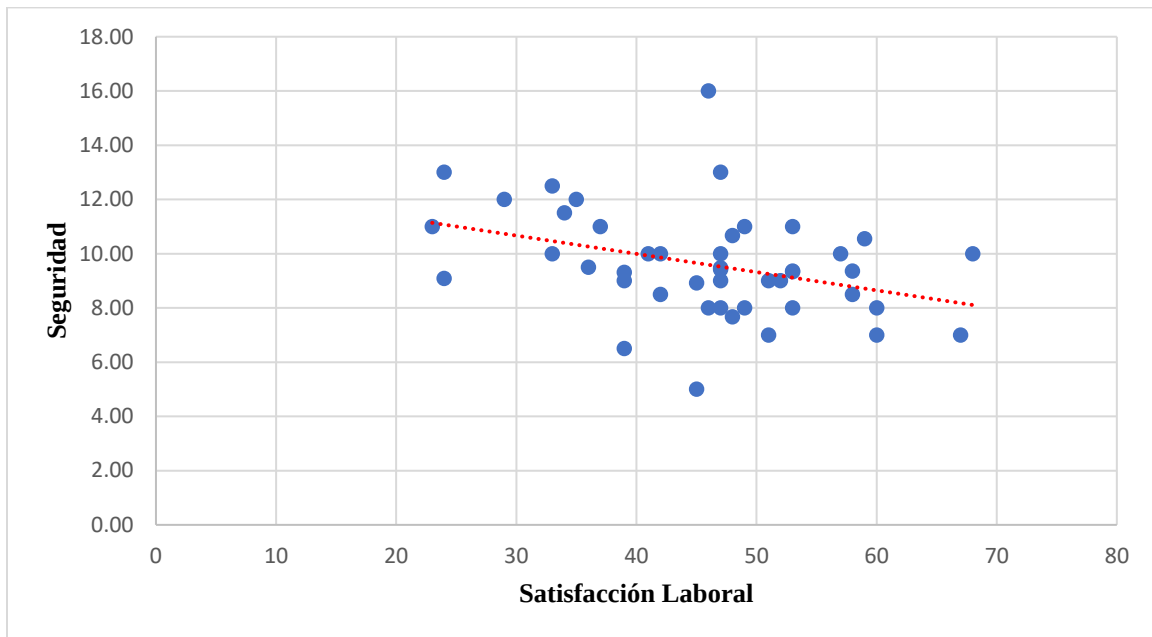
Relación entre la satisfacción en términos de relaciones interpersonales en el ámbito laboral y la calidad de atención en la Oficina Registral de Cajamarca, 2024



Con la prueba de correlación de Spearman se ha determinado que existe relación estadística significativa, entre la dimensión de relaciones interpersonales y la variable calidad de atención, con un valor de p de 0.048. Esta relación es inversa y moderada, como lo indica un coeficiente de correlación de -0.251. Esto sugiere que, aunque mejores relaciones interpersonales pueden estar asociadas con una mayor satisfacción laboral, paradójicamente podrían contribuir, en alguna medida, a una disminución en la calidad de atención. Se entiende que es una de las causas secundarias que junto con otras causas contribuyen a que exista una mala atención por lo cual se considera una relación baja ya que no es un factor principal de la mala atención, pero en poca medida contribuye a que la atención sea mala.

Figura 7

Relación entre la satisfacción laboral y la empatía en la Oficina Registral de Cajamarca, 2024



El análisis estadístico realizado mediante la prueba de correlación de Spearman ha determinado que existe relación entre la satisfacción Laboral y la empatía que ofrecen a los usuarios de la Oficina Registral de Cajamarca. Esta relación presenta un valor de p 0.007; con un coeficiente de correlación de -0.363 lo cual indica una relación inversa moderada a medida que aumenta la satisfacción laboral, la empatía percibida por los usuarios tiende a disminuir, y viceversa. Este hallazgo indica una posible causa secundaria que debe analizarse en conjunto con otros factores para entender su impacto en la calidad de atención al usuario.

5.4. Discusión de Resultados

La percepción general de satisfacción laboral en la Oficina Registral de Cajamarca se considera medianamente satisfactoria, con notables diferencias entre las dimensiones evaluadas. Las condiciones laborales y el reto de trabajo fueron las dimensiones mejor valoradas, mientras que el sistema de recompensas justas fue el aspecto más crítico. Estos resultados reflejan una situación en la que los factores básicos del entorno laboral están presentes, pero la falta de elementos motivacionales limita la percepción positiva del trabajo.

Desde la perspectiva de la Teoría de los Dos Factores de Herzberg, se observa que los factores higiénicos, como infraestructura física y supervisión, están razonablemente cubiertos, evitando la insatisfacción. Sin embargo, no se encuentran suficientemente atendidos los factores motivadores como reconocimiento, crecimiento profesional y oportunidades de ascenso, lo que impide un compromiso laboral sostenido. Esto explica por qué, a pesar de tener condiciones adecuadas, la satisfacción global no es alta.

Estos hallazgos son coherentes con el estudio de Baca (2021), quien, en un análisis previo en la misma Oficina Registral de Cajamarca, identificó que los aspectos mejor valorados eran precisamente el reto de trabajo y las condiciones laborales, mientras que las remuneraciones e incentivos constituían los puntos de mayor insatisfacción. Del mismo modo, Chihuantito y Sánchez (2022), en su investigación en una municipalidad cusqueña, encontraron que las desigualdades en las recompensas impactaban directamente en la percepción de compromiso y calidad del servicio. En contraste, Parra (2021) identificó que altos niveles de satisfacción laboral pueden estar relacionados con una percepción más positiva de la calidad del servicio, aunque en contextos distintos como el de un centro de diálisis.

El sistema de recompensas justas genera altos niveles de insatisfacción, especialmente en lo referido a ascensos, incentivos y equidad salarial entre regímenes. Estos hallazgos sugieren que la percepción de justicia organizacional es débil, lo que repercute directamente en la motivación de los trabajadores. Este escenario se explica mediante la Teoría de las Expectativas de Vroom, la cual indica que la motivación del individuo depende de su percepción de que el esfuerzo llevado a cabo resultará en recompensas deseadas. Al no encontrar un vínculo claro entre esfuerzo y recompensa, se reduce la motivación laboral.

Respecto al reto de trabajo, se evidencian altos niveles de compromiso, pero debilidades en transparencia y autonomía. Esto refleja un desequilibrio entre las metas institucionales y las condiciones operativas del personal. Según Herzberg, el compromiso es un factor motivacional que impulsa la satisfacción, mientras que la falta de autonomía y claridad pueden actuar como factores higiénicos que, al estar ausentes, provocan insatisfacción.

En cuanto a las relaciones interpersonales, se reporta una satisfacción moderada con fortalezas en liderazgo e iniciativa, pero debilidades en trabajo colaborativo y apoyo mutuo. Esto indica que, si bien existen líderes proactivos, la cultura organizacional aún debe fortalecer la colaboración horizontal. Desde la Teoría por Facetas de Lawler, esto resalta cómo diferentes componentes afectan de manera distinta la satisfacción general, indicando áreas específicas de intervención. Esto se alinea con los resultados de Ramírez & Prada (2023), quienes hallaron que las dimensiones sociales de la satisfacción laboral tienen menor correlación con la percepción del servicio que los factores estructurales.

En la dimensión relación trabajo-empleador, la compatibilidad entre personalidad y puesto es percibida positivamente, pero se encuentran limitaciones en comunicación con los superiores y disponibilidad de capacitación. Este resultado sugiere un desfase entre las

necesidades del trabajador y el respaldo institucional. La falta de comunicación y desarrollo profesional reduce el sentido de pertenencia y alineamiento con los objetivos organizacionales. Investigaciones como la de Quiñones & Marín (2021) en el sector salud, encontraron que una comunicación fluida con los superiores está directamente relacionada con la satisfacción global y la calidad percibida por los usuarios. En este contexto, los resultados obtenidos refuerzan la necesidad de implementar estrategias que fortalezcan la comunicación jerárquica y ofrezcan capacitaciones accesibles y efectivas para todo el personal de la entidad, que contribuyan al desarrollo de un entorno laboral más satisfactorio y productivo.

Por el lado de la calidad de atención, ninguna dimensión evaluada alcanzó un nivel plenamente satisfactorio. La capacidad de respuesta obtuvo la puntuación más baja, revelando problemas en la rapidez de atención y resolución de trámites. La empatía, aunque fue la mejor valorada reflejando una fortaleza relativa en la capacidad del personal para conectarse con las necesidades emocionales de los usuarios, aún existen oportunidades de mejora en aspectos como la interacción oportuna y el trato empático, sigue sin cumplir las expectativas de los usuarios. Esto coincide con los planteamientos de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), quienes enfatizan que la empatía es clave para la calidad del servicio, al fortalecer la percepción de atención personalizada y humanizada. Sin embargo, la Capacidad de respuesta es la dimensión con la calificación más baja, revelando deficiencias críticas en la rapidez de atención y la resolución de problemas, aspectos fundamentales para la satisfacción del usuario. Según Pérez (2006), los retrasos en la atención se perciben como un signo de ineficiencia organizacional, lo que subraya la necesidad de priorizar mejoras en la optimización de tiempos de espera y la eficiencia en la gestión de trámites. Desde el Modelo SERVQUAL y la Teoría de la Calidad del

Servicio de Parasuraman, Zeithaml y Berry, estas debilidades evidencian una brecha entre el servicio esperado y el percibido, afectando la satisfacción del usuario.

La dimensión de seguridad, representada por la claridad del lenguaje y la confianza, presenta niveles de insatisfacción preocupantes. Esto afecta la credibilidad de la institución y puede generar desconfianza en los procedimientos. Según el Modelo de Calidad Total, esto refleja una necesidad de mejorar la gestión de procesos y la capacitación del personal para garantizar una experiencia de servicio más confiable.

En torno a la capacidad de respuesta es una dimensión con una percepción mayoritaria regular, los resultados reflejan deficiencias en agilidad y efectividad; el modelo SERVQUAL enfatiza la necesidad de disponer de personal capacitado y procesos eficientes que permitan atender de manera ágil y efectiva las necesidades de los usuarios por lo cual incorporar estrategias para optimizar los tiempos de atención, capacitar al personal en habilidades específicas para la solución de problemas y establecer mecanismos de comunicación clara y oportuna podría contribuir significativamente a mejorar esta dimensión y elevar la percepción positiva del servicio.

No se encontró una relación estadística significativa entre la satisfacción laboral y la calidad de atención en términos generales $p = 0.086$, lo que coincide con los hallazgos de Ramírez & Prada (2023), quienes también encontraron una baja relación entre satisfacción laboral y la percepción del cliente, sugiriendo que la satisfacción de los empleados no necesariamente impacta de manera significativa en la percepción del servicio. Asimismo, Parra (2021) reportó una correlación negativa muy baja y no significativa entre satisfacción laboral y calidad de atención $Rho = -0.028$; $p > 0.05$, lo que refuerza la idea de que estas variables pueden operar de manera independiente en ciertos contextos. En contraste, Parillo (2021) encontró una

correlación positiva considerable $Rho = 0.845$; $p = 0.000$, lo que podría explicarse por diferencias contextuales, como el enfoque en áreas específicas como la administración tributaria, donde las tareas son evaluadas directamente por los usuarios en términos de calidad del servicio. En cuanto al reto de trabajo, se observó una relación inversa y moderada con la calidad de atención $Rho = -0.332$; $p = 0.013$. Este hallazgo es consistente con el estudio de Baca (2021), quien identificó que el reto de trabajo es una dimensión bien valorada de la satisfacción laboral. Además, Terán (2020) indicó que, a pesar de un clima laboral deficiente, los usuarios percibían una alta calidad de atención, sugiriendo que las exigencias laborales no siempre se reflejan en la percepción del cliente. Respecto a las relaciones interpersonales, se encontró una relación inversa y moderada con la calidad de atención $Rho = -0.251$; $p = 0.048$), lo cual se alinea con lo observado por Chihuantito & Sánchez (2022), quienes, en un contexto municipal, hallaron que la cooperación institucional y las relaciones interpersonales tienen una relación débil con la calidad del servicio. Este resultado es consistente con la investigación y coincide con Parillo (2021), quien indicó que la satisfacción laboral está más vinculada a factores como el salario que a las relaciones interpersonales, lo que también refleja un impacto secundario de estas en la calidad de la atención. Finalmente, se encontró una relación inversa moderada entre satisfacción laboral y empatía ($Rho = -0.363$; $p = 0.007$). Este hallazgo resuena con el trabajo de Idrogo (2022), quien identificó deficiencias en empatía como una de las principales limitaciones en la calidad del servicio, sugiriendo que un mayor enfoque en la satisfacción personal podría disminuir el esfuerzo hacia una atención empática. Aunque Parra (2021) calificó la empatía como alta en su estudio, no reportó una relación inversa como la encontrada, lo que podría explicarse por diferencias en el diseño o las características del entorno de trabajo.

CONCLUSIONES

1. El nivel de satisfacción laboral en la Oficina Registral de Cajamarca es medianamente satisfactorio, destacando fortalezas en el reto de trabajo y las condiciones laborales, especialmente en lo relacionado con la infraestructura física y el compromiso de los colaboradores. No obstante, se evidencian deficiencias significativas en el sistema de recompensas justas, asociadas a las diferencias entre regímenes laborales, desigualdades salariales, limitada implementación de políticas de reconocimiento y escasa retroalimentación en el desempeño. Estas condiciones afectan la percepción de equidad, reducen la motivación del personal y debilitan su identificación con la organización.
2. La calidad de atención en la Oficina Registral de Cajamarca es regular, destacando la empatía y el trato cordial del personal como sus principales fortalezas. No obstante, persisten deficiencias en la rapidez del servicio, el seguimiento de trámites y la claridad en la comunicación, lo que limita la percepción de eficiencia y confianza. Asimismo, el profesionalismo requiere fortalecerse mediante capacitación continua y desarrollo de habilidades comunicativas.
3. La satisfacción laboral y calidad de atención no tienen una relación estadística, según los resultados obtenidos mediante la prueba de correlación de Spearman ($p = 0.086$). Este resultado indica que una mejora en los niveles de satisfacción laboral no implica necesariamente una mejora proporcional en la calidad de atención al usuario.

RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS

- A la Jefatura de la Oficina Registral de Cajamarca, en coordinación con la Unidad de Recursos Humanos, implementar un sistema integral de incentivos y reconocimiento institucional que contribuya a reducir las percepciones de desigualdad entre los distintos regímenes laborales, mejorar la equidad interna y fortalecer el compromiso organizacional, elevando así la satisfacción y motivación del personal.
- A la Unidad de Planeamiento y a la Unidad de Recursos Humanos de la Zona Registral N.º II – Sede Chiclayo, rediseñar los procesos de atención al usuario, priorizando la reducción de tiempos de respuesta y la implementación de programas permanentes de capacitación en habilidades comunicativas, atención empática y resolución eficiente de problemas, con el fin de mejorar la percepción de calidad de servicio.
- Al jefe Zonal y a la Jefatura de la Oficina Registral de Cajamarca, establecer un sistema de evaluación y monitoreo continuo que permita analizar de forma integrada los niveles de satisfacción laboral y calidad de atención, identificando áreas críticas y oportunidades de mejora. Asimismo, promover actividades de integración y fortalecimiento del trabajo en equipo, orientadas al desarrollo institucional y a la consolidación de una cultura de servicio basada en la empatía, confianza y eficiencia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, N., Guzman, C., Lamoyi, C. L., Magaña, d. E., Rosas, J., Sandoval, M. d., . . . Zetina, C. D. (2013). *Factores organizacionales y psicosociales que inhiben el desempeño académico*.
- Arias, J. L., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Arequipa, Perú: Enfoques Consulting EIRL.
- Arnold, J., & Randall, R. (2012). *Psicología del Trabajo* (Quinta Edición ed.). Pearson Educacion. Recuperado el 31 de 12 de 2023, de <https://latecnicalf.com.ar/descargas/material/higieneyseguridad/Psicolog%C3%ADa%20del%20trabajo,%205ta%20Edici%C3%B3n%20-%20John%20Arnold.pdf>
- Baca, Y. (2021). *Influencia de la Cultura Organizacional en la Satisfacción Laboral de los Colaboradores de Sunarp Oficina Registral de Cajamarca, 2020*[Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio Institucional.
- C. K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. *Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 6(1-2), 1-10. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/567/56751267012.pdf>
- Cadena, O. (2018). *Gestión de la calidad y productividad*. Sangolquí, Ecuador: Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Obtenido de <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/15416/1/GESTION%20DE%20LA%20CALIDAD%20Y%20PRODUCTIVIDAD.pdf>

- Camison, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson Educacion. Recuperado el 31 de 12 de 2023, de <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/64db843c11c52aaf913a5322feafd3d8.pdf>
- Carpena, A. (2016). *La Empatía es Posible*. Desclée De Brouwer. Obtenido de <https://www.edesclee.com/img/cms/pdfs/9788433028228.pdf>.
- Carro, R., & Gonzalez, D. (2012). *Administración de la Calidad total*. Obtenido de https://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Chiavenato, I. (2001). *Administracion de Recursos Humanos* (5 edición ed.). Santafe de Bogota, Colombia: Nomos S.A. Obtenido de https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15522/mod_resource/content/0/Chiavenato%20I%20dalverto.%20Administraci%C3%B3n%20de%20Recursos%20Humanos.pdf
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>
- Chihuantito, L., & Sanchez, N. A. (2022). *Satisfacción laboral y calidad de servicio de los servidores de la Municipalidad Distrital de Wánchaq, 2022*[Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional.
- Congreso Constituyente Democrático. (1993). *Constitución Política Del Perú*. Recuperado El 25 De 12 De 2023, De Constitución Política Del Perú: <https://www.gob.pe/institucion/presidencia/informes-publicaciones/196158-Constitucion-Politica-Del-Peru>

- Congreso De La Republica. (2013). *Ley Servir 30057*. Diario Oficial El Peruano. Recuperado El 25 De 12 De 2023, De Ley Servir 30057: <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/118474-30057>
- Datum Internacional. (2022). *Encuesta de Satisfacción Ciudadana a Nivel Regional 2021*.
Obtenido de Encuesta de Satisfacción Ciudadana a Nivel Regional 2021:
<https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/3621154-encuesta-de-satisfaccion-ciudadana-a-nivel-regional-2021>
- Dawis, R. V., & Lofquist, L. H. (1984). *El Proceso de socialización como un proceso de ajuste dinamico al trabajo*[Tesis Doctoral, Universidad de Minesota]. Repositorio Institucional.
- Etecé. (2023). *Burocracia*. Recuperado el 09 de 01 de 2024, de Enciclopedia Humanidades:
<https://humanidades.com/burocracia/>
- Garcia, D. (2010). Satisfaccion Laboral. Una aproximacion Teorica. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 1-12.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw-Hill/interamericana editores S.A.
- Idrogo, J. d. (2022). *Desempeño Laboral y calidad de servicio al ciudadano en una municipalidad de Cajamarca*[Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional.
- Instituto Tecnológico de Sonora. (2013). Importancia de la Calidad de Servicio al Cliente: un pilar en la Gestión Empresarial. *EL Buzón de Pacioli*, 1-36.

- Landy, F. J., & Conte, J. M. (2005). *Psicología Industrial: Introducción a la Psicología industrial y organizacional*. Mexico: McGraw-Hill.
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2020). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Barcelona, España: Dipòsit Digital de Documents. Obtenido de <http://ddd.uab.cat/record/129382>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda. *Perspectivas*, 34, 181-209. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Molina, O. D. (2014). *Calidad de los Servicios*. Recuperado el 22 de Diciembre de 2023, de Ecured: https://www.ecured.cu/Calidad_de_los_Servicios
- Monroy, A., & Saez, G. (2012). *Las teorías sobre la motivación y su aplicación a la actividad Física y el deporte*. Revista Digital.
- Morán, G., & Alvarado, D. G. (2010). *Métodos de la investigación*. Mexico: Pearson Educación.
- Parillo, M. Y. (2021). *Satisfacción Laboral y su relación con la Calidad de Servicio de los trabajadores de la gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad provincial de San Román Juliaca en el año 2019*[Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Juliaca]. Repositorio Institucional.
- Parra, K. N. (2021). *Satisfacción laboral y calidad de atención percibidos por los usuarios*[Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional.

- Pérez, C. L. (2021). *La Satisfacción Laboral y la Calidad de Servicio al Usuario en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 2019*[Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio Institucional.
- Perez, V. C. (2006). *Calidad total en la atención al cliente. Pautas para garantizarla excelencia en el servicio*. España: Vigo.
- Presidencia Del Consejo De Ministros. (2015). *Manual Para Mejorar La Atención A La Ciudadanía En Las Entidades De La Administración Pública*. Obtenido De Manual Para Mejorar La Atención A La Ciudadanía En Las Entidades De La Administración Pública: <https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/3040786-manual-para-mejorar-la-atencion-a-la-ciudadania-en-las-entidades-de-la-administracion-publica>
- Quiñones, D., & Marin, Y. d. (2021). *Satisfacción laboral del personal de salud y su relación con la percepción de la calidad*[Tesis de Maestria,Corporacion Universidad de la Costa J. Repositorio Institucional.
- Ramirez, L. A., & Prada, C. A. (2023). *Satisfacción laboral y percepción del cliente corporativo en la empresa Servientrega*[Tesis de Maestria, Universidad Santo Tomas]. Repositorio Institucional.
- Rankmi. (2024). *Benchmark: Satisfacción y compromiso de los colaboradores en Latinoamérica 2023-2024*. Obtenido de Benchmark: Satisfacción y compromiso de los colaboradores en Latinoamérica 2023-2024.
- Secretaria de gestion Publica. (10 de 2023). *Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023*. Obtenido de Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023:

<https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/5433378-encuesta-de-satisfaccion-ciudadana-2023>

Stephen P, R., & Coulter , M. (2010). *Administracion*.

<https://www.ceut.edu.mx/Biblioteca/books/Administraci%C3%B3n/Administraci%C3%B3n-Robbins.pdf>.

SUNARP. (2023). *Codigo de Etica y de conducta del servidor publico de la Sunarp*. Recuperado el 25 de 12 de 2023, de Codigo de Etica y de conducta del servidor publico de la Sunarp: <https://www.gob.pe/institucion/sunarp/normas-legales/4265128-098-2023-sunarp-sn>

Teran, J. (2020). *Clima Laboral y Calidad de atenciónen salud en el centro de Salud tipo A IESS Cotacache*[Tesis de Maestria, Universidad Técnica del Norte]. Repositorio Institucional.

THE ADECCO GROUP. (2022). *Global Workforce of the Future 2022*. Obtenido de Global Workforce of the Future 2022: https://www.adeccoinstitute.es/wp-content/uploads/2022/10/TAG-HQ-whitepaper-09-2022-Reset-Normal-ES-2_compressed.pdf

Torres, M., & Vásquez, C. L. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*, 18(35), 57-76.

Trabajando.Com. (2016). *Info Capital*. Recuperado el 22 de Diciembre de 2023, de Info Capital: <https://infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/>

Valenzuela, N. L., Buentello, C. P., Gomez, L. A., & Villareal, V. (2019). La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del

cliente en una pyme de servicios. *Revista GEON*, 18-24. Obtenido de

<https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/159/155>

Vallejo, O. E. (2010). *Satisfaccion Laboral: Utopía o Realidad*. Educosta. Obtenido de

<https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/1081/Satisfaccion%20Laboral.pdf?sequence=1&isAllowed>

APÉNDICES

Apéndice N° A. Confiabilidad de los Instrumentos

Tabla A1

Confiabilidad del cuestionario de Satisfacción Laboral

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.878	15

Tabla A2

Confiabilidad del cuestionario de Calidad de Atención

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.832	30

Apéndice B. Validación de Instrumentos

B.1. Satisfacción laboral



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA



FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS DEL JUEZ EXPERTO

Apellidos y nombres	ARROYO CARREERA SANTOS HIPOLITO
DNI	44456648
Especialidad	PSICOLOGO
Grado académico	DOCTOR

II. DATOS DE LA INVESTIGACIÓN Y EL INSTRUMENTO

Autor	Hernández Cabanillas María Flor		
Título de la investigación	Satisfacción laboral y calidad de atención en la oficina registral de Cajamarca, zona registral N° II – sede Chiclayo, 2024		
Objetivo de la investigación	Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la calidad de atención en la oficina registral de Cajamarca, Zona registral N° II – Sede Chiclayo, 2024		
Instrumento a evaluar	Cuestionario Likert	Variable sujeta a medición	Satisfacción Laboral

III. VALIDACIÓN DE CONTENIDO

A continuación, se presenta la evaluación del instrumento objeto de validación, teniendo en consideración diez criterios y una escala de medición con cinco valores, siendo su interpretación la siguiente:

1=muy malo, 2= malo, 3=regular, 4=bueno, 5=muy bueno

N°	Criterios	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
1	Claridad: Esta formulado con un lenguaje apropiado y comprensible					X
2	Objetividad: Permite medir hechos observables					X
3	Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4	Organización: Presentación y estructuras ordenadas					X
5	Suficiencia: Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6	Pertinencia: Permite conocer datos de acuerdo a objetivos					X
7	Consistencia: Permite conseguir datos basados en modelos teóricos					X
8	Coherencia: Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems					X
9	Metodología: La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10	Aplicación: Permite recoger datos útiles y que son posibles de organizar					X
Subtotales						50
Total						50
Puntaje en base 20						20

Fecha: 27 AGOSTO del 2024

OBSERVACIONES:



FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS DEL JUEZ EXPERTO

Apellidos y nombres	YOVERA PUICAN ROSA ANACELLY
DNI	45147087
Especialidad	PSICOLOGÍA
Grado académico	MAESTRA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

II. DATOS DE LA INVESTIGACIÓN Y EL INSTRUMENTO

Autor	Hernández Cabanillas Maria Flor		
Título de la investigación	Satisfacción laboral y calidad de atención en la oficina registral de Cajamarca, zona registral N° II – sede Chiclayo, 2024		
Objetivo de la investigación	Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la calidad de atención en la oficina registral de Cajamarca, Zona registral N° II – Sede Chiclayo, 2024		
Instrumento a evaluar	Cuestionario	Variable sujeta a medición	Satisfacción Laboral

III. VALIDACION DE CONTENIDO

A continuación, se presenta la evaluación del instrumento objeto de validación, teniendo en consideración diez criterios y una escala de medición con cinco valores, siendo su interpretación la siguiente:

1=muy malo, 2= malo, 3=regular, 4=bueno, 5=muy bueno

N°	Criterios	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
1	Claridad: Esta formulado con un lenguaje apropiado y comprensible					X
2	Objetividad: Permite medir hechos observables			X		
3	Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología			X		
4	Organización: Presentación y estructuras ordenadas					X
5	Suficiencia: Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6	Pertinencia: Permite conocer datos de acuerdo a objetivos				X	
7	Consistencia: Permite conseguir datos basados en modelos teóricos			X		
8	Coherencia: Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems				X	
9	Metodología: La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10	Aplicación: Permite recoger datos útiles y que son posibles de organizar				X	
Subtotales		0	0	9	16	15
Total		40				
Puntaje en base 16		16				

Fecha: 15 DE SEPTIEMBRE del 2024

OBSERVACIONES:

ROSANACELLY YOVERA PUICAN
Firma del evaluador experto

B.2. Calidad de Atención



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA



FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS DEL JUEZ EXPERTO

Apellidos y nombres	CORTEZ URTEAGA JUAN
DNI	4449 3504
Especialidad	ADMINISTRADOR
Grado académico	MAESTRÍA EN DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS CON MENCIÓN EN CONSULTORÍA PARA EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL.

II. DATOS DE LA INVESTIGACIÓN Y EL INSTRUMENTO

II. DATOS DE LA INVESTIGACIÓN Y EL INSTRUMENTO			
Autor	Hernández Cabanillas María Flor		
Título de la investigación	Satisfacción laboral y calidad de atención en la oficina registral de Cajamarca, zona registral N° II – sede Chiclayo, 2024		
Objetivo de la investigación	Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la calidad de atención en la oficina registral de Cajamarca, Zona registral N° II – Sede Chiclayo, 2024		
Instrumento a evaluar	Cuestionario Likert	Variable sujeta a medición	Calidad de atención

II. VALIDACIÓN DE CONTENIDO

A continuación, se presenta la evaluación del instrumento objeto de validación, teniendo en consideración diez criterios y una escala de medición con cinco valores, siendo su interpretación la siguiente:

1=muy malo, 2= malo, 3=regular, 4=bueno, 5=muy bueno

N°	Criterios	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
1	Claridad: Esta formulado con un lenguaje apropiado y comprensible					x
2	Objetividad: Permite medir hechos observables					x
3	Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				x	
4	Organización: Presentación y estructuras ordenadas					x
5	Suficiencia: Comprende los aspectos en cantidad y calidad					x
6	Pertinencia: Permite conocer datos de acuerdo a objetivos					x
7	Consistencia: Permite conseguir datos basados en modelos teóricos				x	
8	Coherencia: Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems					x
9	Metodología: La estrategia responde al propósito de la investigación				x	
10	Aplicación: Permite recoger datos útiles y que son posibles de organizar					x
Subtotales					12	35
Total		47				
Puntaje en base 20		19				

Fecha: 12 de septiembre del 2024

OBSERVACIONES:

Ing. Juan Cortez Urteaga

Apellidos y nombres



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA



FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS DEL JUEZ EXPERTO

Apellidos y nombres	Baca Llontop Yuri Nashira
DNI	46749523
Especialidad	Administración
Grado académico	Magister en Administración y Gerencia Pública

II. DATOS DE LA INVESTIGACIÓN Y EL INSTRUMENTO

Autor	Hernández Cabanillas María Flor		
Título de la investigación	Satisfacción laboral y calidad de atención en la oficina registral de Cajamarca, Zona Registral N° II – sede Chiclayo, 2024		
Objetivo de la investigación	Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la calidad de atención en la oficina registral de Cajamarca, Zona registral N° II – Sede Chiclayo, 2024		
Instrumento a evaluar	Cuestionario Likert	Variable sujeta a medición	Calidad de atención

II. VALIDACIÓN DE CONTENIDO

A continuación, se presenta la evaluación del instrumento objeto de validación, teniendo en consideración diez criterios y una escala de medición con cinco valores, siendo su interpretación la siguiente:

1=muy malo, 2= malo, 3=regular, 4=bueno, 5=muy bueno

N°	Criterios	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
1	Claridad: Esta formulado con un lenguaje apropiado y comprensible					X
2	Objetividad: Permite medir hechos observables					X
3	Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4	Organización: Presentación y estructuras ordenadas					X
5	Suficiencia: Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
6	Pertinencia: Permite conocer datos de acuerdo a objetivos					X
7	Consistencia: Permite conseguir datos basados en modelos teóricos					X
8	Coherencia: Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems					X
9	Metodología: La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10	Aplicación: Permite recoger datos útiles y que son posibles de organizar					X
Subtotales					4	45
Total		49				
Puntaje en base 20		20				

Fecha: 04/09/2024

OBSERVACIONES:


Baca Llontop Yuri Nashira

Apéndice C. Instrumentos de recolección de Datos

Instrumento C1: Cuestionario de Satisfacción laboral

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL EN LA OFICINA REGISTRAL DE CAJAMARCA

El presente cuestionario tiene como objetivo evaluar la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Registral de Cajamarca, con fines exclusivamente académicos. Su participación es completamente anónima, por lo que le pedimos responder con total sinceridad. Agradecemos de antemano su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES

Edad: _____ Años que labora en la entidad: _____

Sexo: Masculino () Femenino ()

2. **INSTRUCCIONES:** a continuación, se mostrará preguntas que deben ser respondidas en una escala de 0 al 4 por favor coloque (x) según corresponda:

Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho
0	1	2	3	4

VARIABLE: SATISFACCION LABORAL	ESCALA				
ITEMS	0	1	2	3	4
Condiciones Laborales					
1. Las instalaciones físicas del lugar de trabajo (espacio, mobiliario, iluminación, etc.) son adecuadas para realizar sus funciones.					

2. Sus tareas y responsabilidades dentro de la organización están bien descritas.					
3. Recibe una supervisión clara y constante que le ayuda a desempeñar sus funciones de manera efectiva.					
4. Se le brinda suficientes oportunidades para desarrollar sus habilidades y avanzar en su desarrollo profesional					
Sistema de recompensas justas					
5. Se le brinda oportunidades de ascenso.					
6. La entidad valora sus logros y contribuciones en el trabajo.					
7. Existe políticas de incentivos no dinerarios en la entidad donde trabaja.					
8. Su salario es proporcional en relación con sus responsabilidades y funciones.					
Reto de Trabajo					
9. Los objetivos y la misión de la entidad son compatibles con sus valores					
10. La comunicación en su lugar de trabajo es transparente y abierta.					
11. Los conflictos en su lugar de trabajo se resuelven de manera justa.					
12. Tiene suficiente autonomía para tomar decisiones en su puesto de trabajo.					

Relaciones interpersonales					
13. Sus colegas son solidarios en su área de trabajo cuando de verdad se los necesita.					
14. Su lugar de trabajo fomenta la creatividad e innovación entre colaboradores					
15. Sus jefes inmediatos inspiran y motivan a sus equipos de manera efectiva.					
16. . La colaboración y el trabajo en equipo son efectivos y fortalecen la mejora del ambiente laboral					
Relación trabajo-empleado					
17. La normativa y política de la organización son justas y están bien aplicadas					
18. La comunicación con su jefe inmediato es efectiva y me permite desempeñarme eficientemente					
19. Tiene la suficiente confianza para expresar preocupaciones y opiniones a su jefe inmediato.					
20. Recibe capacitación regular para mejorar sus habilidades y rendimiento profesional					

Instrumento C2: Cuestionario de Calidad de Atención.

**CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA
OFICINA REGISTRAL DE CAJAMARCA**

El presente cuestionario tiene como objetivo estudiar la calidad de atención de los usuarios que visitan la Oficina Registral de Cajamarca, con fines exclusivamente académicos. Su participación es completamente anónima, por lo que le pedimos responder con total sinceridad. Agradecemos de antemano su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES

Edad: _____

Sexo: Masculino () Femenino ()

Tramite realizado

Publicidad

- Copia literal ()
- Vigencia poder ()
- CRI ()
- Certificados de gravamen ()
- Copia de título archivado ()
- Boleta informativa ()
- Otro _____

Inscripción

- Propiedad Inmueble ()
- Personas Naturales ()
- Personas Jurídicas ()
- Registro Vehicular ()
- Registro de minería ()
- Otro especificar _____

Citas programadas

- Área de catastro ()
- Área de propiedad Vehicular()
- Área de propiedad Inmueble()
- Área de personas Naturales ()
- Área de personas jurídicas ()
- Área de archivo ()

orientación

- Tramites de Publicidad ()
- Tramites de inscripción ()
- otros _____

Otros servicios

- Tramite documentario ()
- Devoluciones ()
- Otros _____

2. **INSTRUCCIONES:** a continuación, se mostrará preguntas en relación a la calidad de atención ofrecido por la persona que atendió su trámite que deben ser respondidas en una escala de 0 al 4 por favor coloque (x) según corresponda:

Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho
0	1	2	3	4

VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN	ESCALA				
ITEMS	0	1	2	3	4
Empatía					
1. La persona que atendió su trámite le brindo un trato respetuoso, cortés y amable.					
2. Está disponible y dispuesto a brindarme ayuda en mi tramite en lo que le corresponda y no esté fuera de sus funciones.					
3. La persona que atendió su trámite le brindo una atención oportuna y sin distracciones personales.					
4. La persona que atendió su trámite presento una imagen personal limpia y ordenada.					
Seguridad					
5. La persona que atendió su trámite utilizo un lenguaje claro y preciso.					
6. La persona que atendió su trámite le inspiro confianza.					
7. La persona que atendió su trámite proporcione información confiable, clara y transparente.					
8. Cuando la persona que atendió su trámite promete hacer algo en un tiempo determinado lo cumple.					

Capacidad de respuesta					
9. La atención que recibió fue realizada con rapidez.					
10. La persona que atendió su trámite le informo oportunamente acerca de todos los procedimientos respecto a su solicitud y actividades a realizar.					
11. La persona que atendió su trámite utilizó tácticas para minimizar tiempos de espera					
12. La persona que atendió su trámite le brindo solución de manera oportuna tomando la iniciativa					
Profesionalismo					
13. La persona que atendió su trámite demostró empatía y comunicación asertiva para resolver cualquier inconveniente.					
14. La persona que atendió su trámite es comprensivo con sus inquietudes y dudas sobre el trámite que va a realizar.					
15. La persona que atendió su trámite demostró un alto nivel de ética profesional.					
16. La persona que atendió su trámite conoce los requisitos y plazos que se requiere para cada procedimiento o tramite presentado.					
17.					

Apendice D. Prueba de Spearman

Tabla D1

Prueba de Spearman de las variables Satisfaccion laboral y Calidad de atencion

		Condiciones Laborales	Sistema De Recompensas Justas	Reto De Trabajo	Relaciones Interpersonales	Relación Trabajo - Empleado	Satisfacción Laboral	
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	-.104	.112	-.194	-.109	.112	-.052
		Sig. (unilateral)	.248	.231	.101	.239	.231	.368
		N	45	45	45	45	45	45
	Seguridad	Coeficiente de correlación	-.054		-,473**	-,379**	-.237	-,363**
		Sig. (unilateral)	.362		.001	.005	.058	.007
		N	45		45	45	45	45
	Capacidad De Respuesta	Coeficiente de correlación	-.058	.154	-.038	-.084	.154	.034
		Sig. (unilateral)	.353	.155	.402	.292	.155	.413
		N	45	45	45	45	45	45
	Profesionalismo	Coeficiente de correlación	-,353**	-.064	-,274*	-.153	-.064	-.231
		Sig. (unilateral)	.009	.338	.034	.158	.338	.063
		N	45	45	45	45	45	45
	Calidad De Atención	Coeficiente de correlación	-.169	-.018	-,332*	-,251*	-.018	-.207
		Sig. (unilateral)	.133	.453	.013	.048	.453	.086
		N	45	45	45	45	45	45

Apendice E. base de datos de la variable satisfaccion laboral

DATOS GENERALES					V.1. SATISFACCIÓN LABORAL																				
					D1. CONDICIONES LABORALES				D2. SISTEMA DE RECOMPENSAS JUSTAS				D3. RETO DE TRABAJO				D4. RELACIONES INTERPERSONALES				D5. RELACION TRABAJO - EMPLEADO				
NUMERO	EDAD	SEXO	TIEMPO QUE LABORA	AREA	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	
1	36	2	13	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	4	3	3	4	4	3
2	33	2	6	1	3	3	3	3	3	0	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3
3	36	2	9	1	3	3	3	3	3	3	3	2	1	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3
4	33	2	12	1	3	3	3	2	3	0	1	0	1	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3
5	34	1	7	1	4	1	3	3	0	2	1	2	2	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	2
6	36	1	5	2	3	1	1	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
7	65	1	29	2	3	3	0	1	0	0	0	2	2	3	2	4	1	0	1	1	1	1	2	4	0
8	36	2	10	3	1	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	4	4	3	3
9	38	1	14	4	4	4	4	3	3	4	3	1	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
10	40	1	14	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4
11	36	2	6	4	2	1	1	0	0	1	3	3	3	3	3	3	2	3	1	1	1	2	3	2	3
12	36	1	12	4	4	4	4	4	1	3	2	1	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
13	40	1	12	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3
14	39	2	6	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2
15	37	1	9	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	2	2	3	3
16	36	2	12	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3
17	47	2	22	4	4	3	3	0	0	1	1	0	2	0	2	2	2	0	1	0	2	2	1	0	0
18	30	2	4	4	4	4	2	2	0	0	2	3	4	2	2	2	1	3	1	1	1	2	1	0	4
19	28	2	3	4	3	4	1	2	0	2	0	3	4	3	4	2	4	2	4	4	3	4	4	3	3
20	33	1	4	4	3	4	3	3	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2
21	48	2	22	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
22	30	1	5	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2
23	34	1	9	4	4	3	3	2	0	1	0	0	4	1	1	1	1	1	1	0	1	2	1	1	2
24	37	2	12	4	3	3	3	2	1	1	1	2	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
25	42	1	12	4	3	1	1	3	1	2	1	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	1	1	1	3
26	38	1	3	4	3	3	3	2	0	0	2	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1	0
27	38	2	14	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
28	27	2	3	4	3	4	3	3	0	2	0	2	3	2	4	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2
29	36	1	6	5	3	1	2	2	3	2	1	0	3	2	2	2	2	0	1	2	2	2	2	2	2
30	40	2	12	5	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2
31	40	2	4	5	4	4	4	4	0	1	0	0	2	1	3	2	2	0	3	2	3	3	2	2	2
32	34	1	3	5	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3
33	37	1	9	5	2	2	3	1	0	2	1	2	3	3	3	3	1	3	0	2	3	2	2	3	1
34	38	2	5	6	3	4	2	3	2	2	1	1	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
35	68	2	20	6	3	3	3	3	1	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3
36	34	1	12	6	4	4	3	2	2	2	2	2	2	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2
37	40	1	5	6	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	1	2	2	1
38	36	1	7	7	4	4	3	2	2	2	2	3	4	3	4	2	4	4	3	3	2	4	4	3	3
39	33	2	5	7	4	4	2	2	0	2	1	1	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2
40	36	1	9	7	4	3	3	3	0	1	1	2	3	3	3	3	1	3	2	3	3	2	3	3	3
41	38	2	8	7	3	2	3	3	0	2	2	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2
42	46	1	6	8	4	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2
43	24	2	1	8	3	3	2	2	1	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	1
44	69	2	26	9	1	2	0	2	0	1	0	3	1	1	3	1	3	3	1	3	1	1	1	1	0
45	41	2	14	10	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1	2	1	2	2	2	2	3	2

Apendice F. base de datos de la variable Calidad de atención

CALIDAD DE ATENCIÓN																
NUMERO	D1. EMPATIA				D2. SEGURIDAD				D3. CAPACIDAD DE RESPUESTA				D4. PROFESIONALISMO			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P13	P15	P16
1	3.14	2.89	2.78	3.19	2.64	2.78	2.67	2.47	2.50	2.44	2.39	2.61	2.69	2.75	2.89	2.78
2	3.00	2.56	2.58	2.64	2.06	2.47	2.56	2.28	2.14	2.00	2.31	2.50	2.69	2.64	2.61	2.44
3	2.64	2.44	2.50	2.83	2.08	2.39	2.56	2.33	1.97	2.06	2.06	2.36	2.44	2.67	2.42	2.42
4	2.58	2.44	2.69	2.92	2.11	2.31	2.56	2.33	1.94	2.19	2.17	2.33	2.36	2.67	2.44	2.53
5	2.53	2.56	2.50	2.64	2.19	2.47	2.56	2.19	2.17	2.11	2.19	2.19	2.19	2.47	2.56	2.25
6	2.50	2.50	2.67	2.83	2.12	2.27	2.47	2.07	2.07	2.17	2.12	2.32	2.33	2.60	2.37	2.25
7	2.55	2.48	2.57	2.75	2.05	2.27	2.67	2.10	2.18	2.27	2.18	2.23	2.20	2.63	2.38	2.35
8	2.59	2.56	2.74	2.74	2.33	2.30	2.63	2.22	2.70	2.56	2.52	2.63	2.48	2.85	2.59	2.59
9	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	3.00	3.00	1.00	2.00	2.00
10	2.00	4.00	4.00	2.00	1.00	3.00	2.00	4.00	3.00	2.00	3.00	4.00	3.00	2.00	3.00	1.00
11	3.00	2.00	1.00	4.00	2.00	3.00	3.00	4.00	2.00	1.00	0.00	4.00	3.00	2.00	3.00	3.00
12	0.00	1.00	2.00	3.00	2.00	1.00	3.00	4.00	1.00	2.00	2.00	3.00	1.00	2.00	3.00	3.00
13	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00
14	1.00	2.00	3.00	3.00	2.00	1.00	2.00	2.00	3.00	1.00	2.00	2.00	3.00	3.00	1.00	2.00
15	3.00	4.00	4.00	3.00	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.00	3.00	1.00	2.00
16	1.00	2.00	3.00	3.00	2.00	1.00	2.00	3.00	2.00	3.00	1.00	4.00	2.00	2.00	3.00	3.00
17	3.00	3.00	2.00	2.00	1.00	3.00	3.00	4.00	2.00	2.00	1.00	1.00	3.00	3.00	2.00	2.00
18	4.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	4.00	3.00
19	1.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	3.00	4.00	2.00
20	4.00	3.00	4.00	3.00	2.00	3.00	4.00	2.00	2.00	3.00	4.00	1.00	2.00	3.00	4.00	3.00
21	1.00	2.00	3.00	3.00	2.00	1.00	2.00	2.00	3.00	1.00	2.00	2.00	3.00	3.00	1.00	2.00
22	4.00	4.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	1.00	3.00	4.00	4.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00
23	2.00	2.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	1.00	1.00	3.00	2.00	2.00
24	3.00	2.00	1.00	4.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	1.00	0.00	4.00	3.00	2.00	3.00	3.00
25	3.00	2.00	3.00	4.00	2.00	1.00	1.00	1.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	1.00	3.00
26	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	3.00	4.00	2.00
27	4.00	3.00	4.00	1.00	1.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00
28	3.00	2.00	1.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	0.00	2.00	3.00	2.00	3.00	1.00	2.00
29	4.00	3.50	3.50	3.00	2.00	2.50	3.50	3.50	2.50	3.50	4.00	1.50	2.00	3.00	3.50	2.50
30	1.50	1.50	2.50	3.00	1.50	1.00	2.50	3.00	3.00	2.00	2.00	1.50	1.50	3.00	1.50	3.00
31	3.50	3.00	1.50	3.00	3.00	3.00	2.50	4.00	3.00	1.50	2.00	2.50	3.00	2.00	3.50	2.50
32	2.00	3.00	2.00	2.00	1.00	2.50	2.00	1.00	2.50	1.50	2.00	2.50	2.00	1.50	2.00	1.00
33	2.00	2.50	2.50	2.50	1.50	2.00	2.50	3.50	2.00	2.50	1.00	2.50	2.50	2.50	2.50	2.50
34	2.67	2.67	2.33	2.00	1.67	1.33	2.33	2.33	2.00	1.67	2.00	2.67	1.33	2.00	1.67	1.67
35	2.67	3.33	3.33	3.00	2.00	1.67	3.00	1.33	2.67	3.00	2.67	2.33	2.33	3.00	1.67	2.00
36	3.00	2.33	2.00	2.67	2.00	2.33	3.00	2.00	1.67	1.33	2.00	2.00	2.00	2.67	2.33	2.33
37	2.00	2.00	2.67	3.00	3.00	3.33	2.33	2.33	2.00	1.67	1.67	1.67	2.00	3.00	2.67	2.00
38	3.50	2.50	2.00	2.00	2.50	2.00	2.00	2.00	2.00	1.50	2.50	2.50	2.50	2.00	2.50	2.50
39	2.50	3.00	3.00	3.00	2.00	1.50	2.50	4.00	3.00	2.50	3.00	2.00	2.50	3.00	2.00	2.00
40	2.50	3.00	3.50	2.50	1.50	3.00	2.00	2.00	2.00	2.50	3.00	4.00	2.50	2.50	3.00	2.00
41	3.50	2.50	3.00	3.00	2.00	2.00	3.50	2.50	2.00	2.50	3.00	2.00	1.50	2.50	3.50	3.00
42	2.67	2.67	2.33	2.00	2.00	2.67	3.33	2.67	2.67	3.00	2.00	1.67	2.33	3.33	2.67	3.00
43	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00
44	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	4.00	3.00
45	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00

ANEXOS

Anexo N° 1: Respuesta al acceso a la información por la Oficina registral de Cajamarca.



Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos

Superintendencia Nacional
de los Registros Públicos

Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho

CHICLAYO, 22 de enero de 2024



Firmado digitalmente por:
MATOS IZQUIERDO Jorge Luis FRAU
20240122 09:06:16
Módulo: Jefe Autor del Documento
Fecha: 2024/01/22 11:00:05-0500

CARTA No 00055-2024-SUNARP/ZRII/UA

Señora

HERNANDEZ CABANILLAS MARIA FLOR

Psa. Venecia C-15, Santa Barbara, Baños del Inca, Cajamarca.

hernandezcabanillasflor@gmail.com

Asunto: Respuesta a solicitud de acceso a la información pública.

Referencia:

- 1) Solicitud de acceso a la información N° 15337
- 2) Oficio No 00152-2024-SUNARP/ZRII/UREG
- 3) Oficio No 00048-2024-SUNARP/ZRII/UTI
- 4) Resolución N° 147-2020-SUNARP/SN.
- 5) Decreto Supremo N° 164-2020-PCM.
- 6) Decreto Supremo N° 021-2019-JUS, que aprueba el TUO de la Ley N° 27806

Me dirijo a usted, para saludarlo cordialmente en representación de la Zona Registral N° II - Sede Chiclayo y en relación a lo solicitado mediante documento 1), y los dispositivos legales de referencia, le manifiesto que la documentación solicitada ha sido declarada **procedente de atención**; al respecto, comunicar que se le esta haciendo entrega de lo siguiente:

- ***"Oficio N° 00048-2024-SUNARP/ZRII/UTI y el archivo adjunto (Formato Excel)"***

En tal sentido, visto el artículo 12° de la Ley N° 27806, se hace su entrega vía el correo electrónico consignado en su solicitud.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para expresarles los sentimientos de mi especial consideración y estima

Atentamente

Firmado digitalmente

JORGE LUIS MATOS IZQUIERDO

Jefe de la Unidad de Administración

Zona Registral N° II – Sede Chiclayo – SUNARP

Anexo N° 2: Oficio N° 048- 2024 de la oficina registral de Cajamarca.



PERÚ

Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos

Superintendencia Nacional
de los Registros Públicos

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

CHICLAYO, 16 de enero de 2024



Firmado digitalmente por:
OBLITAS VARGAS Julia Esther FALU
DNI: 78010448
Motivo: Soy Autor del Documento
Fecha: 2024/01/16 15:14:41-0500

OFICIO No 00048-2024-SUNARP/ZRII/UTI

Señor
PERCY FLORES ROJAS
Jefe de la Unidad Registral (e)
Zona Registral N° II – SUNARP

Asunto: Solicito información

Referencia: OFICIO No 071-2024-SUNARP/ZRII/UREG

Tengo el agrado de dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo, y en atención a lo solicitado mediante el documento de la referencia, se remite la cantidad de atenciones generadas en la Oficina Registral de Cajamarca en el año 2023, por día y por cajero.

Finalmente, hago propicia la ocasión para expresar a usted los sentimientos de mi estima y consideración.

Atentamente,

Firmado digitalmente
JULIA ESTHER OBLITAS VARGAS
Jefa de la de Unidad de Tecnologías de la Información
Unidad de Tecnologías de la Información
Zona Registral N°II Sede Chiclayo – SUNARP

ANEXO 3: Autorización de la entidad



Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos

Superintendencia Nacional
de los Registros Públicos



"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

CHICLAYO, 19 de septiembre de 2024



Firmado digitalmente por:
ARAGON PINTO Winfel Francisco FAU
20314210396 hard
Motivo: Soy Autor del Documento
Fecha: 2024/09/19 14:50:18-0500

CARTA No 00864-2024-SUNARP/ZRII/UA

Señora:

MARIA FLOR HERNÁNDEZ CABANILLAS
mhernandez_cajam@sunarp.gob.pe
Cajamarca

Asunto: Autorización para ejecución de trabajo de investigación.

Referencia: 1) Informe No 00676-2024-SUNARP/ZRII/UREG.
2) Su comunicación recibida con fecha 14-ago-2024.

Me dirijo a ustedes en representación del jefe de la Zona Registral N° II – Sede Chiclayo, con la finalidad de comunicarles que, habiéndose evaluado el requerimiento presentado, el funcionario indicado ha emitido **autorización** para que desarrolle la investigación indicada en el documento de referencia; al respecto cabe indicarle las siguientes precisiones:

1. Durante el desarrollo del trabajo de investigación no debe usarse recursos de propiedad de la entidad (útiles de oficina, equipos de cómputo, mobiliario u otros similares).
2. Las actividades no deben incluir uso de documentación oficial de la entidad (salvo que se requiera a través de acceso a la información pública), uso de logotipos o tomas fotográficas que resulten invasivas a derechos de propiedad, intimidad personal o sobre información que se encuentre protegida por ley.
3. No debe ejecutarse labores que distraigan o detengan las actividades registrales o administrativas u otras que perjudiquen la gestión de la entidad.
4. Las coordinaciones adicionales que se requieran para el desarrollo de la actividad deberán ser efectuadas con el Lic. César Hernán Navráez Álvarez, Asistente Administrativo de la Oficina Registral de Cajamarca.

Atentamente

Firmado digitalmente

WINFEL FRANCISCO ARAGÓN PINTO
Jefe (e) de la Unidad de Administración
Zona Registral N° II – Sede Chiclayo – SUNARP



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por la SUNARP, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del Decreto Supremo No 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo No 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
<https://verificador.sunarp.gob.pe>
CVD: 9196045776

Superintendencia Nacional de los Registros Públicos
Sede Central: Av. Primavera N° 1878
Santiago de Surco – Lima
Teléfono: 208-3100 / <https://www.gob.pe/sunarp>

Plataforma Digital Única de Denuncias Ciudadanas

 <https://denuncias.servicios.gob.pe/>

