



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**

Desempeño laboral y su relación con la satisfacción del usuario en  
la Sunarp – Sede Ayacucho, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración de Empresas

**AUTORA:**

Romero Llactahuaman, Charlene Wendy (orcid.org/0009-0007-4439-870X)

**ASESORA:**

Mg. Esteves Cardenas, Verónica Liset (orcid.org/0000-0002-3475-5845)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA – PERÚ**

**2024**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ESTEVES CARDENAS VERONICA LISET, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Desempeño laboral y su relación con la satisfacción del usuario en la Sunarp - Sede Ayacucho, 2023", cuyo autor es ROMERO LLACTAHUAMAN CHARLENE WENDY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 28 de Setiembre del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ESTEVES CARDENAS VERONICA LISET <b>DNI:</b> 71231923 <b>ORCID:</b> 0000-0002-3475-5845	Firmado electrónicamente por: ESTEVES el 04-10- 2024 17:05:18

Código documento Trilce: TRI - 0868653



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

### **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, ROMERO LLACTAHUAMAN CHARLENE WENDY estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Desempeño laboral y su relación con la satisfacción del usuario en la Sunarp - Sede Ayacucho, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
CHARLENE WENDY ROMERO LLACTAHUAMAN <b>DNI:</b> 76465836 <b>ORCID:</b> 0009-0007-4439-870X	Firmado electrónicamente por: CHROMEROLL el 28- 09-2024 15:06:08

Código documento Trilce: TRI - 0868651

## **Dedicatoria**

A mis padres Jhony y Maribel, por el apoyo constante, paciencia y los valores que me inculcaron en cada etapa de mi vida; por sus sabios consejos y por ofrecerme siempre su confianza y apoyo durante el camino de mi desarrollo profesional.

A ellos muchas gracias.

## **Agradecimiento**

A Dios por ser guía en mi vida, por otorgarme salud y bienestar para llevar a cabo mis planes de vida.

A mis padres y a mi familia por guiarme en este camino con amor, comprensión y apoyo constante para el cumplimiento de mis metas y proyectos.

Les agradezco mucho.

## Índice de Contenidos

Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de Contenidos	vi
Índice de Tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	21
III. RESULTADOS	26
IV. DISCUSIÓN	38
V. CONCLUSIONES	42
VI. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	44
ANEXOS	53

## Índice de Tablas

Tabla 1 Variable desempeño laboral.....	26
Tabla 2 Dimensión actitud cooperativa .....	27
Tabla 3 Dimensión responsabilidad .....	28
Tabla 4 Dimensión calidad de trabajo .....	29
Tabla 5 Variable satisfacción del usuario .....	30
Tabla 6 Dimensión tangibilidad .....	31
Tabla 7 Dimensión confiabilidad.....	32
Tabla 8 Dimensión capacidad de respuesta .....	33
Tabla 9 Dimensión seguridad.....	34
Tabla 10 Dimensión empatía.....	35

## Resumen

La presente investigación tuvo como propósito determinar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del usuario en la Sunarp – Sede Ayacucho, 2023. La investigación se vinculó al ODS N°8 Crecimiento económico sostenible y empleo productivo. La metodología empleada tuvo un enfoque cuantitativo de tipo aplicada, el estudio se desarrolló con un alcance correlacional y un diseño no experimental de corte transversal. La población fue segmentada de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión y la muestra trabajada fue de 382 usuarios que concurren en la entidad. Con relación a la recolección de datos, se empleó la aplicación de las encuestas, implementando dos cuestionarios diferentes para cada variable de estudio. Los resultados fueron que el 55% de los usuarios perciben el desempeño laboral en un nivel alto, mientras que un 53% refieren tener una satisfacción en el nivel medio. Con respecto a la hipótesis general se confirmó que si existe relación entre la variable desempeño laboral y la variable satisfacción del usuario con un coeficiente  $Rho = 0,751$ . Así mismo, se comprobó que también existió relación entre las dimensiones de la variable desempeño laboral, actitud cooperativa, responsabilidad y calidad de trabajo.

Palabras clave: Desempeño, Satisfacción, Usuario, Trabajador, Calidad.



## **Abstract**

The purpose of this research was to determine the relationship between job performance and user satisfaction at Sunarp – Ayacucho Headquarters, 2023. The research was linked to ODS N° 8 Sustainable economic growth and productive employment. The methodology used had an applied quantitative approach, the study was developed with a correlational scope and a non-experimental cross-sectional design. The population was segmented according to the inclusion and exclusion criteria and the sample worked was 382 users who attend the entity. In relation to data collection, the application of surveys was used, implementing two different questionnaires for each study variable. The results were that 55% of users perceive job performance at a high level, while 53% report having satisfaction at a medium level. With respect to the general hypothesis, it was confirmed that there is a relationship between the job performance variable and the user satisfaction variable with a Rho coefficient = 0.751. Likewise, it was proven that there was also a relationship between the dimensions of the variable job performance, cooperative attitude, responsibility and quality of work.

Keywords: Performance, Satisfaction, User, Worker, Quality.

## I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación de tesis busca establecer la relación existente entre el desempeño laboral y la satisfacción del usuario en la Sunarp – Sede Ayacucho. Los factores desempeño laboral y satisfacción del usuario son elementos significativos en toda institución lo que conllevará a saber la calidad y rendimiento del trabajador en las labores que realiza y con ello lograr un conjunto de resultados que serán calificados por los usuarios.

Esta institución abarca una extensa población de usuarios dentro de su ámbito de jurisdicción, lo cual exige la disponibilidad de un equipo de trabajo capacitado. La investigación se vinculó al Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) N°8 Crecimiento económico sostenible y empleo productivo, que se orienta hacia la promoción de un crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, así como a la garantía de un empleo pleno, productivo y con condiciones laborales dignas para toda la población. Este objetivo es clave para mitigar las desigualdades económicas y sociales a escala global, y se estructura a través de diversas metas específicas que buscan optimizar las condiciones laborales y favorecer un desarrollo económico que sea equitativo y accesible para todos los individuos.

En ese contexto, el desempeño laboral se conceptualiza como una medida cuantificable del rendimiento de los empleados durante un intervalo temporal definido. Los ambientes laborales son determinantes en la eficacia del personal, ya que contribuyen a su mayor eficiencia y afectan directamente los objetivos organizacionales. La evaluación del desempeño laboral adquiere relevancia al promover y reconocer la experiencia individual, así como sus habilidades y atributos, ofreciendo datos críticos sobre competencias, estrategias de trabajo y apoyando tanto la toma de decisiones como la competitividad de la empresa (Dolores et al., 2023).

Por otro lado, la satisfacción del usuario emerge cuando una institución implementa esfuerzos para gestionar sus servicios con un enfoque orientado a la calidad. Esto implica la identificación de los usuarios, el reconocimiento de sus necesidades e intereses, el diseño de servicios específicos para atender a estos usuarios, y la asignación de recursos adecuada para la ejecución de dichos

servicios, todo ello respaldado por un sólido compromiso y liderazgo. En consecuencia, es razonable anticipar que los usuarios experimenten un incremento en su satisfacción y entusiasmo como resultado de estas iniciativas. En contraste, si la entidad descuida sus responsabilidades en la prestación del servicio, es probable que los usuarios manifiesten insatisfacción en lugar de satisfacción (Mamani y Vilca, 2022).

A nivel internacional, un informe actual de la Organización Internacional del Trabajo analiza los principales factores y tendencias globales en materia de empleo, condiciones laborales y políticas relacionadas, proporcionando un panorama actualizado sobre los desafíos y avances en el ámbito laboral a nivel mundial, donde menciona sobre la diversidad e inclusión y el desempeño laboral que el 25% de los empleados no experimenta un sentido de valoración en sus roles laborales, destacando que aquellos que sí se sienten valorados suelen ocupar posiciones de mayor responsabilidad. El estudio subraya que los entornos laborales caracterizados por elevados niveles de igualdad, diversidad e inclusión se correlacionan positivamente con la innovación, productividad y rendimiento, así como el bienestar de los trabajadores. Este estudio se centra en empresas de diversos tamaños y los resultados indican que un 92% de los individuos en roles directivos percibe un ambiente laboral inclusivo, donde se valora la diversidad en comparación con el 76% de los encuestados en categorías laborales inferiores. Además, los trabajadores en empresas medianas, grandes y multinacionales tienden a tener percepciones más positivas sobre la inclusión en comparación con sus pares en empresas pequeñas y nacionales (Organización de las Naciones Unidas, 2022).

De manera equivalente, la percepción de satisfacción del usuario es esencial para el rendimiento y evolución de las empresas, dado que representa la evaluación que los usuarios realizan sobre el servicio o producto recibido, en comparación con las expectativas que tenían previamente. La satisfacción se produce cuando las expectativas de calidad, por lo que, es imprescindible evaluar la confianza y lealtad de los usuarios hacia la empresa para determinar el nivel de satisfacción logrado (Martínez et al., 2021).

Por otro lado, en Indonesia se detecta un déficit de profesionalismo entre los empleados, acompañado de problemas recurrentes relacionados con la cultura laboral, la ética del trabajo y la falta de coherencia en la disciplina, particularmente entre los funcionarios públicos. En respuesta a estos desafíos, el gobierno ha implementado diversas iniciativas y sistemas para mejorar la calidad del capital humano. Este sistema tiene como objetivo principal realizar evaluaciones del desempeño laboral tanto a nivel individual como organizacional, evaluando los logros, metas, resultados y beneficios obtenidos por los funcionarios públicos. Estas medidas están diseñadas para optimizar la gestión de recursos humanos (Jumady y Lilla, 2021).

Asimismo, Garcés (2021) manifiesta que en Ecuador se observa una relación global aceptable, lo que sugiere que el entorno laboral en términos de liderazgo, compromiso y clima laboral alcanza un nivel de satisfacción del 63%, 62% y 52%, respectivamente. Esto indica que el ambiente laboral es moderadamente adecuado. Con respecto a la evaluación del desempeño, se determinó que alcanza un promedio del 88%, lo que según la escala de interpretación se considera "Muy bueno". Esto implica que los indicadores de gestión, nivel de satisfacción del producto y/o servicio, así como las competencias, tienen un promedio del 41%, 15% y 32%, respectivamente.

Del mismo modo, en España la satisfacción del usuario se correlaciona directamente con el nivel de rendimiento o entrega del servicio y muestra una relación inversa con las expectativas del usuario. La calidad de atención y satisfacción como se ha demostrado se ve mejorada al contar con información en tiempo real de los clientes, lo que permite identificar y corregir errores de manera inmediata, así como proponer planes de mejora con el objetivo de fidelizar a los usuarios (Sánchez, 2016).

Vietnam, se han registrado avances significativos para alcanzar niveles que superen las expectativas del usuario, las empresas se enfocan en integrar una alta calidad de servicio y una imagen positiva de la personalización del servicio, lo genera mayor fidelidad por los consumidores. En la gestión de calidad, los aspectos esenciales para una relación efectiva con los usuarios incluyen una comunicación clara que implica cumplir con los estándares establecidos y comprometerse con la

mejora de los procesos. Responder de manera ágil y eficaz a las inquietudes de los usuarios es fundamental para generar confianza, lo cual no solo se mejora su experiencia, sino que también se fortalece la lealtad a largo plazo hacia la organización (Mai y Cuong, 2021)

México, se han registrado avances significativos en la provisión de servicios de calidad con la finalidad de satisfacer las expectativas de los usuarios. El enfoque en la calidad de la atención se fundamenta no solo en la manifestación de insatisfacción por parte de los usuarios, sino también en la intención de reducir las discrepancias existentes en el sistema de atención entre distintos grupos sociales. Por ello, las instituciones han desarrollado estrategias para brindar un servicio de calidad, lo que conllevaría a un aumento en la satisfacción de los usuarios, considerada como un indicador de los servicios prestados y un marcador de la adherencia al tratamiento (Ortiz et al., 2004).

En Panamá, la calidad de la atención al cliente es un parámetro ampliamente estudiado en diversas organizaciones, ya que contribuye a la fidelización de los usuarios, optimiza la imagen institucional y, fundamentalmente, incide en los indicadores económicos de las empresas. Un estudio sobre la calidad del servicio al cliente evidenció percepciones desfavorables en relación con el proceso de solicitud, mostrando que un porcentaje considerable de usuarios manifestó insatisfacción, atribuida a retrasos y deficiencias en el sistema. Estos hallazgos sugieren que, a pesar de los esfuerzos implementados para optimizar el servicio, alcanzar niveles satisfactorios de satisfacción del usuario continúa representando un desafío en este contexto (Hermenet, 2023).

En el contexto nacional, según la empresa Aptitus se ha observado que el 86% de los empleados abandonan su trabajo debido a un ambiente laboral negativo. El mantenimiento de las buenas prácticas Laborales puede conducir a una mejora del clima laboral y, por consiguiente, del desempeño laboral. Sin embargo, se ha identificado que el 14% restante de los encuestados estaría dispuesto a renunciar por motivos relacionados con salarios insatisfactorios, falta de beneficios educativos y otros aspectos (Gil, 2019).

Conforme al más reciente informe acerca del mercado laboral en Perú correspondiente al año 2022, se percibe que la población que trabaja a nivel

nacional ascendió a 25.6 millones de individuos, lo que indica un aumento del 1.5% en comparación con los datos registrados en 2021. Esta tendencia también se manifiesta en la población que labora actualmente, lo cual engloba a aquellos individuos que se encuentran empleados o buscan trabajo. En este sentido, la PEA alcanzó un total de 18.6 millones de personas, reflejando un aumento del 2.2%. Este incremento se atribuye exclusivamente al desempeño en zonas urbanas, que experimentaron un crecimiento del 4%, mientras que las áreas rurales volvieron a contraerse, con una disminución del 4.1%. La tasa de participación laboral en el año 2022 alcanzó el 72.4%, lo que implica que aproximadamente 7 de cada 10 personas en edad de trabajar buscaron empleo o estuvieron empleadas durante ese período (ComexPerú, 2023).

Las evaluaciones del desempeño laboral a efectos de buscar la relación con la satisfacción del usuario se refiere a la conexión entre la percepción del individuo sobre la calidad del servicio o producto y el grado en que sus expectativas han sido cumplidas o superadas, en los sistemas de inteligencia empresarial tienen tres objetivos principales: justificar la inversión de recursos en términos de tiempo y capital, optimizar la gestión de los procesos de inteligencia empresarial para satisfacer la demanda, y determinar la eficacia del proceso de inteligencia empresarial en su conjunto. Sin embargo, la medición del rendimiento de estos sistemas no es una tarea sencilla debido a que sus beneficios no suelen manifestarse de manera inmediata ni evidente (Kapo et al., 2021).

En ese sentido, las entidades gubernamentales trabajan de manera conjunta con los avances tecnológicos, por lo que es necesario enfocarse más en ser eficientes y eficaces. Las instituciones del estado, como la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (Sunarp), se encuentran dedicadas a proporcionar servicios de calidad a la comunidad, por ello, es fundamental que cumplan con las condiciones necesarias, siendo uno de los indicadores claves el desempeño laboral, que está directamente relacionada con la satisfacción del usuario. Esto se refiere a las discrepancias entre lo que se espera y lo que se encuentra en el ambiente laboral de cada trabajador. En otras palabras, el desempeño laboral se vincula con el desempeño de funciones y responsabilidades, evaluando la cantidad y calidad del trabajo realizado.

Es así que, en la SUNARP la percepción del desempeño laboral en los trabajadores puede estar influenciada por una combinación de factores relacionados con el reconocimiento, la motivación, el ambiente laboral, los objetivos alcanzados y el nivel de satisfacción en el trabajo. Es importante que se fomente un entorno propicio, para lograr una respuesta favorable del personal y con ello generar un grado de satisfacción con el usuario.

De acuerdo con la información descrita anteriormente, se manifestó como problema general ¿Qué relación existe entre el desempeño laboral y la satisfacción del usuario en la Sunarp – Sede Ayacucho, 2023?; además, los problemas específicos planteados fueron: ¿Qué relación existe entre la actitud cooperativa y la satisfacción del usuario en la Sunarp – Sede Ayacucho, 2023?, el segundo problema específico es ¿Qué relación existe entre la responsabilidad y la satisfacción del usuario en la Sunarp – Sede Ayacucho, 2023?, y el tercer problema específico es ¿Qué relación existe entre la calidad del trabajo y la satisfacción del usuario en la Sunarp – Sede Ayacucho, 2023?

La investigación se fundamenta teóricamente al basarse en diversos conceptos y teorías que vinculan el desempeño laboral con la satisfacción del usuario. Esto permitirá evaluar si los colaboradores cumplen con sus roles según las expectativas establecidas y si los resultados alcanzados reflejan un nivel adecuado de satisfacción del usuario. Dado que estos temas son de gran relevancia actual, la investigación proporcionará una descripción más detallada y precisa. Los efectos y conclusiones derivadas de este estudio serán valiosos para la toma de decisiones, con el objetivo de mejorar tanto el desempeño del personal como la calidad del servicio.

La justificación práctica se basa en cómo el desempeño laboral puede generar mejoras inmediatas en la satisfacción del usuario, facilitando así la resolución de problemas mediante estrategias y alternativas más efectivas. Para ello, se evaluó las distintas dimensiones del desempeño laboral para determinar si alguna de ellas presenta una relación significativa con la satisfacción del usuario. Al identificar áreas clave donde el desempeño impacta positivamente la experiencia del usuario, las organizaciones pueden adaptar sus prácticas laborales y procesos

internos, promoviendo un ambiente de trabajo que beneficie tanto a los empleados como a la percepción del cliente.

La justificación metodológica señalará la relación entre las variables del desempeño laboral y satisfacción del usuario, pues analiza a las variables mediante criterios establecidos, operaciones estadísticas y científicas; de modo que, este sirva como referencia o modelo para futuras investigaciones para un análisis crítico.

La justificación social, contribuirá en el sector público (usuarios y población en general), pues esta investigación logrará determinar aspectos que contribuirán en la toma de decisiones entre el desempeño laboral y la satisfacción del usuario para así lograr mejores resultados con eficiencia y eficacia.

En consecuencia, el objetivo general del estudio fue determinar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del usuario en la Sunarp – Sede Ayacucho, 2023. De manera complementaria, los objetivos específicos fueron analizar la relación entre la actitud cooperativa y la satisfacción del usuario en la Sunarp – Sede Ayacucho, 2023. Además, se buscó establecer la relación entre la responsabilidad y la satisfacción del usuario en la Sunarp – Sede Ayacucho, 2023; así como identificar la relación entre la calidad del trabajo y la satisfacción del usuario en la Sunarp – Sede Ayacucho, 2023.

Finalmente, la hipótesis general formulada fue si existe relación significativa entre el desempeño laboral y la satisfacción del usuario en la Sunarp – Sede Ayacucho, 2023. De manera similar, las hipótesis específicas proponen que existe una relación significativa entre la actitud cooperativa y la satisfacción del usuario en la Sunarp – Sede Ayacucho, 2023, existe una relación significativa entre la responsabilidad y la satisfacción del usuario en la Sunarp – Sede Ayacucho, 2023; y existe una relación significativa entre la calidad del trabajo y la satisfacción del usuario en la Sunarp – Sede Ayacucho, 2023.

Con estudios previos realizados, se mencionaron una serie de sinopsis a nivel internacional, nacional y local con el objetivo de establecer de manera teórica los antecedentes.

En el ámbito internacional, Laime (2022) desarrolló en Bolivia su investigación, el objetivo fue encontrar la correlación entre la satisfacción del usuario y el desempeño laboral en los centros de salud del Municipio de Achocalla,



utilizando la metodología de enfoque cuantitativo con un diseño transversal y un nivel investigativo relacional. Los resultados evidenciaron un  $p=0,263$  y un Rho de Spearman = 0,168, lo que indica que ambos resultados son coherentes. Además, se constató que la variable de satisfacción no ejerce una influencia significativa o una relación destacada sobre el desempeño laboral. Sin embargo, se observó una correlación baja entre ambas variables, aunque los empleados internos perciben de manera positiva tanto la satisfacción como el desempeño laboral.

Hsieh et al. (2021), afirmó en su artículo de investigación, que su objetivo fue identificar si existe satisfacción del usuario al implementar el CRM para mejorar la calidad del servicio, realizando su estudio en una de las organizaciones más grandes de China. Obteniendo como resultado que la satisfacción general del usuario con el uso obligatorio de CRM tiene un impacto positivo en la calidad del servicio de los empleados más allá de los impactos positivos esperados que tienen la dedicación laboral y el conocimiento del servicio incorporado. Finalmente, los resultados de este estudio destacaron que la satisfacción del usuario al determinar los resultados de las tareas de los empleados cuando el uso de un sistema de información es obligatorio.

Celis (2020), publicó en su investigación, donde su objetivo fue establecer el nivel de satisfacción de los pacientes en relación con la calidad de atención proporcionada por el personal del Hospital de Apoyo de Chepén en el año 2020, con una muestra de 1003 pacientes. Y obtuvo como resultado que el nivel general de percepción al inicio del estudio fue de 2,35, con una marcada inclinación hacia una evaluación negativa de la calidad del servicio, por lo cual, se llevó a cabo una intervención a través de una estrategia fundamentada en el coaching organizacional con el fin de mejorar tanto la comunicación como los procedimientos de atención. Esto condujo a una mejora en la percepción del paciente, alcanzando un promedio de 3,70 puntos. Se deduce que las estrategias implementadas en la gestión hospitalaria contribuyen a elevar el nivel de calidad del servicio.

En el ámbito nacional, Gomez (2023), la investigación se centró en hallar la correlación entre el desempeño laboral y la satisfacción de los clientes en una empresa del Callao, utilizando un enfoque cuantitativo, la muestra consistió en 100 clientes, y se obtuvo una correlación entre las variables mediante el coeficiente

Spearman, con un valor de 0.880. Este resultado evidenció una relación altamente significativa entre ambas variables y sus dimensiones, confirmando una asociación relevante entre ambas.

Segura (2022), el estudio tuvo como finalidad identificar la correlación entre el rendimiento ocupacional y el grado de satisfacción experimentado por los estudiantes en un Instituto Pedagógico en Bagua, utilizando una metodología de nivel correlacional. Los resultados indicaron que el nivel de significancia observado fue inferior a 0,005, lo que sugiere que ninguna de las variables presenta una distribución normal. Ante este resultado, se aplicó la prueba de Spearman, que no requiere supuestos paramétricos sobre la distribución de las variables. En conclusión, se evidenció una correlación entre el rendimiento ocupacional y el nivel de satisfacción de los estudiantes en dicho instituto.

Gálvez (2022), señaló en su investigación como objetivo evaluar la correlación entre el rendimiento laboral y el nivel de satisfacción del usuario en el contexto del laboratorio de un centro de atención primaria de EsSalud Chiclayo. Se empleó una metodología cuantitativa con un diseño correlacional, utilizando una muestra de 256 usuarios. Los resultados indicaron correlación significativa entre las variables de estudio en el laboratorio clínico de dicho establecimiento de salud. Además, se estableció que el nivel predominante de desempeño laboral fue promedio (41.1%), mientras que la satisfacción del usuario se clasificó como regular (37%).

Chávez (2022), indicó en su investigación como objetivo general analizar la correlación entre el desempeño del personal y la satisfacción de los usuarios de la EPS SEDACUSCO S.A. Para ello, se empleó un diseño no experimental correlacional, con una muestra compuesta por 15 trabajadores y 359 usuarios de la entidad. Los resultados mostraron un Rho de Spearman =0,637, lo que indica una relación positiva entre las variables. Esta relación se evidencia en el adecuado nivel de satisfacción de los usuarios, el cual coincide con un alto grado de competencia y eficacia demostrados por los colaboradores hacia los usuarios.

Marin (2021), reveló que la finalidad del estudio fue comparar la relación entre el desempeño laboral del personal y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL). Se utilizó un diseño descriptivo no

experimental de tipo transeccional, con una muestra compuesta por 18 colaboradores de la entidad y 241 usuarios. A partir de este análisis, se concluyó que existe una relación directa entre las dos variables estudiadas.

Chayan (2021), dispuso como objetivo de la investigación el evaluar el grado de correlación entre el desempeño laboral y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Paúl Harris, situado en el distrito de José Leonardo Ortiz, Chiclayo. Se llevó a cabo una investigación básica con un diseño no experimental correlacional, utilizando una muestra de 38 trabajadores. Los resultados obtenidos indicaron que la mayoría de los colaboradores presenta un desempeño laboral de nivel medio (63%), seguido por un nivel bajo (26%) y un nivel alto (11%). En consecuencia, se infiere que las mejoras significativas se lograron a través del fortalecimiento de las habilidades y competencias de los colaboradores.

Lavander (2020), demostró en su estudio cuya finalidad fue determinar la influencia del rendimiento laboral en la satisfacción del cliente en la clínica veterinaria "Patitas". Se utilizó una metodología de enfoque cuantitativo dirigida a una muestra de 88 usuarios. Los resultados indicaron que el 55% de los encuestados percibió el nivel de desempeño laboral de los empleados de la clínica como alto, mientras que el 17% lo consideró bajo y el 18% como regular.

En el ámbito local, Cisneros (2022) realizó un estudio con la finalidad de hallar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en una cooperativa de ahorro y crédito de Ayacucho. Se empleó una metodología de nivel relacional de tipo básico, enfocándose en una población de 80 trabajadores. El análisis, reveló una correlación significativa entre ambas variables, determinándose que dicha relación es altamente positiva ( $r_s=0.812$ ) y estadísticamente significativa ( $p=0.000$ ). En consecuencia, se concluyó que la implementación de un enfoque que contemple las debilidades y fortalezas del capital humano es fundamental para potenciar el desempeño laboral en la entidad.

La pesquisa desarrollada por Moreno y Canales (2022), tuvo la finalidad de evaluar la correlación entre el liderazgo ético y el desempeño laboral en la Municipalidad de Huamanga, Ayacucho. Es así como, los investigadores emplearon una metodología tipo aplicada de nivel correlacional, utilizando una muestra de 50 funcionarios de la institución. Los resultados revelaron es que se evidencia una

correlación positiva muy significativa con un coeficiente "r" de 0.991, lo cual sustenta la afirmación de que un incremento en el liderazgo ético está asociado con un mayor nivel de desempeño laboral en el contexto de la municipalidad.

Valencia y Rivero (2021), quienes realizaron una investigación para analizar y establecer correlación entre la motivación y el desempeño laboral de los empleados en la empresa distribuidora Atix SAC en Ayacucho. Para ello, se utilizó una metodología de tipo básico descriptivo, de nivel relacional, con un diseño no experimental que abarcó una muestra de 46 trabajadores. Los resultados indicaron una correlación positiva y estadísticamente significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los empleados en la empresa distribuidora Atix SAC de Ayacucho.

Alarcón et al. (2021), afirmaron en su artículo de investigación, cuyo objetivo es, identificar el nivel de satisfacción del usuario de los servicios brindados por el Centro de Salud Los Licenciados – Ayacucho, empleando una metodología de tipo descriptiva de nivel correlacional en una muestra de 40 usuarios. Obteniendo como resultado que, en general, hubo un índice de satisfacción del 54% respecto a la calidad de atención percibida, mientras que el nivel de insatisfacción fue del 46%.

Delgado (2016), en su investigación indicó como objetivo evaluar la correlación entre el desempeño laboral y el nivel de satisfacción de los usuarios que utilizan los servicios de la Gerencia Regional de Infraestructura del Gobierno Regional de Ayacucho. Mediante una metodología de tipo aplicada, no experimental, correlacional; a una muestra de 50 representantes que concurren a la sede Gerencia Regional. De lo cual, el análisis reveló que hay un incremento significativo en el descontento del usuario, con un 80% de percepción neutral en cuanto a la calidad de atención ofrecida por la institución. Esto lleva a la conclusión de que existe una asociación entre la satisfacción del servicio y el desempeño individual, con un nivel de significancia de 0.02.

Las investigaciones que se tomaron como referencia y estudian el mismo tema, servirán como aporte en conocimiento para determinar un grado revelador de relación entre ambas variables "Desempeño laboral y la satisfacción del usuario en la Sunarp – Sede Ayacucho, 2023".

Se presenta las bases teóricas para esta investigación. El desempeño laboral según García-Salirrosas y Millones-Liza (2023), precisan que el desempeño laboral, se trata de un comportamiento exhibido por el trabajador que asegura la continuidad de la labor que realiza y su alta capacidad para funcionar eficazmente en su entorno laboral. Por consiguiente, es imperativo que el personal demuestre un rendimiento laboral óptimo, lo que constituye un componente determinante para el éxito de las organizaciones. Además, algunos estudios señalan que el desempeño laboral es la variable principal que depende de las condiciones organizacionales y que se evalúa mediante la supervisión. Por lo tanto, es crucial que los directivos empresariales consideren el liderazgo como una herramienta para influir en el desempeño de los empleados, teniendo en cuenta que la productividad de los trabajadores es un indicador del rendimiento laboral, el cual se ve influido por la tecnología.

El desempeño laboral de los empleados individuales es difícil de predecir, y esta dificultad se intensifica en contextos de crisis. Las exigencias laborales, como la presión en el trabajo y los clientes demandantes, agotan los recursos energéticos de los trabajadores, lo que conlleva un deterioro en su salud. En contraposición, los recursos laborales, tales como la autonomía y el apoyo social, facilitan la gestión de las demandas y promueven el desarrollo personal de los empleados. Además, junto con las estrategias de regulación individual, se propone también estrategias regulatorias provenientes del ámbito familiar, del liderazgo y de la organización o equipo, con el fin de mitigar el impacto de las demandas y optimizar el efecto de los recursos en los resultados laborales (Demerouti y Bakker, 2023).

Bajo el planteamiento de Griffin et al. (2020), mencionaron que las evaluaciones de desempeño cumplen diversas funciones dentro de una organización. Una de estas funciones es la capacidad de proporcionar retroalimentación valiosa, lo que permite a los empleados conocer su posición en relación con la percepción de la organización sobre su rendimiento. Los resultados de estas evaluaciones se emplean para determinar y respaldar decisiones relacionadas con la compensación. Además, estas evaluaciones son el punto de partida para identificar las necesidades de preparación, desarrollo y mejora en el desempeño. Por último, los datos generados por el sistema de evaluación del

desempeño pueden utilizarse para anticipar las futuras demandas de recursos humanos, planificar la sucesión en la administración y orientar otras actividades de gestión de recursos humanos, como programas de reclutamiento, capacitación y desarrollo. La medición del desempeño ejecuta múltiples roles en la mayoría de las organizaciones, y estos roles pueden contribuir a evaluar el historial de desempeño de un empleado y contribuir a mejorar su rendimiento futuro.

Según Cárdenas y Delgado (2020), el desempeño laboral constituye un aspecto crítico en el contexto organizacional, particularmente en entidades públicas, donde se deben alcanzar los objetivos institucionales y cumplir con las metas estipuladas por el Estado. No obstante, es importante señalar que, las autoridades tienden a subestimar su importancia debido a consideraciones políticas, lo que puede llevar a que los empleados desempeñen sus funciones por conveniencia personal, sin adecuarse a las competencias establecidas en los perfiles ocupacionales. Además, es esencial reconocer que el desempeño laboral realiza un rol fundamental para el crecimiento global en una organización, ya que su avance, expansión y desarrollo le permiten adaptarse a las condiciones y demandas de la sociedad, mientras que un bajo rendimiento puede generar deficiencias que afecten el progreso social.

Actualmente, en las entidades se detecta un estado permanente de transformación motivado por la necesidad permanente de mejorar su posición en el mercado, dado el continuo aumento de la competencia. En consecuencia, la viabilidad a largo plazo de estas empresas está íntimamente relacionada con las capacidades, competencias y conocimientos de su fuerza laboral. Por lo tanto, es fundamental que las organizaciones dispongan de empleados altamente calificados. Para determinar si los colaboradores están desempeñando sus funciones conforme a las expectativas establecidas para sus puestos, es necesario implementar evaluaciones de desempeño (Bautista et al., 2020).

Asimismo, las dimensiones del desempeño laboral son definidas por Chiavenato (2011) de la siguiente manera: la actitud cooperativa se refiere a la predisposición de los empleados hacia sus tareas y a su capacidad para interactuar de manera efectiva con sus compañeros y superiores. Esta actitud es crucial, ya

que fomenta un ambiente de trabajo colaborativo y positivo, donde el intercambio de ideas y el apoyo mutuo se traducen en una mayor productividad.

Por otro lado, la calidad del trabajo se relaciona con la habilidad de los empleados para participar de manera activa y enérgica en las actividades asignadas, lo que no solo contribuye al cumplimiento de los objetivos organizacionales, sino que también eleva los estándares de trabajo dentro del equipo. Esta dimensión implica un compromiso con la excelencia, donde los colaboradores se esfuerzan por ofrecer resultados que reflejen tanto su profesionalismo como su dedicación a la misión de la organización. En conjunto, estas dimensiones son esenciales para evaluar el desempeño laboral, ya que no solo afectan la satisfacción del cliente, sino que también influyen en la moral del equipo y en el desarrollo de una cultura organizacional saludable y orientada a resultados.

La dimensión de la responsabilidad se entiende como un concepto multifacético que integra diversos elementos, tales como la ética, el compromiso social, la transparencia y el impacto en los grupos de interés. Este concepto sugiere que existe una alineación entre la estrategia empresarial y los principios éticos que la sustentan, lo cual se puede considerar una cualidad valiosa en los individuos. A través de esta cualidad, las personas demuestran su capacidad para comprometerse y actuar de manera adecuada en diversas situaciones.

Este enfoque subraya la relevancia de la responsabilidad como un componente fundamental del comportamiento humano y de la ética personal, tal como lo señala Mayorga (2022). Al adoptar una postura responsable, los individuos no solo contribuyen al bienestar de su entorno inmediato, sino que también fomentan una cultura organizacional que prioriza la integridad y la confianza. En este sentido, la responsabilidad no solo se refiere a cumplir con las obligaciones y expectativas externas, sino que también implica un profundo sentido de autorreflexión y autocontrol que guía la conducta personal y profesional. Por lo tanto, cultivar un sentido de responsabilidad puede fortalecer las relaciones interpersonales y contribuir al desarrollo sostenible de las organizaciones, generando un efecto positivo en todos los grupos de interés involucrados.

En relación con el enfoque teórico de la variable satisfacción del usuario, la investigación se centra en los conceptos y teorías pertinentes.

De acuerdo con Ahmed et al. (2023), la satisfacción del usuario es una evaluación subjetiva del servicio recibido, basada en su capacidad para satisfacer las demandas de los usuarios. Además, incluye el estado emocional de satisfacción o insatisfacción que experimentan las personas respecto al desempeño o los resultados del servicio, en comparación con las expectativas que tenían antes de recibirlo.

Esta perspectiva destaca que la satisfacción del usuario no es solo una medida de resultados tangibles, sino que también está intrínsecamente ligada a la percepción y la experiencia personal de cada individuo. En este contexto, los usuarios tienden a evaluar su nivel de satisfacción en función de cómo el servicio recibido se alinea con sus expectativas previas, lo que puede ser influenciado por diversos factores como la calidad de atención, la puntualidad y la eficacia en la resolución de problemas. Por lo tanto, entender la satisfacción del usuario es esencial para las organizaciones, ya que no solo impacta en la lealtad del cliente, sino que también determina la reputación y el éxito a largo plazo del servicio ofrecido.

Bermúdez-Hernández et al. (2021), manifiestan que el concepto de satisfacción ha experimentado una evolución gradual, influenciada por los elementos relacionados con la calidad percibida. Por lo tanto, para que la satisfacción sea efectiva, es fundamental considerar dos aspectos principales: primero, las expectativas y preferencias de los clientes; segundo, las percepciones de los clientes acerca de qué tan bien las empresas satisfacen esas expectativas.

De la misma manera, Luo et al. (2019) evalúan la satisfacción del usuario como una percepción, la cual se considera como una recompensa obtenida por la compra realizada. La satisfacción del usuario se entiende como la valoración del proceso de compra, teniendo en cuenta la calidad y los beneficios, así como el costo y el esfuerzo involucrados. Además, se lleva a cabo una comparación entre la recompensa esperada y los costos. Por tanto, se puede concluir que la satisfacción del usuario es un estado emocional derivado de la experiencia de consumo, donde se analiza tanto la calidad como los beneficios.



Villanueva et.al (2022), sostiene que la satisfacción del usuario es clave de la calidad de la atención otorgada por las instituciones públicas, ya que permite identificar áreas de mejora y consolidar fortalezas. No obstante, en numerosas ocasiones los usuarios manifiestan insatisfacción con el servicio recibido, lo cual se atribuye a una gestión deficiente en la planificación de estrategias que promuevan la satisfacción. En consecuencia, se concluye que los usuarios perciben una falta de acción por parte de la administración para implementar medidas correctivas que optimicen la simplificación administrativa. Por ello, resulta imperativo diseñar un modelo de simplificación administrativa que permita mejorar la calidad de la atención ofrecida.

La evaluación de la satisfacción de los usuarios en relación con la información que proporcionan los sistemas de costeo es un proceso poco frecuente. No obstante, esta información es crucial para la gestión de las organizaciones, ya que proporciona indicadores fundamentales para el control y la toma de decisiones en áreas como la producción, la prestación de servicios, la administración, el marketing y la distribución. Si bien existen herramientas como la auditoría de costos que se encargan de evaluar la fiabilidad de los datos generados por el sistema de costeo, estas no son capaces de medir directamente el nivel de satisfacción de los usuarios (Solarte et al., 2023).

Esto sugiere que, a pesar de la importancia de los sistemas de costeo en la gestión organizacional, la voz del usuario a menudo queda desatendida. La satisfacción del usuario es un aspecto esencial que puede influir en la efectividad de los sistemas de costeo, ya que, si los usuarios no consideran que la información proporcionada es útil o relevante, es probable que no se utilicen de manera efectiva en la toma de decisiones. Por lo tanto, es necesario implementar mecanismos que no solo aseguren la precisión de los datos, sino que también evalúen la percepción y satisfacción de los usuarios, promoviendo así una mejora continua en la calidad de la información y su aplicabilidad en la gestión organizacional.

De acuerdo con Robbins y Coulter (2018), los empleados que experimentan satisfacción en el trabajo muestran una mayor propensión a exhibir rasgos como amabilidad, optimismo y sensibilidad, características que son altamente valoradas por los clientes. Además, dado que los empleados satisfechos tienden a

permanecer en sus puestos de trabajo, aumenta la probabilidad de que los clientes interactúen con personal amable y experimentado, lo que contribuye al desarrollo de la satisfacción y la lealtad de los clientes. Cabe destacar que esta relación parece funcionar en ambos sentidos, ya que los clientes insatisfechos pueden influir negativamente en el nivel de rendimiento de los empleados que tienen un contacto constante con ellos, especialmente cuando estos clientes son muy exigentes, groseros o poco considerados.

Por consiguiente, el análisis del perfil del cliente representa una fuente crucial de información para el equipo de toma de decisiones, proporcionando los datos necesarios para la ejecución de tácticas de comunicación y distribución efectivas. Estas estrategias se desarrollan en tres etapas fundamentales para conseguir la satisfacción del cliente. En la primera etapa, se implementan acciones destinadas a que el cliente conozca, identifique y se familiarice con el producto o servicio. En la segunda etapa, se establece el método más adecuado para llevar el producto o servicio hasta el cliente. Finalmente, en la tercera etapa, se establece un canal de comunicación que permita recopilar información sobre posibles áreas de mejora del producto o servicio (Olivares, 2020).

Según lo establecido por la Organización Internacional de Normalización, la normativa ISO 9000 representa un conjunto de estándares internacionales en la gestión de calidad, estos estándares proporcionan pautas consistentes para la gestión de procesos de producción con el propósito de generar la reducción de defectos y la optimización de los procesos, lo que contribuye a la disminución de costos, ahorro de tiempo y al mejoramiento de la satisfacción del cliente (Robbins y Coulter, 2014).

La satisfacción del usuario cumple una función importante en el éxito de las empresas, ya que los clientes que experimentan satisfacción están dispuestos a pagar precios más elevados, especialmente cuando realizan compras repetidas del producto. Estos clientes tienen una mayor probabilidad de mantenerse fieles a la marca y mostrar compromiso con el producto. Además, tienden a compartir sus experiencias con otras personas, lo que aumenta las posibilidades de que nuevos consumidores adquieran el producto. Cabe destacar que la adquisición de nuevos clientes suele ser más costosa que mantener una relación de marketing con los

clientes existentes, lo que significa que conservar a los clientes satisfechos resulta ser una estrategia más rentable y eficiente en términos de costos (Hoyer et al., 2018).

Así mismo, se definen las dimensiones de la satisfacción del usuario, según el modelo SERVQUAL (Service Quality) que es una herramienta para evaluar la satisfacción del cliente en relación con diversos aspectos de la calidad del servicio, con altos niveles de confiabilidad y validez, que permite a las empresas comprender de manera más precisa las expectativas y percepciones de los consumidores respecto al servicio. Este instrumento elaborado por (Parasuraman et al., 1991 y referido por Acosta, 2023), este modelo facilita la mejora del servicio ofrecido. En este contexto, SERVQUAL puede ser utilizado por una amplia variedad de organizaciones, tanto minoristas como de servicios, para evaluar la calidad percibida del servicio y las expectativas de los clientes. Además, permite identificar áreas que requieren intervención y gestión para optimizar la calidad del servicio proporcionado. Este modelo evalúa cinco dimensiones clave: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, con el propósito de comprender la percepción de los usuarios.

La tangibilidad, de acuerdo con Tesic (2020), se refiere a un enfoque orientado hacia la calidad del servicio, donde se prioriza la adecuación de los recursos empleados en función de las expectativas y preferencias del usuario. Esto abarca tanto las instalaciones físicas como el equipamiento utilizado, el cual debe ser moderno y visualmente atractivo. Entre los recursos tangibles también se encuentran elementos visuales como carteles, banners y folletos, los cuales juegan un papel clave al influir en la percepción del consumidor. Estos aspectos no solo generan una impresión positiva en el usuario, sino que también contribuyen a su decisión de compra al reflejar un entorno cómodo y agradable. En definitiva, la tangibilidad refuerza la imagen de calidad que proyecta una organización, proporcionando a los clientes una experiencia más completa y satisfactoria, lo que puede impactar de manera significativa en la elección de servicios.

La confiabilidad, según Tesic (2020), tiene como objetivo forjar una relación sólida entre el cliente y la organización, basada en la confianza y la lealtad. Esta se genera mediante la garantía de un servicio oportuno y eficiente, lo que refuerza la

percepción de seguridad en los consumidores. Para lograrlo, la empresa recopila información detallada acerca de las características y necesidades de los usuarios, lo que permite personalizar la atención. Además, se enfoca en capacitar a sus empleados en habilidades tangibles que se traduzcan en un trato respetuoso, amable y profesional. Esto no solo mejora la interacción con los clientes, sino que también crea un ambiente seguro y confiable, elevando la experiencia del usuario en cada contacto con la organización.

La capacidad de respuesta, según Dawit y Adem (2018), se define como un enfoque profesional que prioriza la disposición del personal para ayudar a los clientes y ofrecer un servicio eficiente. Esta cualidad se traduce en la percepción del cliente de que el proveedor responde de manera rápida y adecuada a sus necesidades específicas. Para lograr esto, es fundamental que los proveedores posean las aptitudes, la motivación y las habilidades necesarias para adaptarse a los requerimientos del cliente, lo que no solo mejora la experiencia del usuario, sino que también fomenta su satisfacción y fidelización. Esta capacidad de respuesta efectiva es un componente esencial en la construcción de relaciones sólidas con los clientes, ya que demuestra un compromiso genuino hacia sus expectativas y necesidades, lo que a su vez puede resultar en un aumento en la lealtad del cliente y en la reputación positiva de la organización en el mercado.

La seguridad, según Dawit y Adem (2018), refieren a las emociones que los usuarios pueden experimentar con respecto al producto o servicio durante el proceso de compra, así como a la percepción del nivel de conocimiento y atención de los empleados son elementos cruciales en la experiencia del usuario. Estas características son indicativas de la competencia del personal y desempeñan un papel fundamental para generar confianza y satisfacción. Esto permite que el usuario perciba que está siendo atendido por individuos corteses, competentes y capaces.

La empatía, según Tesic (2020), se define como la capacidad de comprender y conectar con el usuario, brindando una atención personalizada y eficaz que se manifiesta cuando el personal interactúa de forma cordial y atenta. Este concepto abarca no solo la atención meticulosa, sino también la personalización del servicio, el cumplimiento de horarios establecidos y un interés genuino por las

preocupaciones del usuario. La empatía implica reconocer y valorar la perspectiva del otro, lo que permite al individuo comprender mejor las expectativas y necesidades del cliente. Esta cualidad no solo enriquece la experiencia del usuario, sino que también fomenta una relación de confianza y lealtad entre el cliente y la organización, resaltando la importancia de cultivar un entorno donde el personal esté capacitado para actuar con empatía y sensibilidad en cada interacción. Al hacerlo, se logra no solo satisfacer las expectativas de los usuarios, sino también anticiparse a sus necesidades, mejorando así la calidad del servicio proporcionado.

## II. METODOLOGÍA

El estudio congrega las condiciones de tipo aplicada, que han sido orientadas a generar transformaciones en la situación de la problemática identificada a través de un diagnóstico o estudio tecnológico, y la innovación que impulsa el desarrollo en diversos ámbitos demandados por la sociedad que contribuyen al fortalecimiento del perfil académico y científico (Delgado, 2021). En este sentido, se sustenta que el propósito de esta investigación se realizó en base a teorías concernientes a las variables de estudio.

A su vez fue de diseño no experimental, ya que no se generaron alteraciones intencionales a las variables y se observó en su etapa originaria. Según García y Sánchez (2020), el diseño no experimental se distingue por la falta de manipulación intencionada de las variables independientes, lo que implica que los fenómenos estudiados se observan en su contexto natural sin intervención del investigador. En este tipo de diseño, las relaciones entre las variables se analizan tal como se presentan en la realidad, lo que permite describir y analizar patrones o asociaciones sin que exista control directo.

Asimismo, fue de nivel correlacional, debido a que se evaluó y midió el grado de relación existente entre el desempeño laboral y la satisfacción del usuario. Tal como lo señala, Gómez (2020) quien define el análisis correlacional como un enfoque estadístico utilizado para examinar la interrelación entre dos o más variables, con el fin de determinar la fuerza y dirección de dicha relación. Este análisis permite identificar patrones de asociación entre las variables sin implicar causalidad directa, proporcionando una comprensión más profunda de cómo interactúan entre sí dentro de un contexto determinado.

Además, la investigación adoptó un diseño transversal, dado que los datos fueron recopilados de la muestra en un único punto en el tiempo, en este caso al año 2024, pues este tipo de diseño consiste en la obtención de datos en un solo momento de una muestra específica de elementos dentro de una población determinada (Malhotra, 2020).

Por otro lado, se presentó un enfoque cuantitativo, en el cual se emplearon técnicas y métodos de recolección y análisis de datos numéricos con el objetivo de identificar patrones, relaciones y tendencias. Tal como lo indica, Castañeda (2022)

quien describe este enfoque como un método que permite realizar mediciones objetivas y utilizar técnicas estadísticas para analizar la información, facilitando la generalización de los resultados a partir de muestras representadas.

La definición conceptual de la primera variable, denominada desempeño laboral, se refiere al conjunto de acciones o comportamientos observables en los empleados que son relevantes para alcanzar los objetivos organizacionales. En este contexto, un elevado desempeño laboral constituye un elemento crucial para el éxito de la organización. Además, se enfatiza que el desempeño individual hace referencia a las conductas del evaluado dirigidas a alcanzar de manera eficaz los objetivos establecidos. La esencia del sistema radica en este aspecto, ya que el desempeño constituye la estrategia individual orientada hacia la consecución de los objetivos propuestos (Chiavenato, 2000, como se citó Zaragoza et al., 2023).

El desempeño laboral se define operacionalmente como el beneficio del trabajo realizado por los empleados que se ajusta a las responsabilidades o tareas asignadas dentro de una organización durante un período específico. Usualmente, se vincula con una medida particular del valor de la empresa. Las dimensiones que se identificaron fueron la actitud cooperativa, responsabilidad y calidad de trabajo.

Por otro lado, la satisfacción del usuario de acuerdo al modelo SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry y mencionado por Montero y Cantón (2020), se centra en determinar que las empresas que logran satisfacer a sus clientes y cultivar relaciones a largo plazo con ellos pueden disminuir la discrepancia entre las expectativas del cliente y la percepción de lo recibido. Este modelo identifica cinco dimensiones relacionadas con la calidad del servicio: aspectos tangibles (relacionados con lo físico), confiabilidad (cumplimiento y consistencia), capacidad de respuesta ante las demandas del cliente, seguridad de lo prometido y empatía con el cliente. La satisfacción del cliente implica cerrar la brecha entre las expectativas y percepciones del cliente, así como también resolver las discrepancias internas dentro del proveedor de servicios que puedan afectar al cliente, como la falta de comprensión de las expectativas del cliente, la elección inadecuada de diseño y patrones de servicio, y la falta de implementación de dichos patrones, en lugar de alinear el rendimiento con el compromiso.

De esta forma, la satisfacción del usuario se define operacionalmente como el objetivo cumplir con las demandas del cliente mediante la provisión de un servicio mejorado, con el objetivo de garantizar su satisfacción, a través de diferentes dimensiones aplicadas a la realidad. Las dimensiones identificadas fueron la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

La población o universo que se busca investigar debe ser definida de manera precisa como el conjunto completo de todos los elementos potenciales que participan en un experimento o estudio. La calidad de la muestra elegida y el logro de resultados exitosos dependerán en gran medida de la forma en que se realice esta definición rigurosa (Benassini, 2020).

La investigación estuvo compuesta por la población de la provincia de Ayacucho, que consta de 117 508 personas en el año 2023, de los cuales pertenecen al segmento de estudio 75 115 personas entre los sexos femenino y masculino.

#### **Criterio de inclusión**

Se consideró mujeres y varones de 20 a 61 años a más, ciudadanos que se atienden en los servicios del estado y ciudadanos que realizaron servicios en alguna ocasión.

#### **Criterio de exclusión**

Se consideró ciudadanos que no desean participar en el estudio y personas que no realizaron jamás algún servicio en la entidad.

La muestra la definen como "un subconjunto representativo de la población seleccionado para su participación en un estudio, lo que permite a los investigadores inferir características de la población completa". Subrayan que el proceso de muestreo debe ser meticulosamente planificado para garantizar que los resultados obtenidos sean generalizables a la totalidad de la población (Hernández y Mendoza, 2023). Por esta razón, se optó por un muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple, lo que permitió obtener una muestra de estudio compuesta por 382 usuarios.



Para establecer la muestra se utilizó un muestreo probabilístico aleatorio simple. El muestreo representa indudablemente el proceso estadístico mediante el cual es posible extrapolar la información obtenida de un conjunto de tamaño relativamente reducido a toda una población. El propósito es ser seleccionado teniendo la misma probabilidad que otros individuos (Benassini, 2020).

La técnica de recolección de datos en una investigación se refiere al proceso de recopilación y medición de información procedente de múltiples fuentes, con el fin de lograr una comprensión integral del fenómeno en estudio. La recolección de estos datos puede llevarse a cabo mediante diversas técnicas e instrumentos, incluyendo la observación, encuestas, entrevistas y escalas de medición (Sánchez, 2022). En este contexto, se utilizó la técnica de la encuesta para analizar las variables relacionadas con el desempeño laboral y la satisfacción del usuario.

Ambos instrumentos fueron adaptados por Lavander, (2020) en el anexo 3. Por ello, el instrumento que se empleó en este estudio fueron 2 cuestionarios, los que se manipularon para medir las variables y dimensiones. El primer cuestionario basado en el desempeño laboral consta de 23 preguntas que tomaron en consideración las 3 dimensiones establecidas; así mismo, se llevó a cabo la prueba de confiabilidad de 0,826 para calcular estadísticamente el Alfa de Cronbach adjuntada en el anexo 5, lo que representa un indicador muy favorable de fiabilidad en los datos y respalda, por tanto, la confiabilidad del instrumento utilizado.

El segundo cuestionario, centrado en la satisfacción del usuario, está compuesto por 29 preguntas que se fundamentan en las cinco dimensiones establecidas. Además, se realizó la prueba de confiabilidad para calcular estadísticamente el Alfa de Cronbach adjuntada en el anexo 5, que se presenta en la Tabla 3, obteniendo un valor de 0,857. Este resultado indica un nivel de fiabilidad muy óptimo en los datos, lo que respalda la confiabilidad del instrumento utilizado.

En consecuencia, ambas encuestas han sido medidas bajo la escala de Likert y aplicado a 382 usuarios de la Sunarp – Sede Ayacucho.

Después de haber utilizado un instrumento validado, el cual fue aprobado mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, se solicitó la autorización de la Sunarp – Sede Ayacucho para realizar el estudio. De igual manera, se llevó a cabo una recopilación de datos de manera exhaustiva y eficiente. El cuestionario fue administrado tanto de forma virtual como presencial; posteriormente, los datos recopilados fueron codificados y analizados en Microsoft Excel, y luego exportados al software IBM SPSS versión 26.0 para obtener los resultados. Estos programas permitieron abordar las preguntas planteadas y representar las respuestas a través de tablas. En este contexto, para cada tabla se llevó a cabo una interpretación descriptiva, haciendo uso de indicadores estadísticos como el coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho$ ), que evaluará la intensidad de la relación entre las variables. Así como también, se realizó la prueba de normalidad.

Durante la ejecución de la tesis, se observaron y cumplieron rigurosamente todos los requisitos éticos estipulados según la Universidad César Vallejo (2017), para llevar a cabo esta investigación se incluyó el uso de la beneficencia, lo que implicó la creación de un entorno propicio para la interacción con los encuestados, y se puso un fuerte énfasis en salvaguardar el anonimato y obtener la autorización de los participantes del estudio. En relación con la maleficencia, se garantizó la confidencialidad de los datos recopilados para evitar cualquier perjuicio al grupo de estudio, el cual participó de manera completamente voluntaria e imparcial. Además, se asumieron todas las responsabilidades inherentes al estudio, actuando de manera ética y protegiendo en todo momento los derechos e intereses de los participantes del estudio. En consecuencia, se puede afirmar que este estudio fue desarrollado de manera autónoma y se respetó estrictamente la normativa de estilo APA, lo que implica un total acatamiento de los derechos de autor de todas las referencias utilizadas en la elaboración de esta investigación.

### III. RESULTADOS

#### Resultados descriptivos

**Tabla 1**

*Variable desempeño laboral*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	9	2,36 %
Medio	160	41,88 %
Alto	213	55,76 %
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100 %</b>

De acuerdo con la tabla 1, se puede señalar que, del total de la muestra (382 usuarios), el 55,76% de los encuestados, un porcentaje considera que el desempeño laboral es alto, en comparación con el 41,88% que lo evalúa de otra manera y un 2.36% con un nivel bajo. Esto evidencia que la mayoría de los usuarios considera entre alto y medio el desempeño de los trabajadores respecto al servicio obtenido, lo que muestra una evaluación positiva, destacando la relevancia de realizar una medición constante del rendimiento de los trabajadores para destacar en la calidad de atención.

**Tabla 2***Dimensión actitud cooperativa*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	35	9,16 %
Medio	116	30,37 %
Alto	231	60,47 %
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100 %</b>

En relación con la tabla 2, los resultados muestran que el 60.47% de los encuestados calificó esta actitud como alta, lo que sugiere que más de la mitad de los usuarios tiene una percepción favorable respecto a la colaboración y disposición del personal en la SUNARP. Por otro lado, el 30.37% de los participantes la valoró como media, lo que indica que, aunque no ven una actitud cooperativa sobresaliente, la consideran adecuada. Finalmente, un 9.16% de los usuarios la evaluó como baja, lo que revela una mínima insatisfacción en términos de cooperación laboral. Estos resultados muestran que, la actitud cooperativa del personal es bien percibida, destacando un ambiente laboral colaborativo en la mayoría de los casos, aunque con áreas de mejora en un segmento reducido de la muestra.

**Tabla 3***Dimensión responsabilidad*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	36	9,42 %
Medio	182	47,64 %
Alto	164	42,94 %
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100 %</b>

En la tabla 3, los resultados muestran que el 47.64% de los clientes considera la responsabilidad en un nivel intermedio, lo que sugiere que casi la mitad de los usuarios percibe que el personal cumple de manera aceptable con sus obligaciones. Un 42.94% considera que el nivel de responsabilidad es alto, lo cual indica que los usuarios tienen una percepción positiva y consistente del compromiso laboral. Mientras que, sólo un 9.42% califica este aspecto como bajo, revelando que perciben deficiencias en el cumplimiento de las responsabilidades. En general, estos resultados apuntan a que la responsabilidad es percibida de manera moderada, pero con un margen significativo para mejorar y alcanzar una mayor percepción de excelencia por parte de los usuarios.

**Tabla 4***Dimensión calidad de trabajo*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	19	4,97 %
Medio	152	39,79 %
Alto	211	55,24 %
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100 %</b>

En la tabla 4, el 55.24% de los encuestados percibe la dimensión de calidad de trabajo en un nivel alto, lo que indica que más de la mitad de los usuarios considera que el personal ofrece un servicio de calidad superior. Un 39.79% de los encuestados la califica como de nivel medio, lo que sugiere que una parte significativa ve el desempeño como adecuado, pero con espacio para mejorar. Por último, solo un 4.97% valora la calidad del trabajo como baja, lo que resalta que muy pocos tienen una percepción negativa en este aspecto. En general, estos datos sugieren que los trabajadores ofrecen un servicio bien valorado, con una tendencia clara hacia altos estándares de calidad en su labor diaria.

**Tabla 5***Variable satisfacción del usuario*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	43	11,26 %
Medio	203	53,14 %
Alto	136	35,60 %
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100 %</b>

En la tabla 5, los resultados muestran que el 53.14% reporta un nivel medio de satisfacción, lo que sugiere que más de la mitad de los usuarios considera el servicio recibido como aceptable, aunque sin llegar a una plena satisfacción. Por su parte, el 35.60% manifiesta un nivel alto de satisfacción, reflejando que un porcentaje considerable de usuarios tiene una percepción positiva del servicio. En contraste, un 11.26% de los encuestados indica un nivel bajo de satisfacción. Estos resultados revelan que la mayoría de los usuarios percibe el servicio de manera favorable, con una mayor concentración entre niveles medios y altos, lo que indica que, aunque existe satisfacción general, hay áreas donde se puede trabajar para mejorar la experiencia del usuario.

**Tabla 6***Dimensión tangibilidad*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	76	19,89 %
Medio	145	37,96 %
Alto	161	42,15 %
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100 %</b>

En la tabla 6, los resultados muestran que el 42.15% de los encuestados percibe esta característica en un nivel alto, lo que indica que valoran positivamente los aspectos físicos y visuales del servicio, como las instalaciones y el equipamiento. Un 37.96% la califica en un nivel medio, lo que sugiere que, aunque consideran adecuados estos aspectos, no los ven como sobresalientes. Finalmente, el 19.89% de los encuestados percibe un nivel bajo de tangibilidad, evidenciando que un grupo menor de usuarios tiene una opinión menos favorable respecto a la presentación y accesibilidad de los elementos tangibles del servicio ofrecido.



**Tabla 7***Dimensión confiabilidad*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	21	5,49 %
Medio	124	32,46 %
Alto	237	62,05 %
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100 %</b>

En la tabla 7, los resultados muestran que el 62.05% de los encuestados percibe la dimensión de confiabilidad en un nivel positivo, lo que indica que la mayoría de los usuarios considera que el servicio es confiable y que el personal cumple con sus compromisos de manera eficaz. Un 32.46% califica la confiabilidad en un nivel medio, lo que sugiere que, si bien no tienen una evaluación totalmente negativa, algunos usuarios perciben ciertos aspectos que podrían mejorar. Solo un 5.49% de los encuestados percibe esta dimensión de manera desfavorable, lo que refleja que un pequeño grupo de usuarios tiene dudas sobre la confiabilidad del servicio ofrecido. En conjunto, los resultados sugieren que la confiabilidad es uno de los aspectos mejor valorados, aunque existe margen para optimizar la experiencia del usuario.

**Tabla 8***Dimensión capacidad de respuesta*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	41	10,73 %
Medio	91	23,82 %
Alto	250	65,45 %
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100 %</b>

En la tabla 8, los resultados muestran que el 65.45% de los encuestados esta satisfecho con la rapidez y efectividad del servicio recibido. Esto refleja que la mayoría de los usuarios valora positivamente la disposición del personal para atender sus necesidades de manera oportuna. Por otro lado, un 23.82% percibe la capacidad de respuesta en un nivel medio, lo que sugiere que, si bien consideran que el servicio es adecuado, no lo destacan como excepcional. Finalmente, el 10.73% de los encuestados calificó esta dimensión con un nivel bajo, lo que indica que un pequeño grupo de usuarios no está satisfecho con la rapidez o atención recibida. Estos resultados subrayan una percepción mayormente positiva, pero también identifican áreas de mejora para optimizar la respuesta del servicio.

**Tabla 9***Dimensión seguridad*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	35	9,16 %
Medio	190	49,74 %
Alto	157	41,10 %
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100 %</b>

En la tabla 9, la seguridad es percibida por el 49.74% de los usuarios en un nivel medio, lo que sugiere que casi la mitad de los encuestados considera que el servicio ofrece una protección adecuada. El 41.10% de los usuarios la califica en un nivel alto, lo que indica que un porcentaje significativo se siente seguro y confiado con el servicio proporcionado. Por otro lado, el 9.16% percibe un nivel bajo de seguridad, lo que refleja que una pequeña parte de los usuarios no se siente completamente protegida. En conjunto, estos resultados muestran que, aunque la seguridad es percibida de manera positiva en su mayoría, aún existe un margen para mejorar y reforzar esta dimensión para brindar mayor confianza a los usuarios.

**Tabla 10***Dimensión empatía*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	49	12,83 %
Medio	194	50,79 %
Alto	139	36,38 %
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100 %</b>

En la tabla 10, el 50.79% de los encuestados percibe la dimensión de empatía en un nivel medio, lo que indica que más de la mitad no se sienten completamente satisfechos con la atención personalizada y la comprensión recibida por parte del personal. Un 36.38% valora la empatía en un nivel alto, lo que sugiere que un número considerable de usuarios sí percibe que el personal muestra una buena disposición y sensibilidad hacia sus necesidades. Sin embargo, un 12.83% de los encuestados califica la empatía como baja, reflejando que una parte significativa de los usuarios siente que el servicio podría mejorar en cuanto a la atención y consideración brindada. En general, estos resultados apuntan a una percepción moderada de la empatía, con áreas claras para mejorar la relación interpersonal con los usuarios.

**Resultados inferenciales**

Se realizó la prueba de normalidad en la tabla 1 del anexo 9, utilizando el estadístico de Kolmogorov Smirnov; de donde se observa que el valor de significancia para las variables es de  $0,00 < 0,05$ , por lo que los datos en cada variable no presentan una distribución normal, en ese sentido, corresponde a la estadística no paramétrica. Esto significa que debe utilizarse la prueba Rho de Spearman para la comprobación de hipótesis al relacionar el desempeño laboral y la satisfacción de los usuarios. La selección de la prueba se justificó por su capacidad para examinar

relaciones entre variables que no se distribuyen de manera normal, así como por su adecuación para evaluar correlaciones en datos ordinales o de intervalo.

Esta prueba ofreció una evaluación precisa de la posible asociación entre las variables de interés, facilitando una interpretación confiable de los resultados de la investigación. Además, el Rho de Spearman garantizó la validez de los resultados, incluso en situaciones donde las distribuciones no son normales y existen datos atípicos.

Es relevante señalar que el empleo de pruebas no paramétricas, fortaleció la validez y la fiabilidad de los análisis estadísticos realizados en esta investigación, ajustándose adecuadamente a las características de los datos observados. De este modo, se aseguró que las conclusiones derivadas del estudio se fundamentaran en análisis sólidos y robustos.

### **Hipótesis general**

Ho: No existe relación significativa entre el desempeño laboral y la satisfacción del usuario en la Sunarp – Sede Ayacucho, 2023

Ha: Si existe relación significativa entre el desempeño laboral y la satisfacción del usuario en la Sunarp – Sede Ayacucho, 2023

En la tabla 2 del anexo 9 se presentan los resultados, donde se obtiene un valor de significancia  $< 0,05$ . Esto indica que se acepta la hipótesis alternativa, lo que sugiere que existe una relación significativa entre el desempeño laboral y la satisfacción del usuario en la Sunarp – Sede Ayacucho, 2023. El  $Rho = 0,751$ , indicando que existe una relación directa y alta entre el desempeño laboral y la satisfacción del usuario en la Sunarp – Sede Ayacucho, 2023.

### **Hipótesis específica 1**

Ho: No existe relación significativa entre la actitud cooperativa y la satisfacción del usuario en la Sunarp – Sede Ayacucho, 2023

Ha: Si existe relación significativa entre la actitud cooperativa y la satisfacción del usuario en la Sunarp – Sede Ayacucho, 2023

En la tabla 3 del anexo 9 se tiene un sig < 0,05. Esto indica que se acepta la hipótesis alterna, lo que implica que la dimensión de actitud cooperativa está relacionada con la satisfacción del usuario. El coeficiente de correlación es de 0,620, lo que refleja una alta correlación entre la dimensión y la variable.

### **Hipótesis específica 2**

Ho: No existe relación significativa entre la responsabilidad y la satisfacción del usuario en la Sunarp – Sede Ayacucho, 2023

Ha: Si existe relación significativa entre la responsabilidad y la satisfacción del usuario en la Sunarp – Sede Ayacucho, 2023

En la tabla 4 del anexo 9 se tiene que el sig < 0,05. Esto indica que se acepta la hipótesis alternativa, indicando que la dimensión de responsabilidad está relacionada con la satisfacción del usuario. El coeficiente de correlación es de 0,634, lo que indica una alta correlación entre la dimensión y la variable.

### **Hipótesis específica 3**

Ho: No existe relación significativa entre la calidad del trabajo y la satisfacción del usuario en la Sunarp – Sede Ayacucho, 2023.

Ha: Si existe relación significativa entre la calidad del trabajo y la satisfacción del usuario en la Sunarp – Sede Ayacucho, 2023.

En la tabla 5 del anexo 9, se tiene un sig < 0,05. Esto indica que se acepta la hipótesis alternativa, lo que sugiere que la dimensión de calidad de trabajo está relacionada con la satisfacción del usuario. El coeficiente de correlación es de 0,682, lo que refleja una alta correlación entre la dimensión y la variable.

#### IV. DISCUSIÓN

El análisis realizado para el objetivo general reveló que el 55.76% de los encuestados presentó una alta competencia para desempeñar sus funciones, mientras que el 41.88% mostró una competencia intermedia. Según la tabla 2 del anexo 9 se identificó una correlación alta y significativa entre el desempeño laboral y la satisfacción del cliente con un coeficiente Rho de Spearman de 0,751 y un valor de  $p < 0,000$ , indicando una asociación estadísticamente significativa.

Estos hallazgos concuerdan con los resultados de Gómez (2023), quien también identificó una relación positiva con un coeficiente Rho = 0,880, y un nivel de satisfacción del cliente significativamente relacionado con el desempeño laboral. Asimismo, coinciden con las conclusiones de Lavander (2020), quien identificó una relación sólida entre ambas variables evidenciando que estaban estrechamente vinculadas en su estudio.

Esto se refleja en las bases teóricas del desempeño laboral que se representa como un conjunto de conductas observables en los trabajadores, que son relacionados con el alcance de las metas organizacionales. En este contexto, un alto desempeño laboral se relaciona con un elemento clave para el éxito en la empresa. Además, se enfatiza que el desempeño individual hace referencia a las conductas del evaluado dirigidas a alcanzar de manera eficaz los objetivos establecidos. La esencia del sistema radica en este aspecto, ya que el desempeño constituye la estrategia individual orientada hacia la consecución de los objetivos propuestos (Chiavenato, 2000, como se citó Zaragoza et al., 2023). En concordancia al modelo SERVQUAL, mencionado por Montero y Cantón (2020), se concentra en establecer que las organizaciones pueden satisfacer a los usuarios y cultivar relaciones a largo plazo con ellos puede disminuir la disonancia con los deseos de los usuarios sobre los servicios o productos recibidos. La satisfacción del cliente implica minimizar y resolver las discrepancias internas dentro del proveedor de servicios que puedan afectar al cliente, como la falta de comprensión de las expectativas del cliente, la elección inadecuada de diseño y patrones de servicio, y la falta de implementación de dichos patrones, en lugar de alinear el rendimiento con el compromiso.

Respecto a las dimensiones del desempeño laboral, la actitud cooperativa se destacó con un 60,47% de calificación alta; la dimensión de responsabilidad mostró un 47,64% en un nivel medio, mientras que la calidad de trabajo alcanzó un nivel alto del 55,24%. Estas dimensiones son parte de los factores actitudinales y operativos, conforme a lo señalado por la teoría de Chiavenato, autor mencionado anteriormente.

En relación a las dimensiones de la satisfacción del usuario, obtenemos que la dimensión tangibilidad obtuvo un 42,15%, sabiendo que ello hace referencia al entorno físico con la que cuenta la entidad, así también la dimensión de confiabilidad obtuvo un 62,05% en su nivel alto, considerada como la confianza que muestra el usuario, en relación a la dimensión de capacidad de respuesta se logró un 65,45% en un nivel alto lo que se indica como la disposición inmediata en la atención al usuario, mientras que respecto a la dimensión de la seguridad se muestra un 49,74% y en la dimensión empatía un 50,79% en un nivel medio para estas dos últimas dimensiones, las mismas que son vinculadas con la percepción que tiene el usuario para con el trato recibido (Duque y Chaparro, 2012).

El desempeño laboral se refiere a la forma en que un empleado ejecuta sus funciones dentro del trabajo. Constituye una valoración integral de la capacidad del individuo para alcanzar los objetivos y estándares establecidos, contribuyendo al cumplimiento de las metas organizacionales. Este concepto incluye tanto la calidad como la cantidad del trabajo realizado, e incorpora la evaluación de sus habilidades para el adecuado cumplimiento de su rol. Además, Namrita y Bhawana (2019) sostuvo que el desempeño laboral abarca la medición de resultados tangibles, así como de aspectos interpersonales y conductuales.

La satisfacción del usuario, según Segoro y Limakrisna (2020), se define como el nivel en que una organización cumple con los requerimientos de sus usuarios. Esta medición es fundamental para medir la calidad y el grado de la interacción entre la organización y su clientela. Desde una perspectiva técnica, la evaluación de la satisfacción del cliente es la recopilación de información a través de encuestas y las opiniones recibidas.



De acuerdo con el objetivo específico 1, en la tabla 3 del anexo 9 se evidencia que existen una relación moderada entre la dimensión de actitud cooperativa y la satisfacción del usuario, con un  $p < 0,05$  y un  $Rho = 0,620$ .

En relación con el objetivo específico 2, en la tabla 4 del anexo 9 se mostró que existe una relación moderada entre la dimensión responsabilidad y la satisfacción del usuario, se observó un p-valor inferior a 0,05 y un coeficiente de Rho de Spearman de 0,634.

Respecto al objetivo específico 3, en la tabla 5 del anexo 9, se mostró que existe una relación moderada entre la dimensión calidad de trabajo y la satisfacción del usuario, se obtuvo un p-valor  $< 0,05$  y Rho de Spearman 0,682.

En conclusión, tras el análisis de cada uno de los objetivos previamente planteados, se confirma una significancia moderada entre las variables y dimensiones estudiadas. Los resultados obtenidos destacan una mejora directa y positiva entre todas las hipótesis, lo que refuerza la validez de las relaciones propuestas en el estudio.

Estos hallazgos respaldan los resultados que existe una conexión importante entre el desempeño laboral y la satisfacción del usuario. Esta concuerda por lo señalado por Hsieh et al. (2021), quien enfatiza en el impacto positivo que tiene la satisfacción del usuario al implementar el CRM para incrementar la calidad del servicio en una organización de gran envergadura es fundamental. No obstante, Laime (2022) cuestiona la relación entre satisfacción y desempeño laboral, ya que los resultados revelaron una correlación positiva débil, lo que sugiere que ambos hallazgos son consistentes. Lo cual implica que las organizaciones deben emplear mecanismos que permitan obtener una percepción positiva tanto en satisfacción como en desempeño laboral. Por otro lado, Chayan (2021) destaca que la mayoría de los trabajadores presentan un desempeño laboral medio, lo que sugiere que las mejoras significativas se lograron a través del fortalecimiento de las habilidades y competencias de dichos colaboradores.

En este sentido, el desempeño laboral se posiciona como un recurso fundamental para el crecimiento y desarrollo de las organizaciones. Este aspecto

no solo permite la creación de estrategias efectivas, sino que también potencia la productividad de los empleados, lo que se traduce en ventajas competitivas que impulsan la mejora continua dentro de la empresa. Es, por ende, imperativo que las organizaciones demuestren un interés genuino y asignen atención detallada al rendimiento individual de sus trabajadores. El desempeño laboral no solo es un reflejo de la eficacia con la que un empleado lleva a cabo sus responsabilidades, sino que también juega un papel crucial en el logro de las metas organizacionales y en el aumento de la eficiencia operativa. Además, al fomentar un ambiente que valore y mejore el desempeño, las empresas pueden cultivar una cultura de excelencia que incentive el compromiso y la satisfacción de los empleados, creando así un ciclo virtuoso de productividad y éxito.

Los resultados obtenidos revelan una evaluación positiva de ambas variables analizadas. Esta conexión puede explicarse mediante el desarrollo y la implementación de la encuesta dirigida a los clientes, quienes compartieron sus opiniones, insatisfacciones y niveles de satisfacción en relación con la atención y el servicio ofrecido por los colaboradores en el desempeño de sus funciones. En conclusión, los clientes encuestados expresan satisfacción respecto al desempeño laboral en la SUNARP - Sede Ayacucho 2023, lo que indica que sus necesidades y preocupaciones fueron atendidas de manera oportuna y que la atención recibida cumplió con sus expectativas profesionales. Este hallazgo resalta la importancia de la calidad del servicio brindado y su impacto directo en la percepción del cliente, lo que sugiere que la organización está en el camino correcto para mantener altos estándares de atención.

## V. CONCLUSIONES

Primera: Se concluyó, en relación con el objetivo general, que existe una correlación entre el desempeño laboral y la satisfacción de los usuarios en la Sunarp – Sede Ayacucho, evidenciada por un p-valor  $< 0,05$  y un coeficiente de Rho de Spearman de 0,751, lo que indica una fuerte correlación. Por ende, se concluye que el desempeño laboral obtuvo un nivel alto como consecuencia en relación a la satisfacción del usuario, por lo que se confirma que la hipótesis formulada presenta una relación significativa.

Segunda: Se concluyó, en relación con el objetivo específico 1, que existe una relación entre la actitud cooperativa y la satisfacción del usuario en la Sunarp – Sede Ayacucho, evidenciada por un p-valor  $< 0,05$  y un coeficiente de Rho de Spearman de 0,620. Estos resultados indican una correlación positiva entre la dimensión de actitud cooperativa y la variable de satisfacción del usuario, lo que sugiere que la actitud cooperativa está asociada con un mayor nivel de satisfacción en los usuarios.

Tercera: Se concluyó, en el contexto del objetivo específico 2, que la responsabilidad está relacionada con la satisfacción del usuario en la Sunarp – Sede Ayacucho, como lo indican un p-valor  $< 0,05$  y un coeficiente de Rho de Spearman de 0,634. Estos resultados demuestran la existencia de una correlación positiva entre la dimensión de responsabilidad y la variable de satisfacción del usuario.

Cuarta: Se concluyó, en relación con el objetivo específico 3, que la calidad del trabajo está asociada con la satisfacción del usuario en la Sunarp – Sede Ayacucho, evidenciado por un p-valor  $< 0,05$  y un coeficiente de Rho de Spearman de 0,682, lo que indica un alto grado de correlación. Por lo tanto, se confirma que la hipótesis específica formulada presenta una relación significativa entre la dimensión de calidad del trabajo y la variable de satisfacción del usuario.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Primera: se recomienda a la entidad forme y capacite de manera constante al personal en mecanismos de trato al usuario para fortalecer la percepción del desempeño laboral, obteniendo un resultado positivo sobre la calidad del servicio prestado. Estos métodos deben ser proyectados de manera integral, para así, impactar en la eficiencia y eficacia de las labores desempeñadas por los trabajadores de la Sunarp – Sede Ayacucho.

Segunda: se aconseja que la entidad promueva un modelo que influya en la voluntad de cooperar de manera positiva con las actividades de la entidad, realizando esfuerzos que optimicen el resultado final, generando de esa manera un impacto favorable para las personas que optan por el servicio.

Tercera: se recomienda a los responsables plantear objetivos y expectativas institucionales claras, permitir que los trabajadores se desempeñen de manera autónoma fomentando una comunicación transparente y bidireccional, desarrollando programas de capacitación, monitoreando y recompensando a los trabajadores que toman responsabilidades.

Cuarta: se sugiere a los directivos promover iniciativas orientadas a optimizar la calidad de trabajo en los trabajadores de la Sunarp – Sede Ayacucho. Esto podría implementar una serie de prácticas innovadoras, junto con la creación de de incentivos que reconozcan y recompensen el desempeño sobresaliente del trabajador. Asimismo, se recomienda la implementación de un monitoreo continuo para evaluar el desempeño de los trabajadores mediante la satisfacción de los usuarios.

## REFERENCIAS

- Acosta, E. (2023). Modelo SERVQUAL para evaluar la calidad en el servicio al cliente de empresa de autoservicio. *Revista de Investigación Académica Sin Frontera: División de Ciencias Económicas y Sociales*.  
<https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi40.596>
- Ahmed, R., Atef, A. & Mohamed, L. (2023). User satisfaction assessment model through time: A case study in governmental buildings in Cairo, Egypt. *Ain Shams Engineering Journal*, 14(6).  
<https://doi.org/10.1016/j.asej.2022.102101>
- Alarcón, R., Gallardo, M. y Saccsara, M. (2021). Satisfacción de los usuarios externos en relación a la calidad de atención de los servicios intermedios y finales del Centro de Salud Los Licenciados, Ayacucho. *ResearchGate* 29(2):267-276.  
<https://doi.org/10.51440/unsch.revistainvestigacion.29.2.2021.347>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., y Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 109–121.  
<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Benassini, M. (2020). Introducción a la investigación de mercados. *McGraw-Hill*.  
<https://www.ebooks7-24.com:443/?il=106355>
- Bermúdez-Hernández, J., Palacios-Moya, L., Valencia-Arias, A. & Brand-Piedrahita, L. (2021). A proposed model of user satisfaction with medical emergency services by using the SERVQUAL model. *Journal of Pharmacy & Pharmacognosy Research*. 9. 859-869.  
[https://doi.org/10.56499/jppres21.1023\\_9.6.859](https://doi.org/10.56499/jppres21.1023_9.6.859)
- Cárdenas, J., y Delgado, J. (2020). Desempeño Laboral en la Gestión Municipal 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4, 1139.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.1455](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.1455)

- Castañeda, M. (2022). La científicidad de metodologías cuantitativa, cualitativa y emergentes. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 16(1), e1555. <https://doi.org/10.19083/ridu.2022.1555>
- Celis Becerra, F. (2020). *Calidad de atención del profesional de salud y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del hospital de apoyo de Chepén*. [Tesis de maestría, Universidad de Barcelona]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/35681688>
- Chávez Ocros, K. (2022). *El desempeño laboral y la satisfacción al usuario de la EPS SEDACUSCO S.A en el 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86502>
- Chayan Gonzales, D. (2021). *Desempeño laboral y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Paúl Harris, José Leonardo Ortiz, Chiclayo*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/584799>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. (9na ed). McGraw-Hill Interamericana de España. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1145/1/Chiavenato-Recursos%20humanos%209na%20ed.pdf>
- Cisneros Gómez, H. (2022). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, Ayacucho – 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Los Andes]. <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/5141>
- ComexPerú. (2023, agosto 25). Resultados de participación laboral y tasa de desempleo al primer trimestre de 2023. <https://www.comexperu.org.pe/articulo/resultados-de-participacion-laboral-y-tasa-de-desempleo-al-primer-trimestre-de-2023>

- Dawit, J. & Adem, U. (2018). The Effect of Perceived Service Quality on Customer Satisfaction in Private Commercial Banks of Ethiopia: The Case of Selected Private Commercial Banks at Dire Dawa Administration. *Business and Economics Journal*. <https://doi.org/10.4172/2151-6219.1000358>
- Delgado Huamán, A. (2016). *Desempeño laboral y satisfacción de usuarios que acuden al Gobierno Regional de Ayacucho, 2016*. [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/20292>
- Demerouti, E., y Bakker, A (2023). Teoría de las demandas y recursos laborales en tiempos de crisis: nuevas propuestas. *Revista de Psicología Organizacional*. 13 (3), 209-236. <https://doi.org/10.1177/20413866221135022>
- Dolores, E., Salazar, J., Valdivia, M., Hernández, M., y Huerta, I. (2023). Estrés laboral en relación con el desempeño laboral: un caso de estudio. *RAN - Revista Academia & Negocios*, 9(2), 169-182. <https://doi.org/10.29393/RAN9-13ELEI50013>
- Duque. E., y Chaparro, C. (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. *Criterio Libre*, 10(16), 159-192.
- Franklin, E. B. (2009). *Organización de empresas*. (3ra ed). McGraw-Hill. <https://naghelsy.files.wordpress.com/2016/01/enrique-franklin-organizacion-de-empresas.pdf>
- Gálvez Vásquez, L. (2022). *Desempeño laboral y satisfacción en usuarios en el área de laboratorio clínico en un centro de atención de primaria EsSalud – Chiclayo*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/794166>
- García-González, José R., & Sánchez-Sánchez, Paola A. (2020). Diseño teórico de la investigación: instrucciones metodológicas para el desarrollo de

propuestas y proyectos de investigación científica. Información tecnológica, 31(6), 159-170. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000600159>

García-Salirrosas, E., y Millones-Liza, D. (2023). Aceptación de la tecnología y su relación con el desempeño laboral de los teletrabajadores. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(9), 199-214. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e9.133>

Garcés Arias, N. (2021). *El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato de Ecuador]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32018/1/109%20GTH.pdf>

Gil, F. (2019, abril 29). Aptitus: "86% de trabajadores renuncia por mal clima laboral generado por jefes". *Gestión*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/aptitus-86-trabajadores-renuncia-mal-clima-laboral-generado-jefes-265382-noticia/?ref=gesr>

Griffin, R., Phillipsey, J. y Gully, S. (2020). *Comportamiento organizacional: administración de personas y organizaciones*. Cengage Learning. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=9979>

Gómez Barba, G. (2023). Desempeño laboral y satisfacción del usuario de los clientes en una empresa del Callao, 2023. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/132664>

Gómez Chipana, E. (2020). Análisis correlacional de la formación académico-profesional y cultura tributaria de los estudiantes de Marketing y Dirección de Empresas. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(6), 478-483. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n6/2218-3620-rus-12-06-478.pdf>

Hermenet Chirú, V. (2023). Evaluación de la Percepción de los Usuarios sobre la Calidad de la Atención en la Solicitud de Citas en la Caja de Seguro Social,



Panamá, 2023. REICIT, 3(1), 95–112.  
<https://doi.org/10.48204/reict.v3n1.3952>

Hernández, R. y Mendoza, C. (2023). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. *McGraw-Hill*. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=6443>

Hoyer, W., Pieters, R. y MacInnis, D. (2018). Comportamiento del consumidor. Cengage Learning. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=7493>

Hsieh, JJ., Rai, A. & Petter, S. (2021) Impact of User Satisfaction with Mandated Crm Use on Employee Service Quality. *SSRN*, 36(4), pp. 1065-1080. <https://ssrn.com/abstract=3936687>

Jumady, E., & Lilla, L. (2021). Antecedent and consequence the human resources management factors on civil servant performance. *Golden ratio of humanresource management*, 1 (2), 104-116. <https://doi.org/10.52970/grhrm.v1i2.101>

Kapo, A., Turulja, L., Zaimović, T. & Mehić, S. (2021). Examining the effect of user satisfaction and business intelligence system usage on individual job performance. *Management*, 26 (2), 43-62. <https://doi.org/10.30924/mjcmi.26.2.3>

Laime Humerez, L. (2022). *Relación entre satisfacción y desempeño laboral en usuarios internos de los establecimientos de salud del Municipio de Achocalla, periodo 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Mayor de San Andrés de Bolivia]. <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/32704>

Lavander Iparraguirre, H. (2020). *Desempeño laboral y satisfacción del usuario de la clínica veterinaria "Patitas", Lima 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44477>

Luo, Y., Wang, W. & Sakura, W. (2019). Factors affecting service innovation, customer value toward customer satisfaction: case on health care industry.

*Revista de Cercetare si Interventie Sociala.*  
<https://doi.org/10.33788/rcis.64.17>

Mai, S y Cuong, T. (2021). Relationships between Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3).  
<https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no3.0585>

Mamani, K., y Vilca, G. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en bibliotecas públicas municipales del sur del Perú. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo)*, 7(3).  
<https://doi.org/10.33936/rehuso.v7i3.5136>

Malhotra, N. (2020). Investigación de mercados. *Pearson Educación*.  
<https://www.ebooks7-24.com:443/?il=10289>

Marin Delgado, S. (2021). *Desempeño laboral del personal y satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Condorcanqui, 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas].  
<https://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14077/2287/Marin%20Delgado%20Segundo%20Abel%20%28c%29.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Martínez-Navalón, J., Gelashvili, V. & Gómez-Ortega, A. (2021) Evaluation of User Satisfaction and Trust of Review Platforms: Analysis of the Impact of Privacy and E-WOM in the Case of TripAdvisor. *Frontiers in Psychology*, 12.  
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.750527>

Mayorga, P. (2022). Redefining Corporate Social Responsibility and its relation to Sustainable Development Objectives. *Revista Mercados y Negocios*, (47).  
<https://doi.org/10.32870/myn.vi47.7682>

- Montero, J. y Canton, R. (2020). Validación de un instrumento para medir satisfacción de usuarios en instituciones educativas del sector privado: ciudad de Xalapa-Enríquez (México). *Revista Innovaciones Educativas*, 22(32). <https://doi.org/10.22458/ie.v22i32.2727>
- Moreno, N. y Canales, E. (2022). *Liderazgo ético y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huamanga, Ayacucho 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Los Andes]. <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/4136>
- Namrita, K. y Bhawana, B. (2019). Contextual and Task Performance: Do Demographic and Organizational variables matter?. *Rajagiri Management Journal*, 13(2). <https://doi.org/10.1108/RAMJ-09-2019-0017>
- Olivares, M., (2020). Entre startup y la empresa. Metodología para la creación de emprendimientos. *Pearson Educación de México. Universidad del Caribe*. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=26065>
- Organización de las Naciones Unidas [ONU] (2022, 6 de abril). *Asuntos económicos*. <https://news.un.org/es/story/2022/04/1506792>
- Ortiz, R., Muñoz, S. & Torres, E. (2004). Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo, México. *Revista Española de Salud Pública*, 78(4), 527-537. [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1135-57272004000400010&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272004000400010&lng=es&tlng=es)
- Robbins, S. y Coulter, M. (2018). *Administración. Pearson Educación*. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=6951>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración. Pearson Educación*. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=3541>
- Sánchez, D. (2022). Técnicas e instrumentos de recolección de datos en investigación. *TEPEXI Boletín Científico de la Escuela Superior Tepeji del*

- Sánchez, M. (2016). Satisfacción de usuarios y profesionales en la evaluación de programas sociales. *Revista de Evaluación de Programas y Políticas Públicas*, 7, 116-140. <https://doi.org/10.5944/reppp.7.2016.16352>
- Segura Barboza, M. (2022). *Desempeño laboral y satisfacción de los estudiantes en el Instituto Pedagógico “César Abraham Vallejo Mendoza” – Bagua*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78844>
- Segoro, W. y Limakrisna, N. (2020). Model of Customer Satisfaction and Loyalty. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 1(25). <https://doi.org/10.5281/zenodo.3774601>
- Solarte, W., Rincón, C., y Molina, F. (2023). Modelo de valoración de la satisfacción de los usuarios del sistema de información de costos. *Revista CEA*, 9(19). <https://doi.org/10.22430/24223182.2257>
- Tesic, D. (2020). Measuring dimensions of service quality. *Strategic Management*, 25(2020), 012-020. <https://www.smjournal.rs/index.php/home/article/view/82/59>
- Valencia, D. y Rivero J. (2021). *Motivación y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa distribuidora Atix SAC, Ayacucho – 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Ica]. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1762>
- Villanueva Coico, G. R., Perez Astonitas, N., & Flores Carrero, J. (2022). Simplificación administrativa para la satisfacción del usuario de la municipalidad. *Revista Ñeque*, 5(11), 60–68. <https://doi.org/10.33996/revistaneque.v5i11.62>

Universidad César Vallejo. (2017). Resolución de Consejo Universitario N°0126-2017/UCV. [Archivo de PDF]. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/C%C3%93DIGO-DE-%C3%89TICA-1.pdf>

Zaragoza, W., Pineda, J., Salazar, L. & Silva, G. (2023). Desempeño Laboral. Revisión literaria. *Commercium Plus*, 5(1), 1–12. <https://doi.org/10.53897/cp.v5i1.638>

## **ANEXOS**

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables/categorías

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Desempeño laboral</b>	El desempeño laboral, se refiere al conjunto de acciones o comportamientos observables en los empleados que son relevantes para alcanzar los objetivos organizacionales. En este contexto, un elevado desempeño laboral constituye un elemento crucial para el éxito de la organización. Además, se enfatiza que el desempeño individual hace referencia a las conductas del	El desempeño laboral se define como el beneficio del trabajo realizado por los empleados que se ajusta a las responsabilidades o tareas asignadas dentro de una organización durante un período específico. Usualmente, se vincula con una medida	Actitud cooperativa	Predisposición a la atención	Ordinal
				Confiabilidad en el servicio	
				Comunicación asertiva	
			Responsabilidad	Cumplimiento de horario	
				Respeto de turno	

	<p>evaluado dirigidas a alcanzar de manera eficaz los objetivos establecidos. La esencia del sistema radica en este aspecto, ya que el desempeño constituye la estrategia individual orientada hacia la consecución de los objetivos propuestos (Chiavenato, 2000, como se citó Zaragoza et al., 2023).</p>	<p>particular del valor de la empresa.</p>		<p>Orientación preventiva</p>	
			<p>Calidad de trabajo</p>	<p>Óptima atención</p> <p>Quejas y reclamos</p> <p>Flujos de atención</p>	
<p><b>Satisfacción del usuario</b></p>	<p>La satisfacción del usuario de acuerdo al modelo Servqual, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry y mencionado por Montero y Cantón (2020), establece que las empresas capaces de satisfacer a sus clientes y establecer relaciones a largo plazo con ellos pueden reducir la brecha</p>	<p>La satisfacción del usuario tiene como objetivo cumplir con las demandas del cliente mediante la provisión de un servicio mejorado, con el objetivo de garantizar su satisfacción, a través de</p>	<p>Tangibilidad</p>	<p>Infraestructura adecuada</p>	<p>Ordinal</p>
				<p>Comodidad y confort</p>	
				<p>Aumento de usuarios</p>	
			<p>Confiabilidad</p>	<p>Nivel de conformidad</p>	



<p>entre las expectativas del cliente y la percepción de lo recibido. Este modelo identifica cinco dimensiones de calidad del servicio: aspectos tangibles (relacionados con lo físico), confiabilidad (cumplimiento y consistencia), capacidad de respuesta ante las demandas del cliente, seguridad de lo prometido y empatía con el cliente. La satisfacción del cliente implica cerrar la brecha entre las expectativas y percepciones del cliente, así como también resolver las discrepancias internas dentro del proveedor de servicios que puedan afectar al cliente, como la falta de comprensión de las expectativas del cliente, la elección inadecuada de diseño y patrones de servicio, y la falta de implementación de dichos</p>	<p>diferentes dimensiones aplicadas a la realidad.</p>		Confianza en el servicio	
			Calidad profesional	
		Capacidad de respuesta	Rapidez en el servicio	
			Disponibilidad en el servicio	
			Flexibilidad en servicios	
		Seguridad	Capacidad comunicativa	
			Calidad de servicio	
			Tiempo de espera	
		Empatía	Amabilidad en la atención	

	patrones, en lugar de alinear el rendimiento con el compromiso.			Interés por el usuario	
				Capacidad de escucha	

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario 1: Desempeño laboral

Bienvenido (a), quiero conocer tu opinión sobre los aspectos relacionados al desempeño laboral de los trabajadores en cuanto a la atención al usuario. Gracias por tu participación.

Marque con una "X" la alternativa que considere según su criterio. Para la resolución de la encuesta considere la siguiente escala de valoración:

<b>1</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>2</b>	<b>Ni de acuerdo, ni desacuerdo</b>	<b>3</b>	<b>De acuerdo</b>
----------	--------------------------	----------	---	----------	-------------------

1. Género

- Femenino  
 Masculino

2. Edad

- 20 – 30  
 31 – 40  
 41 – 50  
 51 – 60  
 61 a más

3. Grado de instrucción

- Primaria  
 Secundaria  
 Superior  
 Sin nivel educativo

Nº	ÍTEMS	Escala de valoración		
		(1)	(2)	(3)
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL</b>				
<b>DIMENSIÓN: ACTITUD COOPERATIVA</b>				

4	¿Cómo usuario del servicio percibe cierta predisposición a la atención de calidad por parte del personal de la Sunarp – Sede Ayacucho?			
5	¿El personal de la Sunarp – Sede Ayacucho muestra interés en la priorización de la atención a los requerimientos urgentes?			
6	¿Considera Ud. que el desempeño laboral del personal de la Sunarp – Sede Ayacucho genera cierta confiabilidad en el servicio prestado?			
7	¿Cómo usuario del servicio de la Sunarp – Sede Ayacucho calificaría como óptima la atención prestada?			
8	¿Cree Ud. que existe una adecuada comunicación asertiva del personal de la Sunarp – Sede Ayacucho con los usuarios?			
9	¿Considera Ud. que la actitud asumida por el personal de la Sunarp – Sede Ayacucho en el cumplimiento de sus roles es percibida como positiva?			
<b>DIMENSIÓN: RESPONSABILIDAD</b>				
10	¿El personal de la Sunarp – Sede Ayacucho desarrolla sus actividades de servicio al usuario dentro del horario establecido?			
11	¿Considera Ud. que el horario laboral de la Sunarp – Sede Ayacucho ha acrecentado los niveles de responsabilidad en el trabajo?			
12	¿Desde su punto de vista personal, existe una política de respeto por los turnos de atención de la Sunarp – Sede Ayacucho?			
13	¿Considera Ud. que el personal tiene como prioridad la atención del servicio pese a estar en minutos cercanos a la hora de cierre?			
14	¿Cómo parte de la política de la Sunarp – Sede Ayacucho ha recibido orientación para el trámite de los diferentes servicios?			

15	¿Considera Ud. que la información brindada por orientación resolvió de manera acertada sus dudas?			
<b>DIMENSIÓN: CALIDAD DE TRABAJO</b>				
16	¿El trabajo realizado por el personal de la Sunarp – Sede Ayacucho es percibido por la calidad de servicio a los usuarios?			
17	¿La prestación de servicio ofrecido por la Sunarp – Sede Ayacucho ha cumplido con las expectativas en su condición de usuario?			
18	¿La calidad profesional del servicio registral permite que no haya queja o reclamo por una deficiente atención?			
19	¿Cree Ud. que el óptimo trabajo de los colaboradores posibilita la ausencia de quejas?			
20	¿Ante la generación de su queja el personal de la Sunarp – Sede Ayacucho le atendió dándole la prioridad del caso?			
21	¿Ha observado un mayor flujo de atención producto de las mejoras en la calidad del trabajo de la Sunarp – Sede Ayacucho?			
22	¿La calidad y los costos establecidos para la atención de los servicios en la Sunarp – Sede Ayacucho influyen en la probable satisfacción de los usuarios?			
23	¿Cree Ud. que el servicio registral presenta ciertas mejoras en relación al mismo mes del año anterior?			

## **Cuestionario 2: Satisfacción del usuario**

Bienvenido (a), quiero conocer tu opinión sobre los aspectos relacionados a la satisfacción del usuario en cuanto a la atención brindada. Gracias por tu participación.

Marque con una “X” la alternativa que considere según su criterio. Para la resolución de la encuesta considere la siguiente escala de valoración:

<b>1</b>	<b>No satisfecho</b>	<b>2</b>	<b>Medianamente satisfecho</b>	<b>3</b>	<b>Satisfecho</b>
----------	--------------------------	----------	------------------------------------	----------	-------------------

1. Género

- ( ) Femenino  
( ) Masculino

2. Edad

- ( ) 20 – 30  
( ) 31 – 40  
( ) 41 – 50  
( ) 51 – 60  
( ) 61 a más

3. Grado de instrucción

- ( ) Primaria  
( ) Secundaria  
( ) Superior  
( ) Sin nivel educativo

Nº	ÍTEMS	Escala de valoración		
		(1)	(2)	(3)
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>				
<b>DIMENSIÓN: TANGIBILIDAD</b>				
4	¿La Sunarp – Sede Ayacucho cuenta con una infraestructura adecuada y un ambiente físico propicio para la espera del servicio?			
5	¿La Sunarp – Sede Ayacucho puede ser considerada como un espacio limpio, ventilado y de adecuada iluminación?			
6	¿La distribución física de los espacios de la Sunarp – Sede Ayacucho genera cierta comodidad para la espera del servicio?			
7	¿Cree Ud. que la Sunarp – Sede Ayacucho facilita cierto grado de control y cálido ambiente para los usuarios del servicio?			

8	¿La infraestructura con que cuenta la Sunarp – Sede Ayacucho ha facilitado la atención de un mayor número de usuarios?			
9	¿Los precios justos y servicios acorde a los requerimientos podrían permitir una aceptación favorable de los usuarios?			
<b>DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD</b>				
10	¿Cree Ud. que los servicios brindados por la Sunarp – Sede Ayacucho son percibidos como confiables por los usuarios?			
11	¿A la fecha se siente conforme con los servicios registrales que otorga la Sunarp – Sede Ayacucho?			
12	¿El trabajo desarrollado por el personal de la Sunarp – Sede Ayacucho puede ser considerado por los usuarios como sinónimo de confianza en el servicio?			
13	¿El servicio que recibe está conforme al servicio brindado por la Sunarp – Sede Ayacucho y le genera confiabilidad?			
14	¿Ud. luego de ser atendido en la Sunarp – Sede Ayacucho calificaría como apropiada la atención del personal?			
<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>				
15	¿Ante el requerimiento de un servicio registral existe capacidad para brindar la atención en el menor tiempo posible?			
16	¿Considera Ud. que la rapidez de la atención de servicios en la Sunarp – Sede Ayacucho podría generar mayor comodidad en los usuarios?			
17	¿Cree Ud. que el número de empleados con que cuenta la Sunarp – Sede Ayacucho posibilita la disponibilidad del servicio?			
18	¿Tiene conocimiento si la Sunarp – Sede Ayacucho cuenta con protocolos para la atención inmediata ante una eventualidad urgente?			

19	¿Cuenta la Sunarp – Sede Ayacucho con un mecanismo de flexibilidad en servicios que pueden ser aprovechadas vía internet en vez de personalmente?			
20	¿Se siente conforme con los servicios brindados y la atención a través de la página web?			
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>				
21	¿El personal de la Sunarp – Sede Ayacucho tiene capacidad comunicativa para mejorar la relación usuario – prestador de servicio?			
22	¿Los niveles de comunicación interna entre el personal de la Sunarp – Sede Ayacucho y los usuarios posibilitan conocer la calidad de servicios?			
23	¿Confía Ud. en la calidad de servicio brindado por la Sunarp – Sede Ayacucho?			
24	¿Confía Ud. en el servicio que le otorga la Sunarp – Sede Ayacucho mediante su página web?			
25	¿El tiempo de espera para el cumplimiento del servicio brindado se encuentra dentro del rango permisible?			
26	¿La Sunarp – Sede Ayacucho cumple con los plazos estimados para la entrega de algún servicio solicitado?			
<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>				
27	¿El personal de la Sunarp – Sede Ayacucho atiende de manera amable y cordial los servicios requeridos?			
28	¿El personal de la Sunarp – Sede Ayacucho ha demostrado interés por su satisfacción al haber atendido su requerimiento?			
29	¿El personal de la Sunarp – Sede Ayacucho tiene capacidad de escucha para orientar y/o resolver ciertas inquietudes del usuario?			



### Anexo 3. Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos.



#### Ficha de Validación de contenido para el instrumento 1

**Apellido y Nombre del Juez:** Bullon Solis Omar

INSTRUCCIÓN. A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: “**Desempeño laboral y su relación con la satisfacción del usuario en la Sunarp – Sede Ayacucho, 2023**”. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterio	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión / subcategoría y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota: Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008)*

#### Matriz de validación del cuestionario de la variable desempeño laboral

Estimado Juez: leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 0 ó 1 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente).

Definición de la variable desempeño laboral: El desempeño laboral, se refiere al conjunto de acciones o comportamientos observables en los empleados que son relevantes para alcanzar los objetivos organizacionales. En este contexto, un elevado desempeño laboral constituye un elemento crucial para el éxito de la organización. Además, se enfatiza que el desempeño individual hace referencia a las conductas del evaluado dirigidas a alcanzar de manera eficaz los objetivos establecidos. La esencia del sistema radica en este aspecto, ya que el desempeño constituye la estrategia individual orientada hacia la consecución de los objetivos propuestos (Chiavenato, 2000, como se citó Zaragoza et al., 2023).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Desempeño laboral	Actitud cooperativa	¿Cómo usuario del servicio percibe cierta predisposición a la atención de calidad por parte del personal de la Sunarp – Sede Ayacucho?	1	1	1	1	-
		¿El personal de la Sunarp – Sede Ayacucho muestra interés en la priorización de la atención a los requerimientos urgentes?	1	1	1	1	-
		¿Considera Ud. que el desempeño laboral del personal de la Sunarp – Sede Ayacucho genera cierta confiabilidad en el servicio prestado?	1	1	1	1	-
		¿Cómo usuario del servicio de la Sunarp – Sede Ayacucho calificaría como óptima la atención prestada?	1	1	1	1	-
		¿Cree Ud. que existe una adecuada comunicación asertiva del personal de la Sunarp – Sede Ayacucho con los usuarios?	1	1	1	1	-
		¿Considera Ud. que la actitud asumida por el personal de la Sunarp – Sede Ayacucho en el	1	1	1	1	-



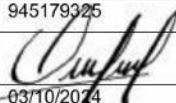
		cumplimiento de sus roles es percibida como positiva?						
	Responsabilidad	¿El personal de la Sunarp – Sede Ayacucho desarrolla sus actividades de servicio al usuario dentro del horario establecido?	1	1	1	1	-	
		¿Considera Ud. que el horario laboral de la Sunarp – Sede Ayacucho ha acrecentado los niveles de responsabilidad en el trabajo?	1	1	1	1	-	
		¿Desde su punto de vista personal, existe una política de respeto por los turnos de atención de la Sunarp – Sede Ayacucho?	1	1	1	1	-	
		¿Considera Ud. que el personal tiene como prioridad la atención del servicio pese a estar en minutos cercanos a la hora de cierre?	1	1	1	1	-	
		¿Cómo parte de la política de la Sunarp – Sede Ayacucho ha recibido orientación para el trámite de los diferentes servicios?	1	1	1	1	-	
		¿Considera Ud. que la información brindada por orientación resolvió de manera acertada sus dudas?	1	1	1	1	-	
		Calidad de trabajo	¿El trabajo realizado por el personal de la Sunarp – Sede Ayacucho es percibido por la calidad de servicio a los usuarios?	1	1	1	1	-
	¿La prestación de servicio ofrecido por la Sunarp – Sede Ayacucho ha cumplido con las expectativas en su condición de usuario?		1	1	1	1	-	
	¿La calidad profesional del servicio registral permite que no haya queja o reclamo por una deficiente atención?		1	1	1	1	-	
	¿Cree Ud. que el óptimo trabajo de los colaboradores posibilita la ausencia de quejas?		1	1	1	1	-	
	¿Ante la generación de su queja el personal de la Sunarp – Sede Ayacucho le atendió dándole la prioridad del caso?		1	1	1	1	-	
	¿Ha observado un mayor flujo de atención producto de las mejoras en la calidad del trabajo de la Sunarp – Sede Ayacucho?		1	1	1	1	-	
	¿La calidad y los costos establecidos para la atención de los servicios en la Sunarp – Sede Ayacucho influyen en la probable satisfacción de los usuarios?		1	1	1	1	-	
	¿Cree Ud. que el servicio registral presenta ciertas mejoras en relación al mismo mes del año anterior?		1	1	1	1	-	

Definición de la segunda variable satisfacción del usuario de acuerdo al modelo SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry y mencionado por Montero y Cantón (2020), establece que las empresas capaces de satisfacer a sus clientes y establecer relaciones a largo plazo con ellos pueden reducir la brecha entre las expectativas del cliente y la percepción de lo recibido. Este modelo identifica cinco dimensiones de calidad del servicio: aspectos tangibles (relacionados con lo físico), confiabilidad (cumplimiento y consistencia), capacidad de respuesta ante las demandas del cliente, seguridad de lo prometido y empatía con el cliente. La satisfacción del cliente implica cerrar la brecha entre las expectativas y percepciones del cliente, así como también resolver las discrepancias internas dentro del proveedor de servicios que puedan afectar al cliente, como la falta de comprensión de las expectativas del cliente, la elección inadecuada de diseño y patrones de servicio, y la falta de implementación de dichos patrones, en lugar de alinear el rendimiento con el compromiso.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Satisfacción del usuario	Tangibilidad	¿La Sunarp – Sede Ayacucho cuenta con una infraestructura adecuada y un ambiente físico propicio para la espera del servicio?	1	1	1	1	-
		¿La Sunarp – Sede Ayacucho puede ser considerada como un espacio limpio, ventilado y de adecuada iluminación?	1	1	1	1	-
		¿La distribución física de los espacios de la Sunarp – Sede Ayacucho genera cierta comodidad para la espera del servicio?	1	1	1	1	-
		¿Cree Ud. que la Sunarp – Sede Ayacucho facilita cierto grado de control y cálido ambiente para los usuarios del servicio?	1	1	1	1	-
		¿La infraestructura con que cuenta la Sunarp – Sede Ayacucho ha facilitado la atención de un mayor número de usuarios?	1	1	1	1	-
		¿Los precios justos y servicios acorde a los requerimientos podrían permitir una aceptación favorable de los usuarios?	1	1	1	1	-
		¿Cree Ud. que los servicios brindados por la Sunarp – Sede Ayacucho son percibidos como confiables por los usuarios?	1	1	1	1	-
	Confiability	¿A la fecha se siente conforme con los servicios registrales que otorga la Sunarp – Sede Ayacucho?	1	1	1	1	-
		¿El trabajo desarrollado por el personal de la Sunarp – Sede Ayacucho puede ser considerado por los usuarios como sinónimo de confianza en el servicio?	1	1	1	1	-
		¿El servicio que recibe está conforme al servicio brindado por la Sunarp – Sede Ayacucho y le genera confiabilidad?	1	1	1	1	-
		¿Ud. luego de ser atendido en la Sunarp – Sede Ayacucho calificaría como apropiada la atención del personal?	1	1	1	1	-
		¿Ante el requerimiento de un servicio registral existe capacidad para brindar la atención en el menor tiempo posible?	1	1	1	1	-
	Capacidad de respuesta	¿Considera Ud. que la rapidez de la atención de servicios en la Sunarp – Sede Ayacucho podría generar mayor comodidad en los usuarios?	1	1	1	1	-
		¿Cree Ud. que el número de empleados con que cuenta la Sunarp – Sede Ayacucho posibilita la disponibilidad del servicio?	1	1	1	1	-
		¿Tiene conocimiento si la Sunarp – Sede Ayacucho cuenta con protocolos para la atención inmediata ante una eventualidad urgente?	1	1	1	1	-
		¿Cuenta la Sunarp – Sede Ayacucho con un mecanismo de flexibilidad en servicios que pueden ser aprovechadas vía internet en vez de personalmente?	1	1	1	1	-
		¿Se siente conforme con los servicios brindados y la atención a través de la página web?	1	1	1	1	-
		¿El personal de la Sunarp – Sede Ayacucho tiene capacidad comunicativa para mejorar la relación usuario – prestador de servicio?	1	1	1	1	-
	Seguridad	¿Los niveles de comunicación interna entre el	1	1	1	1	-

		personal de la Sunarp – Sede Ayacucho y los usuarios posibilitan conocer la calidad de servicios?					
		¿Confía Ud. en la calidad de servicio brindado por la Sunarp – Sede Ayacucho?	1	1	1	1	-
		¿Confía Ud. en el servicio que le otorga la Sunarp – Sede Ayacucho mediante su página web?	1	1	1	1	-
		¿El tiempo de espera para el cumplimiento del servicio brindado se encuentra dentro del rango permisible?	1	1	1	1	-
		¿La Sunarp – Sede Ayacucho cumple con los plazos estimados para la entrega de algún servicio solicitado?	1	1	1	1	-
	Empatía	¿El personal de la Sunarp – Sede Ayacucho atiende de manera amable y cordial los servicios requeridos?	1	1	1	1	-
		¿El personal de la Sunarp – Sede Ayacucho ha demostrado interés por su satisfacción al haber atendido su requerimiento?	1	1	1	1	-
		¿El personal de la Sunarp – Sede Ayacucho tiene capacidad de escucha para orientar y/o resolver ciertas inquietudes del usuario?	1	1	1	1	-

**Ficha de validación de juicio de experto**

Nombre del instrumento	Cuestionario de satisfacción del usuario
Objetivo del instrumento	Medir el desempeño laboral y su relación con la satisfacción del usuario.
Nombres y apellidos del experto	Omar Bullón Solís
Documento de identidad	43674409
Años de experiencia en el área	7 años en el campo
Máximo Grado Académico	Doctor en Administración
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente tiempo completo
Número telefónico	945179325
Firma	
Fecha	03/10/2024

BULLON SOLIS, OMAR DNI 43674409	<b>DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN</b> Fecha de diploma: 08/02/24 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 31/08/2020 Fecha egreso: 15/08/2023	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <b>PERU</b>
	BULLON SOLIS, OMAR DNI 43674409	DIPLOMA DE LICENCIATURA PROFESIONAL - GESTIÓN DE ORGANIZACIONES - ESPECIALIDAD TURISMO SOSTENIBLE, EN EL CAMPO DE LAS CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES (TÍTULO PROFESIONAL) Fecha de Diploma: 2023.



## Ficha de Validación de contenido para el instrumento 2

**Apellido y Nombre del Juez:** Mg. Máximo Antonio Bocanegra Cruzado

INSTRUCCIÓN. A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **“Desempeño laboral y su relación con la satisfacción del usuario en la Sunarp – Sede Ayacucho, 2023”**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterio	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión / subcategoría y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota: Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008)*

### Matriz de validación del cuestionario de la variable desempeño laboral

Estimado Juez: leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 0 ó 1 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente).

Definición de la variable desempeño laboral: El desempeño laboral, se refiere al conjunto de acciones o comportamientos observables en los empleados que son relevantes para alcanzar los objetivos organizacionales. En este contexto, un elevado desempeño laboral constituye un elemento crucial para el éxito de la organización. Además, se enfatiza que el desempeño individual hace referencia a las conductas del evaluado dirigidas a alcanzar de manera eficaz los objetivos establecidos. La esencia del sistema radica en este aspecto, ya que el desempeño constituye la estrategia individual orientada hacia la consecución de los objetivos propuestos (Chiavenato, 2000, como se citó Zaragoza et al., 2023).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Desempeño laboral	Actitud cooperativa	¿Cómo usuario del servicio percibe cierta predisposición a la atención de calidad por parte del personal de la Sunarp – Sede Ayacucho?	1	1	1	1	Ninguna
		¿El personal de la Sunarp – Sede Ayacucho muestra interés en la priorización de la atención a los requerimientos urgentes?	1	1	1	1	Ninguna
		¿Considera Ud. que el desempeño laboral del personal de la Sunarp – Sede Ayacucho genera cierta confiabilidad en el servicio prestado?	1	1	1	1	Ninguna
		¿Cómo usuario del servicio de la Sunarp – Sede Ayacucho calificaría como óptima la atención prestada?	1	1	1	1	Ninguna
		¿Cree Ud. que existe una adecuada comunicación asertiva del personal de la Sunarp – Sede Ayacucho con los usuarios?	1	1	1	1	Ninguna
		¿Considera Ud. que la actitud asumida por el personal de la Sunarp – Sede Ayacucho en el	1	1	1	1	Ninguna

		cumplimiento de sus roles es percibida como positiva?					
Responsabilidad		¿El personal de la Sunarp – Sede Ayacucho desarrolla sus actividades de servicio al usuario dentro del horario establecido?	1	1	1	1	<i>Ninguna</i>
		¿Considera Ud. que el horario laboral de la Sunarp – Sede Ayacucho ha acrecentado los niveles de responsabilidad en el trabajo?	1	1	1	1	<i>Ninguna</i>
		¿Desde su punto de vista personal, existe una política de respeto por los turnos de atención de la Sunarp – Sede Ayacucho?	1	1	1	1	<i>Ninguna</i>
		¿Considera Ud. que el personal tiene como prioridad la atención del servicio pese a estar en minutos cercanos a la hora de cierre?	1	1	1	1	<i>Ninguna</i>
		¿Cómo parte de la política de la Sunarp – Sede Ayacucho ha recibido orientación para el trámite de los diferentes servicios?	1	1	1	1	<i>Ninguna</i>
		¿Considera Ud. que la información brindada por orientación resolvió de manera acertada sus dudas?	1	1	1	1	<i>Ninguna</i>
Calidad de trabajo		¿El trabajo realizado por el personal de la Sunarp – Sede Ayacucho es percibido por la calidad de servicio a los usuarios?	1	1	1	1	<i>Ninguna</i>
		¿La prestación de servicio ofrecido por la Sunarp – Sede Ayacucho ha cumplido con las expectativas en su condición de usuario?	1	1	1	1	<i>Ninguna</i>
		¿La calidad profesional del servicio registral permite que no haya queja o reclamo por una deficiente atención?	1	1	1	1	<i>Ninguna</i>
		¿Cree Ud. que el óptimo trabajo de los colaboradores posibilita la ausencia de quejas?	1	1	1	1	<i>Ninguna</i>
		¿Ante la generación de su queja el personal de la Sunarp – Sede Ayacucho le atendió dándole la prioridad del caso?	1	1	1	1	<i>Ninguna</i>
		¿Ha observado un mayor flujo de atención producto de las mejoras en la calidad del trabajo de la Sunarp – Sede Ayacucho?	1	1	1	1	<i>Ninguna</i>
		¿La calidad y los costos establecidos para la atención de los servicios en la Sunarp – Sede Ayacucho influyen en la probable satisfacción de los usuarios?	1	1	1	1	<i>Ninguna</i>
		¿Cree Ud. que el servicio registral presenta ciertas mejoras en relación al mismo mes del año anterior?	1	1	1	1	<i>Ninguna</i>

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Satisfacción del usuario	Tangibilidad	¿La Sunarp – Sede Ayacucho cuenta con una infraestructura adecuada y un ambiente físico propicio para la espera del servicio?	1	1	1	1	<i>Ninguna</i>
		¿La Sunarp – Sede Ayacucho puede ser considerada como un espacio limpio, ventilado y de adecuada iluminación?	1	1	1	1	<i>Ninguna</i>

		¿La distribución física de los espacios de la Sunarp – Sede Ayacucho genera cierta comodidad para la espera del servicio?	1	1	1	1	<i>Ninguna</i>
		¿Cree Ud. que la Sunarp – Sede Ayacucho facilita cierto grado de control y cálido ambiente para los usuarios del servicio?	1	1	1	1	<i>Ninguna</i>
		¿La infraestructura con que cuenta la Sunarp – Sede Ayacucho ha facilitado la atención de un mayor número de usuarios?	1	1	1	1	<i>Ninguna</i>
		¿Los precios justos y servicios acorde a los requerimientos podrían permitir una aceptación favorable de los usuarios?	1	1	1	1	<i>Ninguna</i>
	Confiability	¿Cree Ud. que los servicios brindados por la Sunarp – Sede Ayacucho son percibidos como confiables por los usuarios?	1	1	1	1	<i>Ninguna</i>
		¿A la fecha se siente conforme con los servicios registrales que otorga la Sunarp – Sede Ayacucho?	1	1	1	1	<i>Ninguna</i>
		¿El trabajo desarrollado por el personal de la Sunarp – Sede Ayacucho puede ser considerado por los usuarios como sinónimo de confianza en el servicio?	1	1	1	1	<i>Ninguna</i>
		¿El servicio que recibe está conforme al servicio brindado por la Sunarp – Sede Ayacucho y le genera confiabilidad?	1	1	1	1	<i>Ninguna</i>
		¿Ud. luego de ser atendido en la Sunarp – Sede Ayacucho calificaría como apropiada la atención del personal?	1	1	1	1	<i>Ninguna</i>
	Capacidad de respuesta	¿Ante el requerimiento de un servicio registral existe capacidad para brindar la atención en el menor tiempo posible?	1	1	1	1	<i>Ninguna</i>
		¿Considera Ud. que la rapidez de la atención de servicios en la Sunarp – Sede Ayacucho podría generar mayor comodidad en los usuarios?	1	1	1	1	<i>Ninguna</i>
		¿Cree Ud. que el número de empleados con que cuenta la Sunarp – Sede Ayacucho posibilita la disponibilidad del servicio?	1	1	1	1	<i>Ninguna</i>
		¿Tiene conocimiento si la Sunarp – Sede Ayacucho cuenta con protocolos para la atención inmediata ante una eventualidad urgente?	1	1	1	1	<i>Ninguna</i>
		¿Cuenta la Sunarp – Sede Ayacucho con un mecanismo de flexibilidad en servicios que pueden ser aprovechadas vía internet en vez de personalmente?	1	1	1	1	<i>Ninguna</i>
		¿Se siente conforme con los servicios brindados y la atención a través de la página web?	1	1	1	1	<i>Ninguna</i>
	Seguridad	¿El personal de la Sunarp – Sede Ayacucho tiene capacidad comunicativa para mejorar la relación usuario – prestador de servicio?	1	1	1	1	<i>Ninguna</i>
		¿Los niveles de comunicación interna entre el personal de la Sunarp – Sede Ayacucho y los usuarios posibilitan conocer la calidad de servicios?	1	1	1	1	<i>Ninguna</i>
		¿Confía Ud. en la calidad de servicio brindado por la Sunarp – Sede Ayacucho?	1	1	1	1	<i>Ninguna</i>
		¿Confía Ud. en el servicio que le otorga la Sunarp – Sede Ayacucho mediante su página web?	1	1	1	1	<i>Ninguna</i>
		¿El tiempo de espera para el cumplimiento del servicio brindado se encuentra dentro del rango permisible?	1	1	1	1	<i>Ninguna</i>
		¿La Sunarp – Sede Ayacucho cumple con los plazos estimados para la entrega de algún servicio?	1	1	1	1	<i>Ninguna</i>



		solicitado?					
Empatía		¿El personal de la Sunarp – Sede Ayacucho atiende de manera amable y cordial los servicios requeridos?	1	1	1	1	Ninguna
		¿El personal de la Sunarp – Sede Ayacucho ha demostrado interés por su satisfacción al haber atendido su requerimiento?	1	1	1	1	Ninguna
		¿El personal de la Sunarp – Sede Ayacucho tiene capacidad de escucha para orientar y/o resolver ciertas inquietudes del usuario?	1	1	1	1	Ninguna

**Ficha de validación de juicio de experto**

Nombre del instrumento	Cuestionario de satisfacción del usuario
Objetivo del instrumento	Medir el desempeño laboral y su relación con la satisfacción del usuario.
Nombres y apellidos del experto	Máximo Antonio Bocanegra Cruzado
Documento de identidad	18011299
Años de experiencia en el área	5 años en el campo
Máximo Grado Académico	Magister en Administración de Negocios
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	947824566
Firma	Mg. Antonio Bocanegra Cruzado ADMINISTRADOR CLAV 08399
Fecha	03/10/2024

Graduado	Grado o Título	Institución
<b>BOCANEGRA CRUZADO, MAXIMO ANTONIO</b> DNI 18011299	<b>LICENCIADO EN ADMINISTRACION</b>  Fecha de diploma: 30/04/2002 Modalidad de estudios: -	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO</b> PERU
<b>BOCANEGRA CRUZADO, MAXIMO ANTONIO</b> DNI 18011299	<b>BACHILLER EN CIENCIAS ECONOMICAS</b>  Fecha de diploma: 27/10/2000 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO</b> PERU
<b>BOCANEGRA CRUZADO, MAXIMO ANTONIO</b> DNI 18011299	<b>MAESTRO EN CIENCIAS ECONÓMICAS MENCIÓN : ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS</b>  Fecha de diploma: 14/12/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO</b> PERU



#### Anexo 4. Cálculo del tamaño de la muestra

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Dónde:

n = Tamaño de muestra buscado

N = Tamaño de la población

Z = Nivel de confianza

p = Probabilidad de éxito o proporción esperada

q = Probabilidad de fracaso

e = Precisión (error máximo admisible en términos de proporción)

$$n = \frac{75\ 115 * (1.96)^2 * (0.50) * (0.50)}{(0.05)^2 * (75\ 115 - 1) + (1.96)^2 * (0.50) * (0.50)}$$

$$n = 382.20$$

## Anexo 5. Resultados del análisis de consistencia interna

### Estadístico de fiabilidad del instrumento 1

#### **Estadísticas de fiabilidad**

<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
<u>,826</u>	<u>23</u>

### Estadístico de fiabilidad del instrumento 2

#### **Estadísticas de fiabilidad**

<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
<u>,857</u>	<u>29</u>

Anexo 6. Autorización de la entidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN  
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 206006910176
<b>SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTRO PÚBLICOS – SUNARP SEDE AYACUCHO</b>	
Nombre del Titular o Representante legal:	<b>REMIGIO APARICIO ROJAS ESPINOZA</b>
Nombres y Apellidos	DNI:
<b>REMIGIO APARICIO ROJAS ESPINOZA</b>	<b>09555767</b>

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [  ], no autorizo [  ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
<b>DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA SUNARP – SEDE AYACUCHO, 2023</b>	
Nombre del Programa Académico:	
<b>TALLER DE EVALUACIÓN DE TESIS</b>	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
<b>CHARLENE WENDY ROMERO LLACTAHUAMÁN</b>	<b>76465836</b>

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Ayacucho, 17 de noviembre de 2023

  
Remigio Aparicio Rojas Espinoza  
Jefe (e) Zonal  
ZONA REGISTRAL Nº XIV - SEDE AYACUCHO

Firma: \_\_\_\_\_

**(Titular o Representante legal de la Institución)**

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

## Anexo 7. Reporte de similitud en software Turnitin



## Anexo 8. Resultados descriptivos

### Tabla 1

#### *Población*

<b>Rango de edad</b>	<b>Cantidad de población</b>
20 – 59 años	63 919
60 años a más	11 196
<b>Total</b>	<b>75 115</b>

Nota: Estadística poblacional del Ministerio de Salud.

### Tabla 2

#### *Datos sociodemográficos.*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Género</b>	Femenino	180	47,1 %
	Masculino	202	52,9 %
<b>Edad</b>	20 – 30	88	23,0 %
	31 – 40	72	18,8 %
	41 – 50	157	41,1 %
	51 – 60	61	16,0 %
	61 – a más	4	1,0 %
<b>Grado de instrucción</b>	Primaria	1	0,3 %
	Secundaria	56	14,7 %
	Superior	322	84,3 %
	Sin nivel educativo	3	0,8 %

En la Tabla 2 se presentan los datos sociodemográficos de la muestra analizada, donde se determina que, del total de encuestados, se considera el género, un 52,9% son de género masculino y el 47,1% restante es de género femenino. En cuanto a la edad el 41,1% se encuentran entre 41 – 50 años, un 23% tienen entre 20 – 30 años, el 18,8% se encuentran entre los 31 – 40 años, mientras que el 16% oscilan entre los 51 – 60 años y por último con 1% se encuentran personas entre 61 – a más años. Por otro lado, en el grado de instrucción, el 84,3% presentan educación superior, un 14,7% cuentan con un nivel de secundaria, mientras que 0,8% son personas sin nivel educativo y un 0,3% ostentan un nivel primario.

Anexo 9. Resultados inferenciales

**Tabla 1**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño laboral	,116	382	,001
Satisfacción del usuario	,142	382	,001

**Tabla 2**

*Prueba de Rho Spearman para hipótesis general.*

			Desempeño laboral	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coef. de correlación	1,000	,751**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	382	382
	Satisfacción del usuario	Coef. de correlación	,751**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	382	382

**Tabla 3**

*Prueba de Rho Spearman para hipótesis específica 1*

			Actitud cooperativa	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Actitud cooperativa	Coef. de correlación	1.000	.620**
		Sig. (bilateral)	.	.001
		N	382	382
	Satisfacción del usuario	Coef. de correlación	.620**	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	.
		N	382	382

**Tabla 4***Prueba de Rho Spearman para hipótesis específica 2*

			Responsabi	Satisfacción
			lidad	del usuario
Rho de Spearman	Responsabilidad	Coef. de correlación	1.000	.634**
		Sig. (bilateral)	.	.001
		N	382	382
	Satisfacción del usuario	Coef. de correlación	.634**	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	.
		N	382	382

**Tabla 5***Prueba de Rho Spearman para hipótesis específica 3*

			Calidad de	Satisfacción
			trabajo	del usuario
Rho de Spearman	Calidad de trabajo	Coef. de correlación	1.000	.682**
		Sig. (bilateral)	.	.001
		N	382	382
	Satisfacción del usuario	Coef. de correlación	.682**	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	.
		N	382	382



**Tabla 6**

*Prueba de correlación de Rho Spearman entre las dimensiones del Desempeño laboral y Satisfacción del usuario.*

				Actitud cooperativa	Respons abilidad	Calidad de trabajo	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Actitud cooperativa	Coef. de correlación	de	1.000	.633**	.606**	.620**
		Sig. (bilateral)		.	.001	.001	.001
		N		382	382	382	382
	Responsabilidad	Coef. de correlación	de	.633**	1.000	.673**	.634**
		Sig. (bilateral)		.001	.	.001	.001
		N		382	382	382	382
	Calidad de trabajo	Coef. de correlación	de	.606**	.673**	1.000	.682**
		Sig. (bilateral)		.001	.001	.	.001
		N		382	382	382	382
	Satisfacción del usuario	Coef. de correlación	de	.620**	.634**	.682**	1.000
		Sig. (bilateral)		.001	.001	.001	.
		N		382	382	382	382

La Tabla 6 presenta el análisis de las dimensiones del desempeño laboral en relación con la variable satisfacción del usuario, donde se indica que los resultados tienen un valor de significancia de 0,001, cifra que es inferior al nivel de significancia preestablecido de 0,05. Esto sugiere que se rechazan las hipótesis nulas y se aceptan las hipótesis alternativas, lo que indica la existencia de una correlación entre las dimensiones y la variable.

Anexo 10. Ficha Técnica del instrumento: Desempeño laboral y Satisfacción del usuario

<b>Nombre</b>	Evaluar el desempeño laboral y la satisfacción del usuario Heidi Roxana L. I.
<b>Finalidad</b>	Evaluar el desempeño laboral y la satisfacción del usuario en la Sunarp – Sede Ayacucho
<b>Autor del instrumento</b>	Lavander Iparraguirre, Heidi Roxana (2020)
<b>Fuente</b>	Link de acceso libre: <a href="https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44477">https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44477</a>
<b>Adaptación del instrumento</b>	Romero Llactahuamán, Charlene Wendy
<b>Aplicación</b>	Individual
<b>Ámbito de aplicación</b>	Adultos que se atienden en los servicios del estado, comprendidos entre los 20 a mayores de 61 años.
<b>Técnica</b>	Encuesta
<b>Duración</b>	20 minutos
<b>Ítems</b>	49 preguntas
<b>Dimensiones o indicadores</b>	<b>Desempeño laboral</b> <b>Actitud cooperativa:</b> Ítems: 4,5,6,7,8,9

	<p><b>Responsabilidad:</b>  ítems: 10,11,12,13,14,15</p> <p><b>Calidad de trabajo:</b>  ítems: 16,17,18,19,20,21,22,23</p> <p><b>Satisfacción del usuario</b></p> <p><b>Tangibilidad</b>  ítems: 4,5,6,7,8,9</p> <p><b>Confiabilidad</b>  Ítems: 10,11,12,13,14</p> <p><b>Capacidad de respuesta</b>  Ítems: 15,16,17,18,19,20</p> <p><b>Seguridad</b>  Ítems: 21,22,23,24,25,26</p> <p><b>Empatía</b>  Ítems: 27,28,29</p>
<p><b>Escala de calificación</b></p>	<p><b>Desempeño laboral:</b> 1: En desacuerdo; 2: Ni de acuerdo, ni desacuerdo; 3: De acuerdo.</p> <p><b>Satisfacción del usuario:</b> 1: No satisfecho; 2: Medianamente satisfecho; 3: Satisfecho.</p>