



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Desempeño laboral y calidad del servicio de los trabajadores de
Registros Públicos, Chiclayo

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTORES

Br. Mori Neira Kathia Isabel

Br. Fernández Cusman Augusto Gabriel

ASESORA

Dra. Daysi Soledad Alarcón Díaz

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Políticas Públicas

CHICLAYO-PERÚ

2018



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL JURADO EVALUADOR DE LA TESIS TITULADA:

DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS TRABAJADORES
DE REGISTROS PÚBLICOS, CHICLAYO

QUE HA SUSTENTADO DON (DOÑA):

MORI NEIRA KATHIA ISABEL
NOMBRES Y APELLIDOS

ACUERDA:

APROBAR POR UNANIMIDAD

RECOMIENDA:

Pimentel, 11 de AGOSTO de 2018

MIEMBRO DEL JURADO

PRESIDENTE: Dr. HENRY ARMANDO MERA ALARCÓN

SECRETARIO: Dra. ELIZABET ROSAS VÁSQUEZ

VOCAL: Dra. DAISY SOLEDAD ALBERON DIAZ



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL JURADO EVALUADOR DE LA TESIS TITULADA:

DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS TRABAJADORES
DE REGISTROS PÚBLICOS, CHICLAYO

QUE HA SUSTENTADO DON (DOÑA):

FERNÁNDEZ CUBMAN AUGUSTO GABRIEL

NOMBRES Y APELLIDOS

ACUERDA:

APROBAR POR UNPUNIDOS

RECOMIENDA:

Pimentel, 11 de AGOSTO de 2018

MIEMBRO DEL JURADO

PRESIDENTE: Dr. HENRY ARMANDO MERA ALARCON

SECRETARIO: Dra. ELIZABET ROSAS VASQUEZ

VOCAL: Dra. DAISY SOLEDAD ALARCON DIAZ

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, kathia Isabel Mori Neira, egresado (a) del Programa de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N°44671094

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor (a) de la tesis titulada: DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DE REGISTRO PÚBLICO CHICLAYO, la misma que presento para optar el grado de: Maestra en Gestión Pública.
2. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Chiclayo, 20 de Noviembre del 2018



kathia Isabel Mori Neira

DNI N°44671094

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Augusto Gabriel Fernández Cusman, egresado (a) del Programa de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N°16640619

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor (a) de la tesis titulada: DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DE REGISTRO PÚBLICO CHICLAYO, la misma que presento para optar el grado de: Maestra en Gestión Pública.
2. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados, son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Chiclayo, 20 de Noviembre del 2018



Augusto Gabriel Fernández Cusman

DNI N°16640619

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a mi pequeño Iker, ya que todo esfuerzo y sacrificio para lograr desarrollarme lo hago pensando en él.

KATHIA

Dedico el presente trabajo a mi madre, por su fortaleza moral y espiritual que siempre me alentó a seguir adelante.

AUGUSTO

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por darme la oportunidad de seguir adelante cada día, a mi padre por su apoyo incondicional y a todos mis familiares y maestros que de una u otra manera han contribuido en mi desarrollo profesional.

Agradezco a mis docentes, gracias a su desprendimiento intelectual he logrado incrementar mis conocimientos profesionales y con su apoyo he logrado culminar este ciclo.

Los autores

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo se presenta la tesis titulada Desempeño Laboral y Calidad del Servicio de los Trabajadores de Registros Públicos, Chiclayo para obtener el Grado de Maestro en Gestión Pública.

Esta investigación es relevante, en la medida que esclarece el grado de implicancia que existe entre el desempeño laboral y la calidad del servicio de los trabajadores de registros públicos Chiclayo.

El presente estudio se ha estructurado en capítulos. El primero de los cuales está referido a la introducción, el segundo de ellos, al método aplicado. El capítulo III desarrolla los resultados. El capítulo IV se refiere a la discusión de los resultados. El capítulo V contiene las conclusiones, el sexto, describe las recomendaciones y el último de los mismos, las referencias.

Seguro(a) del reconocimiento del aporte de este trabajo de investigación se espera que sea evaluado y merezca su aprobación, considerando que toda investigación contribuye a la ampliación del conocimiento

Los autores

ÍNDICE

	Pág.
Dictamen de sustentación de tesis	ii
Declaratoria de autenticidad	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Presentación	vii
Índice	viii
Índice de tablas y figuras	x
Resumen	xii
Abstract	xiii

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	21
1.3. Teorías relacionadas al tema	26
1.4. Formulación del problema	41
1.5. Justificación	41
1.6. Hipótesis	42
1.7. Objetivos	42
1.7.1. Objetivo general	42
1.7.2. Objetivos específicos	43

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación	44
2.2. Variables	45
2.2.1 Operacionalización de variables	46
2.3. Población y muestra	48
2.3.1. Población	48
2.3.2. Muestra	48

2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de información, validez y confiabilidad	48
2.5.	Métodos y análisis de datos	51
2.6.	Aspectos éticos	51
III. RESULTADOS		
3.1.	Presentación y análisis de la información	52
IV.DISCUSIÓN		64
V. CONCLUSIONES		66
VI. RECOMENDACIONES		67
VII. REFERENCIAS		68
ANEXOS		71
ACTA DE AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS		81
ACTA DE ORIGINALIDAD		83
REPORTE DEL TURNITIN		84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N 01.	Operacionalización de variables	46
Tabla N 02.	Población	48
Tabla 3.	Dimensión confiabilidad y accesibilidad en la calidad del servicio de los trabajadores de registros públicos, Chiclayo	52
Tabla 4.	Dimensión respuesta y seguridad en la calidad del servicio de los trabajadores de registros públicos, Chiclayo	53
Tabla 5.	Dimensión empatía en la calidad del servicio de los trabajadores de registros públicos, Chiclayo	54
Tabla 6.	Dimensión tangibilidad en la calidad del servicio de los trabajadores de registros públicos, Chiclayo	55
Tabla 7.	Dimensiones de la calidad del servicio de los trabajadores de registros públicos, Chiclayo	56
Tabla 8.	Dimensión motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de registros públicos, Chiclayo	57
Tabla 9.	Dimensión eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores de registros públicos, Chiclayo	57
Tabla 10.	Dimensión efectividad en el desempeño laboral de los trabajadores de registros públicos, Chiclayo	59
Tabla 11.	Dimensión eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores de registros públicos, Chiclayo	60
Tabla 12.	Dimensiones del desempeño laboral de los trabajadores de registros públicos, Chiclayo	61
Tabla 13.	Grado de relación entre calidad de servicio y el desempeño laboral de los trabajadores de registros públicos, Chiclayo	63

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Porcentaje dimensión confiabilidad y accesibilidad en la calidad del servicio de los trabajadores de registros públicos, Chiclayo	52
Figura 2.	Porcentaje dimensión respuesta y seguridad en la calidad del servicio de los trabajadores de registros públicos, Chiclayo	53
Figura 3.	Porcentaje dimensión empatía en la calidad del servicio de los trabajadores de registros públicos, Chiclayo	54
Figura 4.	Porcentaje dimensión tangibilidad en la calidad del servicio de los trabajadores de registros públicos, Chiclayo	55
Figura 5.	Porcentaje dimensiones de la calidad del servicio de los trabajadores de registros públicos, Chiclayo	56
Figura 6.	Porcentaje dimensión motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de registros públicos, Chiclayo	58
Figura 7.	Porcentaje dimensión eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores de registros públicos, Chiclayo	59
Figura 8.	Porcentaje dimensión efectividad en el desempeño laboral de los trabajadores de registros públicos, Chiclayo	60
Figura 9.	Porcentaje dimensión eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores de registros públicos, Chiclayo	61
Figura 10.	Porcentaje dimensiones del desempeño laboral de los trabajadores de registros públicos, Chiclayo	62

RESUMEN

El presente Trabajo de Investigación surge como una necesidad de determinar el grado de implicancia existente entre el Desempeño Laboral y Calidad del Servicio de los trabajadores de Registros Públicos, Chiclayo, considerando que al realizar el correspondiente análisis de la problemática se constató que, en efecto existe dificultades en el desempeño laboral y calidad del servicio, que limita el desarrollo de prácticas que generen y promuevan un agradable ecosistema institucional.

Esta situación motivó la realización del presente estudio sustentado en la teoría del Desarrollo a Escala Humana de Max-Neef, La teoría X – la teoría Y, La teoría Z, Teoría de la satisfacción laboral de Herzberg, teniendo en cuenta que para el buen ejercicio de las habilidades sociales se requiere de la presencia de un clima organizacional favorable, Esta situación motivó la realización del presente estudio sustentado en la Teoría de la Calidad Total de Edwar Deming, Modelo Europeo de Excelencia Empresarial Modelo EFQM, Teoría de las expectativas de Vroom, Teoría del control de la calidad de Ishikawa.

El estudio se desarrolló orientado por el diseño descriptivo correlacional, con una población de 36 trabajadores y la muestra representa el mismo número de la población. Luego del proceso establecido se procedió a analizar, interpretar y discutir los resultados concluyendo de que se observa el coeficiente de correlación de Pearson de 0.664 que nos indica que existe relación positiva entre las variables la calidad de servicio y el desempeño laboral; además el nivel de relación es significativa en el nivel de significancia bilateral $p=0.009<0.01$ y con un nivel de confianza del 99%.

Palabras clave: desempeño laboral, calidad de servicio

ABSTRACT

The present research work emerges as a need to determine the degree of implication existing between the Labor Performance and Service Quality of the workers of Public Registries, Chiclayo, considering that when performing the corresponding analysis of the problem it was found that, in fact, there is difficulties in work performance and quality of service, which limits the development of practices that generate and promote a pleasant institutional ecosystem.

This situation motivated the realization of this study based on Max-Neef's theory of Human Scale Development, Theory X - Theory Y, Theory Z, Herzberg's Theory of Job Satisfaction, taking into account that for the good exercise of social skills the presence of a favorable organizational climate is required. This situation motivated the realization of the present study based on the Theory of Total Quality of Edwar Deming, European Model of Business Excellence Model EFQM, Theory of the expectations of Vroom, Theory of the control of the quality of Ishikawa.

The study was developed guided by the descriptive correlational design, with a population of 36 workers and the sample represents the same number of the population. After the established process, we proceeded to analyze, interpret and discuss the results, concluding that we observe the Pearson correlation coefficient of 0.664 which indicates that there is a positive relationship between the variables of quality of service and work performance; In addition, the relationship level is significant at the level of bilateral significance $p = 0.009 < 0.01$ and with a confidence level of 99%.

Keywords: labor performance, quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La gestión de una organización presume en la actualidad de atender a un índice interesante de frentes llegando cada uno de los cuales, a ser concluyentes en el progreso o frustración del encargo integral, resultando muy sobresaliente el buen desempeño en un Institución. Sólo una buena atmósfera organizacional viabiliza una innovadora intervención de los trabajadores en la existencia de la institución. Entonces, en el escenario de que el ambiente institucional sea destemplado o precario, la gestión permanece subyugada a un proceso de deterioro que terminará por develar otros factores, acaso espléndidos de la organización. (Ñahuirima, 2015)

La calidad constituye un elemento muy relevante en la actividad que realizan los seres humanos, la cual permite realizarse de mejor manera como trabajadores, como miembros de equipos colaborativos y como personas, sin escatimar esfuerzos respecto al escenario en el que se desarrolla. Esto, indudablemente, conlleva a convertirse en una las potencialidades más significativas de las medianas empresas en el mundo, en la circunscripción nacional y local, en cuyo contexto compiten por captar el máximo de usuarios viables, puesto que sin ellos, la empresa se extinguiría; por tanto, no solamente su preocupación radica en la gestión de la calidad de los productos, sino asimismo, por el ofrecimiento del buen servicio para que se encuentren a gusto plasmando sus intereses y expectativas. (Ñahuirima, 2015)

A nivel mundial, la calidad de servicio es de mucha relevancia en las organizaciones, por el simple hecho de que los clientes exigen siempre lo mejor en su atención. Antes la oferta era un poco más limitada; pero a medida que pasa los años, la tecnología, el desarrollo del mercado y progresos técnicos, llegaron al cliente.

Los cambios económicos en el mundo han impuesto mayor competencia en el ámbito empresarial; las pequeñas empresas se enfrentan a numerosas dificultades para mantenerse en el mercado de forma competitiva. A finales del siglo pasado la calidad del servicio empezó a tener un nivel competitivo destacando la satisfacción de los clientes y ser considerado como una ventaja competitiva para las empresas. Siendo necesario tener en cuenta las necesidades de los clientes, para generar ventajas competitivas, lograr lealtad e incrementar oportunidades de crecimiento y posibilidades de competencia en el mercado. En el Perú hay empresas que toman en cuenta como factor principal la calidad de servicio, y como resultado se observa muy buenas expectativas de los clientes hacia el producto o servicio que consumen, mientras que en otras empresas no existe la concepción de calidad y satisfacción del cliente. Sin embargo, hoy en día muchas empresas saben que están dando toda la capacidad ante la calidad de servicio y esto puede conllevar a una insatisfacción del cliente. (Ñahuirima, 2015, p.11)

En la actualidad se ha prestado atención al escenario de servicios un gran interés e relevancia para incrementar de forma importante la calidad en varios grupos de carácter empresarial que se encuentran en la búsqueda de la mejora de valores y servicios para lograr los propósitos marcados. La permanente y vertiginosa gestión de los servicios ha potenciado la competitividad y por consiguiente la inquietud de cada organización por distinguirse, ante todo, con calidad.

EL servicio al cliente es un factor diferenciador fundamental en el mercadeo, gracias a él se puede llegar a posicionar en la mente de los clientes potenciales y generar una ventaja competitiva. La satisfacción y la generación de valor para el cliente son dos factores que influyen en él, en el momento anterior y posterior al recibir el servicio. Las empresas y organizaciones se encuentran desarrollando una serie de estrategias para mejorar la calidad del servicio que ofrecen y, considerando, que el mercado cambia constantemente, así como las necesidades y exigencias de los clientes ahora se ven en la necesidad de crear mecanismos con el fin de mejorar la calidad del servicio que prestan y ampliar su portafolio de productos por medio de la generación de un valor en el servicio, todo esto con el fin de mantenerse en el mercado por más tiempo, así como

innovar e incrementar los dividendos que este negocio genera. Para conseguir esta generación de valor en los clientes, se recurren a técnicas para medir la satisfacción actual de los clientes y en base a los resultados generar diferentes estrategias de servicio para mejorar la atención brindada y su relación con el público, a través del seguimiento de modelos; de esta manera se logrará brindarle al cliente un valor agregado, y obtener una gran ventaja en relación con la competencia. (Blanco, 2009, p.13)

La calidad del servicio y el desempeño laboral es implementada por las organizaciones privadas, públicas y sociales para garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos, esta satisfacción es importante para que los clientes continúen consumiendo el producto o servicio ofrecido y no sólo eso, que recomienden a otros clientes.

“Muchas empresas no ponen interés a esta área y como consecuencia pierden gran cantidad de sus clientes por lo que deben de invertir en costosas campañas publicitarias”. (Blanco, 2009, p.13)

Los notables avances ocurridos al interior de la sociedad, en el Perú, existen organizaciones en crisis institucional, administrativa y funcional, en las que se pone de manifiesto un desempeño deficiente, a pesar de que éste tiene que ser óptimo para que posibilite la participación eficiente de los trabajadores de la entidad, porque de lo contrario termina socavándola. La eficiencia y eficacia de las instituciones tiene como fuente de primera importancia la conformación de equipos de trabajo que tengan buenas relaciones interpersonales, lo que impulsa a los gerentes a aplicarse en su propia capacitación en relaciones humanas como la puesta en práctica de programas destinados a mejorar el desempeño laboral.

En este escenario, las autoridades de los trabajadores de Registros Públicos, Chiclayo deben tratar a los trabajadores de manera justa, ofreciéndole condiciones laborales que propicien un ambiente de trabajo agradable, que comuniquen con claridad el trabajo diario y que proporcionen retroalimentación en cuanto a la actuación de los servidores; de igual forma, ellos deben responder con una actitud positiva, obedeciendo órdenes y con lealtad a la organización.

Si la autoridad no motiva a sus trabajadores, ni propicia el enriquecimiento del puesto de trabajo, es decir no incentiva funciones que induzcan para que él mismo pueda desarrollar su creatividad es de esperarse que las relaciones laborales se deterioren, porque los empleados sentirán que son uno más dentro de la organización y esto implicaría que disminuya la productividad de su trabajo limitándose, únicamente, a cumplir con las funciones que les han sido asignadas. (Blanco, 2009, p.13)

Las empresas, en la actualidad se encuentran orientadas a valorar el nivel de desempeño de sus recursos humanos, con miras a mejorar los índices de eficiencia y eficacia que les permita dinamizar sus resultados, sobre la marcha de los logros institucionales, en cuyo contexto resulta muy relevante, para las organizaciones empresariales asumir que, a partir de la gestión de los recursos humanos se pueda determinar el crecimiento de sus rentas. Bohlander, Snell & Sherman, citado por Perea (2006), enfatizan que:

El papel de los gerentes de recursos humanos ya no está limitado a funciones de servicio como el reclutamiento y selección. Hoy día asumen un papel activo en la planeación estratégica y la toma de decisiones en sus organizaciones, las cuales en el mundo competitivo actual están descubriendo que lo que hace toda la diferencia es cómo se combinan los temas particulares de los recursos humanos. En general, los gerentes no se centran de manera aislada en aspectos de los recursos humanos como contratación, capacitación y compensaciones. Cada una de las tareas de recursos humanos se combina en un sistema global para mejorar la participación y la productividad de los trabajadores.

Desde la actualidad, los recursos humanos se han constituido en el elemento más apreciable de una organización, en cuyo ámbito, todos los demás componentes de una empresa no son relevantes por sí mismos, sin que exista la participación humana. Es la persona, quien con la información que posee, la pericia, susceptibilidad, responsabilidad, voluntad y esfuerzo desplegado, quien posibilita la integración y potenciación de recursos con el propósito de lograr los objetivos institucionales.

Los cambios que se han generado en los diferentes entornos laborales en la actualidad, han llevado a las organizaciones a acelerar su ritmo de trabajo para poder lograr ser competitivas y exitosas. Para alcanzar el éxito, las organizaciones deben gestionar adecuadamente su talento humano, considerando los procesos a que ellos son sometidos dentro de estas instituciones. Uno de los más importantes al respecto, lo constituye el

desempeño laboral de los empleados. En este contexto, hay que considerar al respecto que uno de los principales factores que incide en el rendimiento laboral es la remuneración que los trabajadores perciben a cambio de su labor, junto a la estabilidad laboral que ofrece la empresa. Por ello, se persigue la creación de un ambiente favorable para el ejercicio y la estabilidad laboral, mediante la negociación y aprobación de contratos colectivos ajustados a las normas legales existentes y que incorporen salarios dignos que satisfagan a los trabajadores y que repercutan en sus rendimientos. Por lo tanto, se hace necesario precisar el desempeño del personal contratado, la estabilidad laboral que ofrece la organización y la relación entre ambas variables como parte de un proceso de evaluación y consolidación del funcionamiento de las organizaciones. (Pedraza, Amaya y Conde, 2010)

El cumplimiento de las funciones de los trabajadores en forma permanente ha sido tenido en cuenta como la clave para gestionar la eficacia y los logros de una entidad, en tal sentido, actualmente, los gerentes de los empleados han asumido absoluto interés en los elementos que permitan mejorar las condiciones laborales.

En este escenario, el desempeño está relacionado con actividades o conductas percibidas en los trabajadores, que son importantes para el logro de los propósitos de la institución y pueden ser valorados a partir de las competencias y capacidades de cada persona y el grado de aporte a la organización. Robbins (2004) “vincula el desempeño con la capacidad de coordinar y organizar las actividades que al integrarse modelan el comportamiento de las personas involucradas en el proceso productivo”

“Considera el desempeño laboral como el resultado del comportamiento de los trabajadores frente al contenido de su cargo, sus atribuciones, tareas y actividades, depende de un proceso de mediación o regulación entre él y la empresa”. (Pedraza, Amaya y Conde, 2010, p.10)

En este contexto, resulta importante brindar estabilidad laboral a los trabajadores que ingresan a las empresas tratando de ofrecerles los más adecuados beneficios según sea el caso, acorde al puesto que va a ocupar. De eso depende un mejor desempeño laboral, el cual ha sido considerado como elemento fundamental para medir la efectividad y éxito de una organización. La estabilidad laboral genera a la persona tranquilidad, salud, motivación y buen estado emocional. En estas condiciones el individuo está dispuesto a dar más y enfocarse hacia otros horizontes que lo lleven a

mejorar su posición tanto en la organización como en la sociedad.
(Pedraza, Amaya y Conde, 2010, p.10)

El desempeño es el grado de resultados de trabajo que obtiene una persona tan sólo, posteriormente, luego de desarrollar un cierto nivel de esfuerzo. No solamente está en dependencia al esfuerzo puesto de manifiesto, sino, asimismo, a las idoneidades y apreciaciones del papel del ser humano. El desempeño que realizan los trabajadores constituyen actividades perceptibles orientadas hacia un derrotero, donde la persona expresa el carácter y la competencia de llevarla a cabo, si y sólo si, el escenario sea apropiado para lograrlas. Palacios (2005), plantea que: “El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo”.

Chiavenato (2004: 359), plantea: “El desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados” (Pedraza, Amaya & Conde, 2010)

En el Perú y consecuentemente, la provincia de Chiclayo, la situación del desempeño y la calidad del servicio es un reflejo de las relaciones sociales y humanas que se desarrollan entre los integrantes de la comunidad. De esta realidad no están exentas las entidades públicas, las mismas que se construyen en función a varios factores, siendo los principales: el nivel de educación de las personas, el liderazgo que ejercen los directivos como producto del nivel de preparación académica y personal y, desde luego para muchos investigadores es el factor económico el condicionante fundamental en el resquebrajamiento o cohesión de las personas. Uno de los ejemplos, tal vez mal entendido por su naturaleza política misma, lo presentan los llamados “Padres de la Patria” que han transformado al Congreso de la República en un espacio para denigrar al país, para defender sus intereses personales y no de las mayorías. Los asesinatos, violaciones, robos, asaltos, están a la orden del día, especialmente en las ciudades grandes, sin que nadie haga nada, argumentando que no existen los presupuestos necesarios o porque no existe la voluntad del caso, son reflejos de vivir tres problemas gigantes en el país refiriéndose a la crisis de valores: el problema de la

corrupción, la situación de la discriminación y, la violencia social problemas que no han surgido de la nada, sino generados por factores más generales, como: la globalización y la desigualdad.

El problema de la corrupción en las instituciones es otro de los factores que corroe el clima institucional y el desempeño de los trabajadores a nivel nacional e internacional. Los chantajes, la denominada “vara” política, económica o familiar, son los factores causantes de los constantes enfrentamientos, disputas, agresiones físicas, juicios interminables entre empleados y empleadores que, a la larga disminuyen el buen desempeño de los trabajadores y de la misma institución o empresa. El ámbito local no escapa a este tipo de problemas en general, los mismos que se reflejan y, con mayor incidencia, en las instituciones públicas, entre ellos Registros Públicos, Chiclayo, una de las cuales sufre las graves consecuencias de la inequidad social, de la descomposición social, política y económica del país. Cada campaña electoral implica movimiento de personal, despido de unos e incorporación de otros; acomodo de unos en los mejores puestos de trabajo y marginación de otros al asignarles trabajos que nunca realizaron o bajarles de categoría, etc. Todos estos problemas internos o externos se reflejan directamente en la calidad del desempeño laboral de los trabajadores.

1.2. Trabajos previos

Internacional

En su tesis intitulada “Medición de los Servicios en Chile aplicando el Modelo SERVQUAL–2003”. Weil, (2003), arribó a la siguiente conclusión:

A pesar de algunas deficiencias, SERVQUAL es una herramienta útil para la medición de la calidad de un servicio. Permite obtener un mapa acerca de la situación de la empresa con respecto a la satisfacción que sus servicios generan en sus clientes. Es una forma de cuantificar los aspectos subjetivos de la calidad y del servicio, lo cual implica el paso más importante en la mejora de la calidad. Además, permite la comparación de los datos al implementar mejoras en el servicio. Los resultados que se obtienen mediante este método son útiles no sólo para la toma de decisiones, sino que sirven como parámetro para asignar valores económicos a la calidad o no-calidad del servicio y determinar así el impacto que tiene en la rentabilidad de la empresa. (p.49)

El trabajo de investigación considerado anteriormente permitió tener una visión sobre herramientas que ayudan a medir la calidad de servicios.

Nacional

En su trabajo de investigación titulada “*Las auditorías de desempeño y su rol en el fortalecimiento de la gestión pública: evaluación de cuatro casos de estudio, Lima*”, García y Monzón (2017) llegaron a las siguientes conclusiones:

Las auditorías de desempeño evaluadas se enmarcan dentro del enfoque de la Nueva Gestión Pública, en el sentido que están orientadas a la búsqueda de eficiencia, una mejora de los procesos, de calidad de los servicios que se brindan, como son los casos de: la entrega oportuna, de calidad y en cantidad suficiente de los materiales educativos; la efectividad del servicio de conservación de áreas naturales protegidas, la cobertura del servicio de mantenimiento de vías locales y la eficiencia en el uso de los recursos, y servicios de calidad para el logro de los objetivos propuestos en el programa Cuna Más. (p.48)

El grado de articulación, el nivel de organización interna, la capacidad del personal que participa en los diversos procesos, la infraestructura, la calidad de información con la que

se cuenta para la toma de decisiones, el cálculo de la demanda o de necesidades de servicio, entre otros aspectos, no es el adecuado en cada una de las instituciones que están a cargo de los programas o servicios evaluados, siendo sus características propias del enfoque de la Administración Pública Clásica. Situación que limita el impacto de la evaluación de las auditorías de desempeño, centrando su análisis, debido a ello, en los procesos críticos más que en los productos o servicios brindados y/o en su impacto en los usuarios.

En su tesis titulada “Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del consorcio La Arena SAC de Trujillo”. Benites (2012) llegó a las siguientes conclusiones:

Las características más relevantes del clima organizacional para el nivel directivo son: acceso a la información, la comunicación fluida y del desarrollo personal; mientras que para el personal administrativo los aspectos relevantes del clima organizacional son. Compromiso, capacitaciones, los jefes escuchan, se siente orgullo de la institución, cumplir con sus tareas es una actividad estimulante; a nivel de personal trabajador, las características más valoradas son la remuneración, el logro de objetivos, el desarrollo personal y conocer los logros en otras áreas de la empresa. (p.19)

Los aspectos más valorados por el personal directivo son la honorabilidad y una adecuada línea de conducta; a nivel de personal administrativo se considera como aspectos más relevantes en el desempeño la calidad del trabajo, la confiabilidad, las buenas relaciones interpersonales y al honorabilidad; a nivel del personal trabajador lo que mejor se valora es el buen criterio, el trabajo en equipo, la responsabilidad y una buena línea de conducta, respecto al aspecto menos valorado es la poca iniciativa, en especial a nivel de trabajador.

En su tesis intitulada “Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal asistencial de salud de la Micro Red Bagua -2016”. Fernández (2016) la siguiente conclusión:

La relación que existe entre la variable cultura organizacional y satisfacción laboral es alta y directa de acuerdo a los resultados obtenidos en el coeficiente de correlación pues se evidencia en los resultados, siendo el

coeficiente de correlación igual a 0.861, Lo que nos indica que existe alta correlación directa entre las variables nivel de cultura organizacional en el personal de salud de la Micro Red de Bagua y la satisfacción laboral. (p.48)

El trabajo de investigación precitado permitió delinear ciertos aspectos inherentes a la realización del presente estudio.

En su tesis titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de Programa Nacional CUNA MÁS en la provincia de Huancavelica”. De La Cruz y Huamán (2016) arribaron a las siguientes conclusiones:

Se determinó que el ambiente físico como parte del clima organizacional tiene una relación positiva, significativa con el desempeño laboral en el personal del programa nacional CUNA MÁS en la provincia de Huancavelica periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de $r=58\%$ que tienen asociado una probabilidad $p=0,0 < 0,05$ por lo que dicha relación es positiva media. En el 46,9% de casos el componente de ambiente físico es alto. Se determinó que el ambiente social como parte del clima organizacional tienen una relación positiva, significativa con el desempeño laboral en el personal del programa nacional CUNA MÁS en la provincia de Huancavelica periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de $r=67\%$ que tienen asociado una probabilidad $p=0,0 < 0,05$ por lo que dicha relación es positiva media. (p.19)

En el 46,9% de casos el componente de ambiente social es medio. Se determinó que las actitudes y valores como parte del clima organizacional tienen una relación positiva, significativa con el desempeño laboral en el personal del programa nacional CUNA MÁS en la provincia de Huancavelica periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de $r=66\%$ que tienen asociado una probabilidad $p=0,0 < 0,05$ por lo que dicha relación es positiva media. En el 62,5% de casos el componente de actitudes y valores es alto.

En su tesis intitulada “La Satisfacción de Servicio en Organizaciones Públicas y Privadas de Lima Metropolitana-2013”. Pineda (2013) para obtener el grado académico de Magister en Psicología, arribó a la siguiente conclusión:

Existe asociación entre la calidad del producto/servicio percibida por los clientes y el grado de satisfacción de los mismos. Es decir, a igual grado de satisfacción corresponde igual percepción de la calidad del producto y/o servicio. Un análisis de correlación confirma dicha asociación significativa

y positiva entre la satisfacción y la calidad del producto/servicio; dicho de otro modo, a mayor calidad del producto/servicio ofrecido por las organizaciones se da una mayor satisfacción de los clientes; o, cuanto mayor es la satisfacción habrá una opinión más favorable sobre la calidad del producto/servicio que ofrecen las organizaciones.

El trabajo de investigación citado anteriormente permitió considerar que si existe relación directa entre el desempeño laboral con la calidad de un producto o servicio.

En su tesis llamada “Propuesta de Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad Basado en la Norma ISO 9001:2008 Aplicado a una Empresa de Fabricación de Lejías–Lima 2012”. Ugaz (2012), para obtener el Título de Ingeniero Industrial llega a la siguiente conclusión que:

La implementación de un sistema de Gestión de Calidad mejorará la imagen corporativa de la empresa fortalecerá los vínculos de confianza y fidelidad de los clientes con la organización. Dicho trabajo de investigación antes mencionado, permitió conocer los sistemas de gestión de calidad para brindar un mejor servicio al usuario y la obtención de mejores resultados en el buen desempeño docente. (p.19)

Local

En su tesis titulada “Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque”. Mino (2014) arribó a las conclusiones siguientes:

La dimensión con menor promedio dentro de la variable desempeño, es el compromiso, que indica particularmente la falta de trabajo en equipo, coordinación y compromiso de los trabajadores para con la empresa, lo que desencadena un clima laboral desfavorable que produce menos productividad para con la empresa e influye en sus servicios al cliente. (p.48)

Dentro de la variable clima laboral, encontramos que la falta de estructura organizacional y el mal programa de remuneraciones causa que el personal se desmotive totalmente, repercutiendo en su desempeño y desarrollando estrés, lo que puede ser el causante de la falta de compromiso y trabajo de equipo de los trabajadores de la empresa.

En su estudio titulado “Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la facultad de Medicina de la Universidad del Zulia”, Pedraza, Amaya y Conde (2010) concluyeron:

El desempeño laboral constituye un elemento fundamental para el funcionamiento de cualquier organización, por lo que debe prestársele especial atención dentro del proceso de administración de recursos humanos. La evaluación de dicho desempeño debe proporcionar beneficios a la organización y a las personas en virtud de contribuir a la satisfacción de los trabajadores en procura de garantizar el alcance de los objetivos institucionales. Para el caso de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia, la evaluación es importante en cuanto al cumplimiento de las funciones y responsabilidades por parte del personal administrativo contratado. (p.19)

Asociado al desempeño de los trabajadores, la estabilidad es un elemento importante que le brinda al empleado la certeza de su permanencia dentro de la organización y sin lugar a dudas ésta repercute significativamente en el desempeño y por consiguiente se ve reflejada en la producción y éxito de las instituciones.

Las investigaciones precitadas han contribuido a la materialización del presente estudio, puesto que han permitido delinear las pautas inherentes al nivel de implicancia existente entre el desempeño laboral y calidad de atención de los trabajadores de Registros Públicos, Chiclayo.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Teoría de la calidad

1.3.1.1. Teoría de la Calidad Total de Edwar Deming.

Fleitman (2004) la calidad total de su gestión estará determinada por los niveles de satisfacción que logre en cada uno de los sectores que tienen interés común en el desempeño organizacional llamados stakeholders: los clientes, los accionistas, los empleados, los proveedores y la comunidad.

Este modelo analiza seis componentes:

1.3.1.1.1. Liderazgo:

Este criterio se refiere a la convicción y energía con que el equipo de dirección guía a la organización hacia el logro de la excelencia, a través de su gestión y ejemplo. Fleitman, (2004) afirma:

Define el método y los procedimientos mediante los cuales el directorio establece los valores que guiarán el accionar de la empresa, define su visión, misión y objetivos de manera inequívoca para la toma de decisiones basándose en la selección y el análisis de información relevante, además los directores deben comunicar y difundir los valores (cultura organizacional), visión, misión y objetivos a toda la organización procurando alinearla bajo esta filosofía buscando la sinergia, la creatividad y la innovación. (p.42)

1.3.1.1.2. Sistema de gestión: El sistema debe asegurar la continuidad a través del tiempo de los resultados obtenidos. Podemos dividirlo en cuatro criterios: Planeamiento estratégico: examina como la organización desarrolla estrategias y planes de acción que permitan concretar las direcciones estratégicas. También se analiza cómo se desarrollan planes de corto plazo (un año) y largo plazo (más de un año) y cómo se monitorea su performance.

1.3.1.1.3. Enfoque en clientes y mercados: es cómo la organización concentra su acción en clientes y mercados específicos. “Para esto se analiza como determina sus requerimientos, expectativas y preferencias, actuales y futuras, también se debe tener en cuenta la satisfacción, la fidelización y cómo se utiliza ese conocimiento para desarrollar oportunidades futuras”. (Deming, 1989, p.10)

1.3.1.1.4. Gestión de procesos: son los aspectos claves de los procesos de diseño, apoyo, producción y servicio así como los relativos a los proveedores, distribuidores , mayoristas , minoristas y concesionarios, comprendiendo de esta forma todos los procesos de la organización .También hay que tener en cuenta como la empresa identifica , opera , evalúa ,asegura y mejora sus procesos.

1.3.1.1.5. Gestión de recursos humanos: La manera que la organización promueve, alineando con sus objetivos de negocios el máximo desarrollo y aprovechamiento de su personal. A esos efectos se debe analizar la educación, capacitación y reconocimiento hacia el factor humano.

1.3.1.1.6. Resultados: Estos deben satisfacer plena y consistentemente a todos aquellos vinculados a la organización: Clientes, accionistas, empleados, proveedores y en términos generales a toda la sociedad en su conjunto.

Deming, (1989): “Se enfoca en descubrir mejoras en la calidad de los productos y servicios”. (p.15)

A mayor calidad, menores costos = mayor productividad.

Deming, (1989): “A partir de su experiencia, desarrolló sus famosos 14 principios para que la administración conduzca a la empresa a una posición de productividad y competitividad” y estos están formados por cuatro elementos:

Apreciación de un sistema.

Conocimiento sobre la variación.

Teoría del conocimiento.

Psicología.

El mejoramiento continuo es aceptar que las cosas se pueden hacer mejor hoy que ayer, y que mañana podrán realizarse mejor de lo que hoy se han hecho. El ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), es de gran utilidad para estructurar y ejecutar planes de mejora de calidad a cualquier nivel ejecutivo u operativo. (Deming, 1989, p.10)

“La calidad total es un sistema administrativo que se enfoca hacia las personas, busca un incremento continuo en la satisfacción del cliente a un costo real cada vez más bajo”. (Deming, 1989, p.10)

La calidad total es un enfoque total de sistemas y parte integral de una estrategia de alto nivel, funciona horizontalmente en todas las funciones y departamentos, comprende a todos los empleados, desde el nivel más alto hasta el más bajo y se extiende hacia atrás y hacia delante para incluir la cadena de proveedores y la cadena de clientes. (Evans, 2005, p.75)

La gestión de la calidad es una filosofía de dirección generada por una orientación práctica, que concibe un proceso que visiblemente ilustra su compromiso de crecimiento y de supervivencia organizativa, es decir, acción enfocada hacia la mejora de la calidad en el trabajo y a la organización como un todo.

“Puede considerarse como el modo de dirección de una empresa, centrado en la calidad y basado en la participación de todos los miembros que apunta a la satisfacción del cliente y al beneficio de todos”. (Deming, 1989, p.10)

“Implementa la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y el mejoramiento de la calidad, en el marco del sistema de la calidad”. (James, 1997, p.41)

Senlle, (2000) considera ocho principios básicos de la gestión de la calidad:

Primer principio: Enfoque al cliente, se basa en mantener los esfuerzos de la empresa dirigidos a la satisfacción total del cliente.

Segundo principio: Liderazgo; el líder en la organización es la persona responsable de guiarla al logro de los objetivos.

Tercer principio: Participación del personal; ya que el recurso humano en las organizaciones es el motor fundamental para alcanzar cualquier objetivo planteado, el total involucramiento del mismo crea mayores beneficios, al utilizar productivamente el esfuerzo que realiza para el bien de la empresa y de ellos mismos.

Cuarto principio: Enfoque basado en procesos, establece la definición de los procesos como, una secuencia de actividades que van añadiendo valor mientras se produce un determinado producto o servicio a partir de determinadas aportaciones.

Quinto principio: Enfoque de sistema para la gestión, establece identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema que contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

Sexto principio: Mejora continua, se define como un proceso mediante el cual se planifican acciones encaminadas a la mejora de las actividades desarrolladas por las empresas.

Séptimo principio: Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones, describe que las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información confiable y relevante.

Octavo principio: Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor, establece que las organizaciones se enmarcan dentro de una cadena de proceso-clientes-proveedores, cuyo fin es el cliente final. (s.p)

1.3.1.2. Modelo Europeo de Excelencia Empresarial Modelo EFQM.

Alvarez (2012) este modelo analiza y evalúa de forma integral la situación o funcionamiento de la empresa, en un momento dado, estableciendo criterios que sirven de guía para los planes de mejora, es una forma de apostar por la calidad y sirve en principio para que las organizaciones que opten por esto revisen y dictaminen su situación interna y externa; este modelo contempla aspectos de índoles cualitativa y cuantitativa:

Liderazgo: que exista una persona que tenga la autoridad y el prestigio suficiente para que sea reconocido por parte del colectivo que dirige como líder, y que esas cualidades le permitan dirigir eficazmente a la organización, sino incluso que exista un liderazgo colectivo, que resulta mucho más abarcador y ambicioso.

Personal: parte importante en el éxito de una organización lo tiene el personal que la integra, no solo por su nivel de conocimientos, experiencia y calificación, sino por su motivación, dedicación, identificación y entrega. Un colectivo cohesionado y comprometido con la organización es una garantía segura de éxito.

Política y Estrategia: se supone que todas las empresas, independientemente a su tamaño, potencial y organización tenga una determinada estrategia, más o menos elaborada y estructurada.

Recursos: los recursos disponibles (o necesarios) son los que determinan que los objetivos estratégicos propuestos se puedan alcanzar. Realizar planes ambiciosos sin que estén sustentados en la realidad de la disponibilidad de recursos es una utopía o en el peor de los casos una verdadera pérdida de tiempo. Por supuesto, el uso racional y eficiente de los mismos, la explotación de las reservas, el empleo de recursos alternativos, forma parte de éste importante aspecto. En esto la teoría del “Cero defecto” vuelve a imponerse, toda vez que la reducción de los fallos contribuye al uso más eficiente de los recursos, eliminando gastos de reprocesamiento o por pérdida total de productos inservibles.

Procesos: toda organización sustenta su funcionamiento en procesos, los cuales pueden ser de índole productiva (tecnológica), administrativa, logística, comerciales, de capacitación, de control, etcétera. La correcta definición de los procesos contribuye a una mejor organización interna y redundante en una mayor eficiencia.

Resultados: en personal, clientes, inversores y sociedad. En definitiva toda empresa trabaja para ofrecer un resultado que repercute en varias direcciones. Sin dudas lo más importante (en las empresas con fines de lucro) es la venta, los ingresos y los márgenes de beneficio que se alcancen, pero esto no lo es todo. Este es tal vez el resultado más evidente o generalizador, pero en medio o alrededor están otros aspectos a considerar.

Rendimiento: el rendimiento va más allá del resultado. El rendimiento expresa una cualidad, mide cómo han sido empleados los recursos. Es sinónimo de eficiencia. Por lo general se basa en el empleo de indicadores, muchos de ellos conocidos (Productividad, Gasto de Salario o Material por Unidad Monetaria, Beneficio por Acción, Promedio de Calificación por Estudiante, Gasto Médico por paciente, etcétera) y otros que son elaborados en base al contenido de las tareas establecidas. (Alvarez, 2012, p.41)

1.3.1.3. Teoría de las expectativas de Vroom

La teoría de las expectativas desarrollada por Vroom define expectativa como la espera de un resultado, o creencia de que una conducta particular será el causante de un resultado particular. Marrugo y Pérez (2012) afirman que:

En esta teoría se define el valor como la satisfacción anticipada que una persona tiene hacia un estímulo particular del entorno, es decir que un estímulo tiene un valor positivo cuando la persona prefiere conseguirlo a no conseguirlo. A partir de la teoría de Vroom, antes mencionada se entiende que un objeto puede tener: Valor Intrínseco: resulta cuando el efecto positivo del mismo se deriva de la realización de una actividad, con el fin de obtenerlo, como en el caso de los hobbies o actividades de ocio. De dificultad: Sucede cuando el objeto requiere de mucho esfuerzo para conseguirse, el sencillo hecho de conseguirlo generará satisfacción en quien realiza la acción y valor en sí mismo. Instrumental: Cuando actúa como una meta a corto plazo para obtener un objetivo mayor a largo plazo.

Extrínseco: Cuando su importancia radica en generar el placer de recibir consecuencias tangibles como el dinero, sobre todo cuando el dinero funciona como un instrumento para obtener los resultados deseados. (p.79)

La teoría de las expectativas recomienda que los usuarios configuran sus posibilidades en lo que significa el desenvolvimiento de las cualidades del producto o servicio, a priori a la realización de la operación. Una vez que se origina dicha adquisición y se emplea el producto o servicio, el interesado coteja las expectativas de las peculiaridades de los cuales con el desempeño objetivo sobre el particular, utilizando un registro de la forma mejor o peor que. Se origina una contrariedad positiva si el producto o servicio es excelente, en tanto que una incoherencia negativa si es peyorativo de lo deseado. Marrugo y Pérez (2012) afirman que:

Una sencilla ratificación de las expectativas se genera en instancias de que el ejercicio del producto o servicio resulta tal y como se esperaba. La comparecencia del usuario se aguarda que se acreciente cuando las diferencias positivas aumenten. Marrugo y Pérez (2012) afirman que:

La teoría de las expectativas reconoce que no existe un principio universal para explicar lo que motiva a los individuos con las cosas que valoran como positivas. Además, la teoría de las expectativas destacan los comportamientos esperados, ¿saben los empleados lo que se espera de ellos y como serán evaluados? Por último, la teoría tiene que ver con las percepciones. La realidad es irrelevante. Las propias percepciones de los individuos sobre el desempeño, las recompensas y los resultados de los objetivos, no los resultados mismos, determinarán su motivación (nivel de esfuerzos). (p.41)

La teoría de las expectativas remarca las ventajas o los estímulos, motivo por el cual, los trabajadores de Registros Públicos, Chiclayo necesitan reflexionar respecto a que las recompensas que brinden se circunscriban a las aspiraciones de los trabajadores para que ofrezcan un servicio de calidad a los clientes y que éstos, obviamente, se sientan satisfechos, considerando que el interés de cada usuario maximice la complacencia deseada. Destaca que los administradores requieren entender las causales por las que

los trabajadores creen que algunos resultados son atractivos o no lo son. La apreciación del capital humano de la entidad respecto a elementos como el desenvolvimiento y las compensaciones que son los que tienen implicancia concluyente en la estimulación de los mismos y función de ello estriba el grado de voluntad que cada uno se asigne en la institución que permita lograr los propósitos formulados en los Registros Públicos, Chiclayo.

1.3.1.4. Teoría del control de la calidad de Ishikawa.

Ishikawa, (1986): “Sus principales aportaciones han sido la configuración actual del diagrama causa-efecto, para efectuar análisis de causalidad, llamado en su honor diagrama de Ishikawa y la estructuración actual de los círculos de calidad tal como funcionan en Japón”. (p.48)

De acuerdo con Ishikawa (1986):

El control de calidad en Japón, tiene una característica muy peculiar, que es la participación de todos, desde los más altos directivos hasta los empleados de más bajo nivel jerárquico”. Expuso que el movimiento de calidad debía de imponerse y mostrarse ante toda la empresa, a la calidad del servicio, a la venta, a lo administrativo, etc. (p.48)

Los factores que propone Ishikawa, son los siguientes:

El cliente es lo más importante.

Hay que prevenir, no corregir.

Reducir costos y desperdicios en general.

Resultados a largo plazo. No caminos cortos para alcanzar la calidad.

Participación e involucramiento de todos los miembros.

Hay que trabajar en equipo.

Medir resultados.

Dar reconocimientos.

Se requiere el compromiso y el apoyo de la alta dirección.

Instituir programas de capacitación.

Crear conciencia de la necesidad.

El control de la calidad es un sistema de métodos de producción que económicamente genera bienes o servicios de calidad acordes con los requisitos de los consumidores. Practicar el control de calidad es desarrollar, diseñar, manipular, facturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor. Para alcanzar esta meta es preciso que en la empresa todos promuevan y participen en el control de calidad, incluyendo en esto a los altos ejecutivos, así como a todas las divisiones de la empresa y a todos los empleados. Ishikawa (1986) refiere que:

Hacemos control de calidad cuando producimos artículos que satisfagan los requisitos de los consumidores. No se trata sólo de cumplir una serie de normas o especificaciones. Esto sencillamente no basta. Los consumidores no siempre estarán satisfechos con un producto que cumpla las normas. Debemos recordar que las exigencias de los consumidores varían de un año a otro. Se debe hacer hincapié en la orientación hacia los consumidores. Se requiere que los requisitos del consumidor sean de primordial importancia. Se debe tener en cuenta a los consumidores al momento de diseñar un producto. Se debe prever los requisitos y las necesidades de los consumidores. El consumidor es el rey. Es él quien tiene el derecho de escoger los productos. En términos amplios, calidad significa calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad del proceso, calidad de las personas, incluyendo los trabajadores, ingenieros, gerentes y ejecutivos, calidad del sistema, calidad de la empresa, calidad de los objetivos. Calidad en todas las manifestaciones. (p.78)

En este ámbito, los trabajadores de Registros Públicos, Chiclayo necesita esforzarse siempre para ofrecer un servicio de calidad, empleando el control de calidad como base, haciendo control de integral de costos, precios y utilidades y control de la cantidad para un buen desempeño laboral.

1.3.2. Teorías de desempeño laboral

1.3.2.1. Teoría del Desarrollo a Escala Humana de Max-Neef

Max-neef (1998) propone una comprensión de la estructura y dinámica de aquellos aspectos de las actividades sociales denominados «sistema económico» desde la perspectiva de la atención de las necesidades humanas básicas, incluidas dentro del

marco social y ecológico, la estructura institucional, la existencia de grupos sociales y su interconexión en lo económico y político, así como la urdimbre cultural que da sentido desde un imaginario social radical, a la totalidad sistémica en que se inscriben las relaciones de los seres humanos y la de éstos con la naturaleza y la historia.

En cuyo contexto, un Desarrollo a Escala Humana, orientado en gran medida hacia la satisfacción de las necesidades humanas, exige un nuevo modo de interpretar la realidad. Nos obliga a ver y a evaluar el mundo, las personas y sus procesos, de una manera distinta a la convencional. El desafío consiste en que políticos, planificadores, promotores y, sobre todo, los actores del desarrollo sean capaces de manejar el enfoque de las necesidades humanas, para orientar sus acciones y aspiraciones. El desarrollo se refiere a las personas y no a los objetos. El mejor proceso de desarrollo será aquel que permita elevar la calidad de vida de las personas, la cual dependerá de las posibilidades que tengan éstas de satisfacer adecuadamente sus necesidades humanas fundamentales. (Max-neef, 1998, p.18).

El ser humano satisface insuficiencias variadas y recíprocas, las cuales requieren ser entendidas como una estructura, en la que las necesidades se relacionan mutuamente como consecuencia de la fuerza del proceso de satisfacción. Las necesidades pueden disgregarse en función a diversos procedimientos y las ciencias sociales brindan una compleja y vasta literatura. Max-Neef (1998) refiere que:

Las necesidades humanas pueden categorizarse en existenciales y axiológicas. Esta combinación permite operar con una clasificación que incluye, por una parte, las necesidades de Ser, Tener, Hacer y Estar; y, por la otra, las necesidades de Subsistencia, Protección, Afecto, Entendimiento, Participación, Ocio, Creación, Identidad y Libertad. De la clasificación propuesta se desprende que, por ejemplo, alimentación y abrigo no deben considerarse como necesidades, sino como satisfactores de la necesidad fundamental de subsistencia. Del mismo modo, la educación (ya sea formal o informal), el estudio, la investigación, la estimulación precoz y la meditación son satisfactores de la necesidad de entendimiento. Las estructuras sanadoras, la previsión y los protocolos de salud, en general, son satisfactores de la necesidad de protección. (p.86)

La correlación asociativa entre necesidades y satisfactores es reducida. Un satisfactor puede favorecer paralelamente a la satisfacción de diferentes necesidades o, al revés,

una necesidad puede demandar de diferentes satisfactores para ser satisfecha. Ni siquiera estas relaciones son fijas. Pueden variar según tiempo, lugar y circunstancias.

Valga un ejemplo como ilustración. Cuando una madre le da el pecho a su bebé, a través de ese acto, contribuye a que la criatura reciba satisfacción simultánea para sus necesidades de subsistencia, protección, afecto e identidad. La situación es obviamente distinta si el bebé es alimentado de manera más mecánica. Habiendo diferenciado los conceptos de necesidad y de satisfactor, es posible formular dos postulados adicionales. Primero: Las necesidades humanas fundamentales son finitas, pocas y clasificables. Segundo: Las necesidades humanas fundamentales son las mismas en todas las culturas y en todos los períodos históricos. Lo que cambia, a través del tiempo y de las culturas, es la manera o los medios utilizados para la satisfacción de las necesidades. (Max-Neef, 1998, p.85)

En tal sentido bajo este marco la aptitud para satisfacer una necesidad constituye una fuerza motivadora que da lugar a una respuesta conductual de los de los trabajadores de Registros Públicos, Chiclayo

En lo económico, el sistema de dominación sufre actualmente cambios profundos, donde inciden de manera sustancial la mundialización de la economía, el auge del capital financiero con su enorme poder concentrador, la crisis del Estado de Bienestar, la creciente participación del complejo militar en la vida económica de los países, y los múltiples efectos de las sucesivas oleadas tecnológicas en los patrones de producción y consumo. Nos debatimos en un agotador insomnio que nos impide la lucidez imprescindible para enfrentar con vigor e imaginación nuestros problemas. Nos hemos convertido, en cambio, en una especie de somnolientos administradores de una crisis a la que intuimos imposible de resolver por nuestros propios medios. Esta somnolencia en que nos hace desembocar la crisis de la utopía se manifiesta con muchos rostros: el derrotismo, la desmovilización, la abulia, el individualismo exacerbado, el miedo, la angustia y el cinismo. (Max-neef, 1998, p.95)

1.3.2.2. La teoría X – la teoría Y

Soria (s.f.) manifiesta que “el principal exponente de esta teoría es el norteamericano Douglas Macgregor. Constituyen dos maneras excluyentes de percibir el comportamiento humano adoptadas por los gerentes para motivar a los empleados y así obtener una alta productividad” (p.45). Los directivos de la primera consideran a sus subordinados como animales de trabajo que solo se mueven ante el yugo o la amenaza, mientras que los directivos de la segunda se basan en el principio de que la gente quiere y necesita trabajar. Dentro de las principales características tenemos:

TEORÍA X

- Las personas tienen aversión para el trabajo.
- La mayoría de la gente debe ser controlada y amenazada con castigos para que se esfuercen en conseguir los objetivos de la empresa.
- Prefieren ser dirigidos, no quieren asumir responsabilidades.
- Son perezosos.
- Buscan ante todo su seguridad.
- Su única motivación es el dinero.

TEORÍA Y

- El esfuerzo físico y mental en el trabajo es tan natural como el juego o el reposo, al individuo promedio no le disgusta el trabajo en sí.
- No es necesario la coacción, la fuerza o las amenazas para que los individuos se esfuercen por conseguir los objetivos de la empresa.
- Los trabajadores se comprometen en la realización de los objetivos empresariales por las compensaciones asociadas con su logro. La mejor recompensa es la satisfacción del ego.
- La gente está motivada y tiene capacidad para asumir responsabilidades hacia los objetivos organizacionales.
- La mayoría de las personas poseen un alto grado de imaginación, creatividad e ingenio que permita dar solución a los problemas de la organización.

1.3.2.3. La teoría Z

Parafraseamos los planteamientos de Soria (s.f.) quien precisa que su exponente es William Ouchi, esta teoría difiere de las anteriores, porque encierra una nueva concepción acerca de la motivación, siendo una de sus principales características el énfasis en las habilidades interpersonales necesarias para la interacción grupal, no obstante, la responsabilidad sigue recayendo en el individuo. Dentro de algunas de sus principales características tenemos:

- Las empresas debe partir de la definición de su filosofía organizacional: la identificación de aquellos valores últimos que lucha por alcanzar la organización y que a la vez son su razón de ser.
- Crear un ambiente de confianza plena, tanto entre los miembros internos de una empresa, como con las personas o instituciones con las que se relaciona la organización.
- Predominio de la cooperación sobre la competencia en el ambiente de trabajo.
- Sustentar todo el quehacer organizacional en trabajos de grupo.
- Estructura organizacional en grupos autónomos de trabajo a los que se les denominó círculos de calidad.
- El personal trabaja de por vida en la empresa, a la que considera su propio negocio.
- Busca que el personal no se especialice, sino que pueda cubrir funciones diferentes, esto se hace rotándole en diferentes puestos.
- Tener el enfoque integral de la empresa.
- El ser humano es la base de la administración.

1.3.2.4. Teoría de la satisfacción laboral de Herzberg

Llamada también teoría de los dos factores según Dessler (1987) citado por Atalaya (1999). “Supone que la satisfacción o insatisfacción del individuo en el trabajo es producto de la relación con su empleo y sus actitudes frente al mismo”. Por tanto, propuso:

“...la existencia de dos clases de factores, factores intrínsecos o motivadores, incluye la relación empleado trabajo, realización, reconocimiento, la promoción, el trabajo estimulante y la responsabilidad. Los factores extrínsecos como las políticas y la administración de la empresa, relaciones interpersonales, sueldo, la supervisión y las condiciones de trabajo”.

1.3.2.4.1. Dimensiones del desempeño laboral

Motivación

Buen estado emocional de trabajador que le alienta hacer las cosas de la mejor manera, influenciado por factores como la remuneración, reconocimiento, trabajo estable, clima laboral, etc.

Eficacia.

Es el grado en el que el trabajador cumple con sus objetivos personales y su aporte de los mismo, en el logro de los objetivos institucionales, de esta manera si un trabajador cumple al 100% su objetivo, entonces diremos que fue un trabajador eficaz.

Conocimiento.

Ideas generadas en la mente del trabajador, influenciadas por su experiencias y teorías aprendidas relacionadas a su centro laboral, que le permitirán desempeñarse de manera eficiente.

Eficiencia.

Implica cumplir al 100% los objetivos, pero además mide el uso racional de los recursos asignados, tratando de dar más y utilizando menos de lo establecido.

1.3.2.5. Dimensiones de la calidad del servicio

Confiabilidad y accesibilidad

Capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente, así como, la empresa debe brindar facilidades a los clientes que contacten con ellas y puedan recibir un servicio rápido.

Respuesta y seguridad

Se entiende por tal la disposición a atender y dar un servicio rápido, por los cuales, los usuarios deben percibir que los servicios que se le prestan carecen de riesgos, que no existen peligros ni dudas sobre la bondad de las prestaciones.

Empatía

Quiere decir ponerse en la situación del cliente, en su lugar para saber cómo se siente.

Tangibilidad

Implica que las instalaciones físicas y el equipo de la organización deben ser lo mejor posible y limpio, así como los empleados, estar bien presentados, de acuerdo a las posibilidades de cada organización y de su gente.

1.4. Formulación del problema.

¿De qué manera el desempeño laboral se relaciona con calidad de servicio de los trabajadores de registros públicos de la provincia de Chiclayo?

1.5. Justificación del estudio

Legal:

En principio, esta investigación está orientada a cumplir con el reglamento de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo y la Ley N° 30220 – Ley Universitaria, con respecto a los requisitos para obtener el grado académico de maestro en gestión pública, en la línea de investigación en Gestión pública enmarcado en el área de especialización institucional.

Así mismo tenemos dentro de la normatividad:

Decreto Legislativo N° 276 – Ley de Bases de la Carrera Administrativa.

Decreto Legislativo N° 1057 – Decreto legislativo que regula el régimen especial de contratación administrativas de servicios.

Decreto Legislativo N° 728 – Ley del fomento del empleo.

Decreto Legislativo N° 688 – Ley de conciliación de beneficios sociales.

Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.

Ley 30057 – Ley del Servicio Civil.

Decreto legislativo N° 1023

Científica:

Permiten construir y sistematizar un conjunto de conocimientos tendientes a elaborar un cuerpo conceptual y referencial sobre desempeño laboral, lo que permitirá realizar un desempeño laboral eficaz y eficiente. Asimismo, se justifica porque el manejo adecuado y oportuno de este enfoque de gestión pública permitirá ejercer un auténtico liderazgo de cada uno de los sujetos comprometidos en la formación integral de los estudiantes. Es más le facilitara sacar provecho de las fortalezas y oportunidades y ver en sus debilidades y amenazas una oportunidad para seguir creciendo.

Desde el punto de vista práctico observamos la necesidad y falta de acción en materia de organización, planificación, ejecución y evaluación institucional, siendo fundamental que quien dirige una Institución tenga muy claros los propósitos que se pretenden lograr y de la misma manera sus subordinados conozcan esos objetivos y se sientan estimulados a trabajar para alcanzar los objetivos trazados. En este aspecto, el elemento relevante es lograr el cambio con una comunicación eficaz y asertiva, el trabajo en equipo del servidor de la entidad, de tal forma que le permita asumir el compromiso y enfocar sus objetivos hacia un mismo fin.

Desde el punto de vista metodológico el presente trabajo se justifica porque se orienta a evaluar el desempeño laboral y la calidad de atención y establecer si existe una relación en forma directa y significativa de tal forma que permite incidir en el afinamiento de los procesos institucionales con miras a promover la buena gestión.

Ello será de suma importancia, porque estimula la capacitación del empleado y el desarrollo de nuevos métodos, técnicas y estrategias para el logro y mejora de la calidad de atención y desempeño laboral en los trabajadores de registros públicos de Chiclayo, razón por el cual se aplicarán instrumentos de recolección de datos, diseñados específicamente para medir la relación establecida.

1.6. Hipótesis

H₁: El desempeño laboral se relaciona con la calidad de servicio de los trabajadores de los registros públicos de Chiclayo.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio de los trabajadores de los registros públicos de Chiclayo.

Objetivos específicos

Identificar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores del área de ventanilla de los registros públicos de Chiclayo.

Evaluar el nivel de calidad del servicio de los trabajadores de Registros Públicos, Chiclayo

Establecer el grado de relación del desempeño laboral y calidad del servicio de los trabajadores de Registros Públicos, Chiclayo.

II.METODO

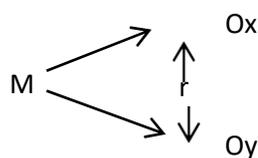
2.1. Diseño de investigación

El presente proyecto de investigación se basará en el enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional, debido a que usará la recolección de datos para probar teorías, con base en la medición numérica y análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (Hernández, Fernández & Baptista, 2014; p. 4).

El diseño corresponde al diseño transaccional correlacional en la medida que se recopilarán datos y se establecerán relaciones entre las variables de estudio en un solo espacio ideal. La intención es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un tiempo proporcionado (Hernández, 2014; p. 154).

Del mismo modo la presente investigación se enmarca dentro del alcance correlacional debido a que tiene como finalidad conocer la concordancia o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, condiciones o variables en un pasaje en particular (Hernández, 2014; p. 81).

El esquema o diseño es el siguiente:



Dónde:

M: Muestra

Ox: Variable 1 : Desempeño laboral

Oy: Variable 2 : Calidad de Servicio.

r: Relación entre variables

2.2. Variables

Variable 1: Desempeño laboral

Variable 2: Calidad de servicio

V1. Calidad del servicio.

Philip B. Crosby

“Calidad es la conformidad de los servicios con los requerimientos y necesidades de los usuarios. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad” (Rosey)

Para medir la calidad de servicio se ha considerado las teorías sobre calidad y los indicadores se han establecido considerando ciertos aspectos que resaltan de los modelos de calidad tomados como teorías, esta variable tiene cuatro dimensiones las cuales conllevan a desarrollar en indicadores que se formularon tomando en cuenta los estándares para la atención al usuario. y será medido a través de la encuesta.

V2. Desempeño Laboral.

Conjunto de conductas que un individuo realiza en un contexto laboral y que constituye, en mayor o menor grado, un aporte al cumplimiento de los desafíos y metas organizacionales. (Dirección Nacional del Servicio Civil,2012, p.18)

Para medir el desempeño se ha tomado en cuenta las teorías o conceptos sobre desempeño, se establecieron cuatro dimensiones basadas en el criterio de desempeño por competencias.

Tabla N° 01. Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Calidad del servicio	Confiabilidad y accesibilidad	El trabajador de registros públicos de Chiclayo ofrece un servicio de manera segura, exacta y consistente.	Encuesta Cuestionario
	Respuesta y seguridad	Los usuarios perciben que los servicios que reciben carecen de riesgos	
	Empatía	Los trabajadores de registros públicos de Chiclayo se ponen en la situación del cliente	
	Tangibilidad	La entidad observa buenas instalaciones físicas y organización de los equipos	
Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Desempeño laboral	Motivación	Se estimula los actos positivos que se dan dentro y fuera de los trabajadores de registros públicos de Chiclayo Se siente motivado para cumplir con las acciones de trabajo que le demanda su institución Se involucra en el desarrollo del trabajo sin tener en cuenta la remuneración percibida La remuneración que percibe, es un condicionante para desarrollar para motivar su trabajo Le valoran el trabajo desarrollado dentro la registros públicos de Chiclayo	Cuestionario
	Eficacia	Concretiza sus metas de trabajo según lo planificado Informa oportunamente de las acciones desarrolladas dentro de los registros públicos de Chiclayo Crea un clima favorable durante el desarrollo de su trabajo Propicia la participación activa de los todos los trabajadores de registros públicos de Chiclayo Prioriza su trabajo en función a las políticas de registros públicos de Chiclayo	
	Conocimiento	El trabajador se actualiza constantemente en temas relacionados a su puesto. El trabajador conoce técnicas y formas de atención al usuario. El trabajador conoce el reglamento, la misión, visión, así como sus funciones.	

		El trabajador conoce las leyes y reglamentos sobre atención en ventanilla (La ley de atención preferencias, entre otros)	
	Eficiencia	<p>Su trabajo es desarrollado a cabalidad y en el tiempo programado</p> <p>Utiliza de manera racional los medios y materiales que le asigna de registros públicos de Chiclayo</p> <p>Distribuyen adecuadamente los recursos que se le asignan a su área de trabajo</p> <p>Coordina el desarrollo de su trabajo con el resto de trabajadores de registros públicos de Chiclayo</p> <p>Se esmera por alcanzar el desarrollo de sus tareas asignadas</p> <p>Identifica las situaciones problemáticas y la soluciona a tiempo</p>	

Fuente: Elaborada por los autores

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

La población del presente estudio está conformada por todas las cajeras contratadas o nombradas, que brindan su servicio en los Registros Públicos Zona Registral N°-sede Chiclayo, que comprenden las oficinas de Chiclayo, Cajamarca, Jaén, Bagua, Bagua Grande, Chachapoyas y Chota de los y sus respectivos jefes inmediatos.

Muestra:

El presente estudio se tomo como muestra a 36 personas conformada por todas las cajeras contratadas o nombradas, que brindan su servicio en los Registros Públicos Zona Registral N°-sede Chiclayo, que comprenden las oficinas de Chiclayo, Cajamarca, Jaén, Bagua, Bagua Grande, Chachapoyas y Chota de los y sus respectivos jefes inmediatos

Tabla N° 02: Población

OFICINA	CAJERAS	JEFES
CHICLAYO	15	1
CAJAMARCA	5	1
JAÉN	5	1
BAGUA	1	1
BAGUA GRANDE	1	1
CHACHAPOYAS	1	1
CHOTA	1	1
TOTAL	29	7

Fuente: Planillas de la SUNART (2018)

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para la recolección de datos del presente trabajo de investigación se utilizará las siguientes técnicas e instrumentos:

Pino (2007) considera que la confiabilidad es la “estabilidad de los resultados, o de las calificaciones obtenidas en el instrumento”.

Por otro lado “Neil Salkind (1997) citado por Carrasco (2009), nos dice que “algo que es confiable, funciona en el futuro como lo hecho en el pasado. Una prueba o medida de conducta confiable, puede medir la misma cosa más de una vez y producirá los mismos resultados”.(Mendoza, 2013).

Para el presente trabajo se utilizó el coeficiente Alpha de Cronbach, que presenta una escala de medición. Teniendo en cuenta a Valderrama (2013), hace las siguientes precisiones:

La medición va de 0 a 1, tal como se muestra a continuación: De 0, 00 a 0,19 representa un nivel de confiabilidad muy débil; de 0,20 a 0,39 débil; de 0,40 a 0,59 tiene un nivel moderado; por su parte, de 0,60 a 0,79 es fuerte; y, finalmente, de 0,80 a 1,00 significa un grado de confiabilidad muy fuerte. (p. 215)

La ecuación de fórmula que se utilizó para el cálculo del coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

- K: El número de ítems
- $\sum S_i^2$: Sumatoria de Varianzas de los Ítems
- S_T^2 : Varianza de la suma de los Ítems
- α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Técnicas

Encuestas.- Con esta técnica se conocerá los problemas existentes en los trabajadores en la desempeño laboral y calidad de servicio.

“Estudio que se realiza en base a una muestra poblacional de características y número especiales que permite tomar conocimiento de los hechos en un momento determinado y en una población específica” (Pérez y Rivera, 2015, p, 30.)

Instrumentos

Cuestionario

Este instrumento es un conjunto de preguntas que deben estar estructuradas de acuerdo a la información de desempeño laboral y calidad de servicio.

confiabilidad instrumento calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,654	19

Resultados confiabilidad instrumento desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,606	20

2.5. Método de análisis de datos

La información se organizará en tablas y gráficos y para el efecto del análisis e interpretación se utilizará la estadística descriptiva trabajada desde los programas Excel y SPSS. Se aplicarán instrumentos de recolección de información

Se analizará si se presentan cambios significativos después de haber aplicado el estímulo. Para una mejor comprensión se trabajará con algunas medidas estadísticas como la media aritmética, la desviación estándar y el coeficiente de variabilidad.

2.6. Aspectos éticos

La presente investigación ha sido íntegramente elaborada por los autores sin recurrir al plagio de otras investigaciones.

III.RESULTADOS

3.1. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS.

Objetivo específico 1: Evaluar el nivel de calidad del servicio de los trabajadores de Registros Públicos, Chiclayo

Tabla 3.

Dimensión confiabilidad y accesibilidad en la calidad del servicio de los trabajadores de registros públicos, Chiclayo

	f	%
Mala	14	38.89
Regular	19	52.78
Bueno	3	8.33
Total	36	100.00

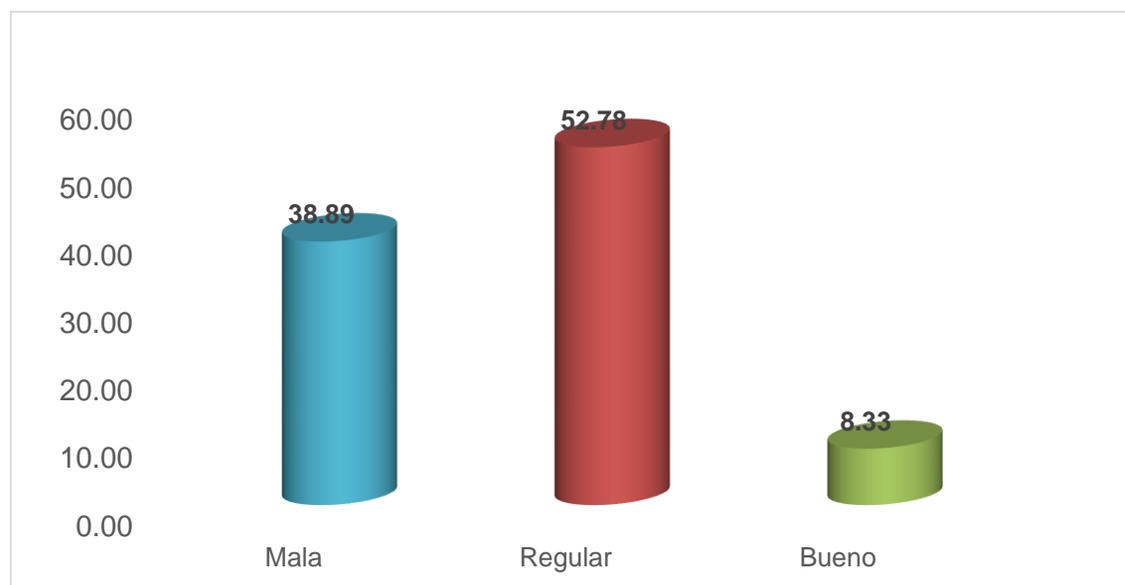


Figura 1. Porcentaje dimensión confiabilidad y accesibilidad en la calidad del servicio de los trabajadores de registros públicos, Chiclayo

Comentario:

En la tabla 3 y figura 1, se muestran los resultados de la calidad de servicio en su dimensión confiabilidad y accesibilidad donde el 52.78% de los trabajadores encuestados

de registros públicos – Chiclayo; opinan que la confiabilidad y accesibilidad se encuentra en un nivel regular, seguidamente de un 38.89% de los trabajadores encuestados opinan que la confiabilidad y accesibilidad se encuentra en un nivel mala y solamente un 8.33% de los trabajadores encuestados opinan encontrarse en un nivel bueno.

Tabla 4.

Dimensión respuesta y seguridad en la calidad del servicio de los trabajadores de registros públicos, Chiclayo

	f	%
Mala	19	52.78
Regular	17	47.22
Bueno	0	0.00
Total	36	100.00

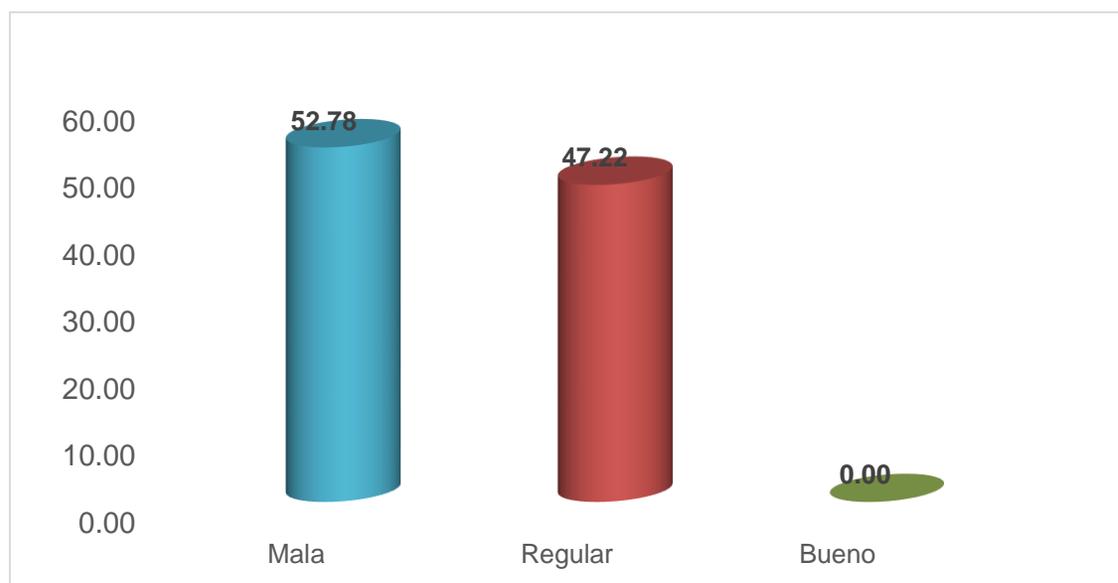


Figura 2. Porcentaje dimensión respuesta y seguridad en la calidad del servicio de los trabajadores de registros públicos, Chiclayo

Comentario:

En la tabla 4 y figura 2, se muestran los resultados de la calidad de servicio en su dimensión respuesta y seguridad donde el 52.78% de los trabajadores encuestados

registros públicos – Chiclayo; opinan que la respuesta y seguridad se encuentra en un nivel mala, seguidamente de un 47.22% de los trabajadores encuestados opinan que se encuentran en un nivel regular.

Tabla 5.

Dimensión empatía en la calidad del servicio de los trabajadores de registros públicos, Chiclayo

	f	%
Mala	24	66.67
Regular	8	22.22
Bueno	4	11.11
Total	36	100.0

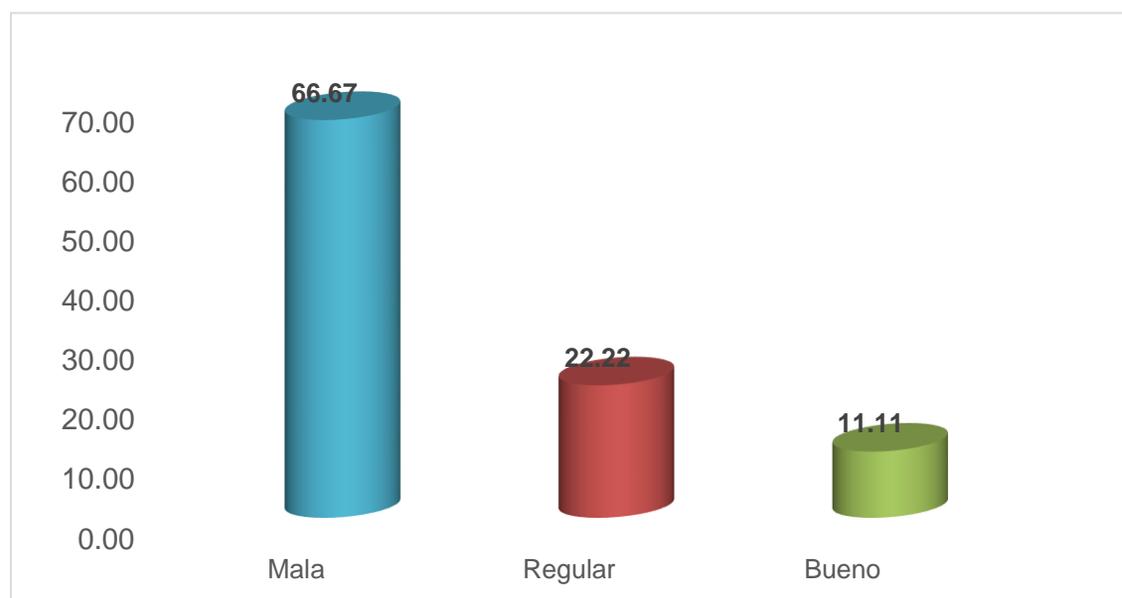


Figura 3. Porcentaje dimensión empatía en la calidad del servicio de los trabajadores de registros públicos, Chiclayo

Comentario:

En la tabla 5 y figura 3, se muestran los resultados de la calidad de servicio en su dimensión empatía donde el 66.67%% de los trabajadores encuestados de registros públicos – Chiclayo; opinan que la empatía de los trabajadores está en un nivel mala, seguidamente de un 22.22%% de los trabajadores encuestados opinan que la empatía se encuentra en un nivel regular y tan solo un 11.11% de los trabajadores encuestados opinan que la empatía se encuentra en un nivel bueno.

Tabla 6.

Dimensión tangibilidad en la calidad del servicio de los trabajadores de registros públicos, Chiclayo

	f	%
Mala	16	44.44
Regular	16	47.22
Bueno	4	19.44
Total	36	100.00

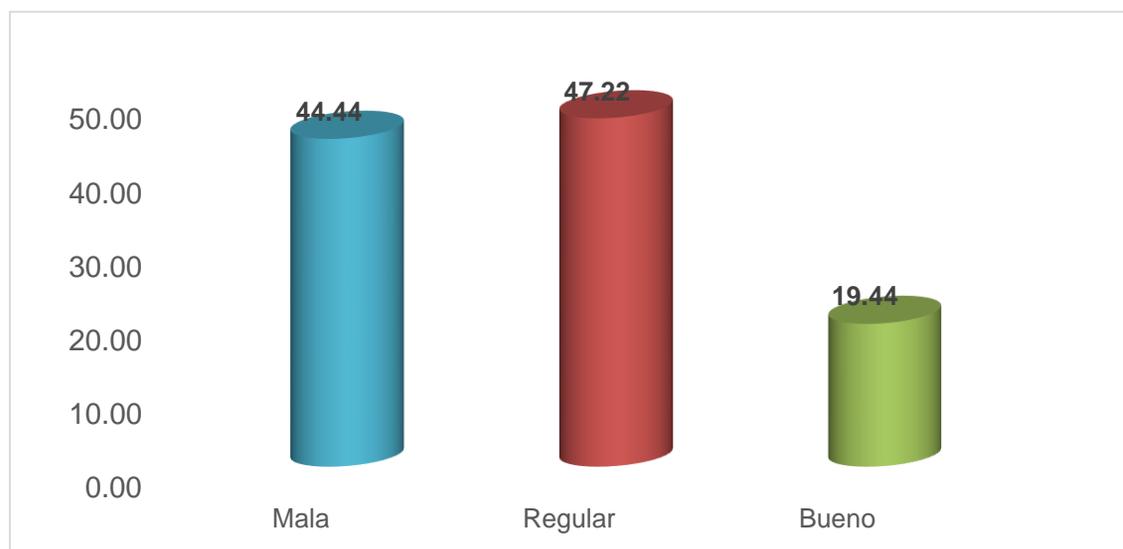


Figura 4. Porcentaje dimensión tangibilidad en la calidad del servicio de los trabajadores de registros públicos, Chiclayo

Comentario:

En la tabla 6 y figura 4, se muestran los resultados de la calidad de servicio en su dimensión tangibilidad donde el 47.22% de los trabajadores encuestados de registros públicos – Chiclayo; opinan que la tangibilidad en los trabajadores está en un nivel regular, seguidamente con un porcentaje del 33.33% de los trabajadores encuestados que su tangibilidad está en un nivel mala, y solamente el 19.44% de los trabajadores encuestados que su tangibilidad se encuentra en un nivel bueno.

Tabla 7.

Niveles de la calidad del servicio de los trabajadores de registros públicos, Chiclayo

	Confiabilidad y Accesibilidad	Respuesta y Seguridad	Empatía	Tangibilidad
	%	%	%	%
Mala	38.89	52.78	66.67	44.44
Regular	52.78	47.22	22.22	47.22
Bueno	8.33	0.00	11.11	19.44
Total	100.00	100.00	100.0	100.00

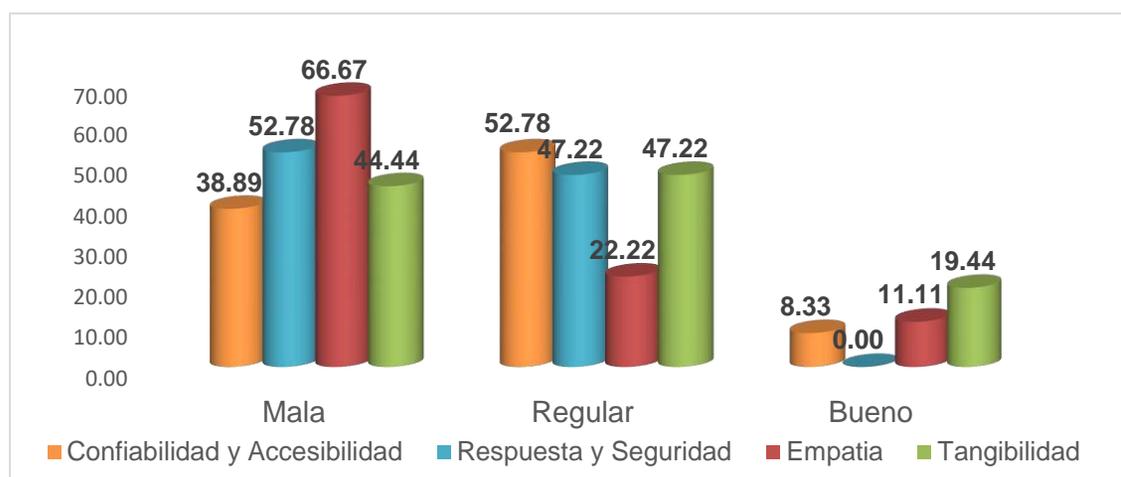


Figura 5. Porcentaje dimensiones de la calidad del servicio de los trabajadores de registros públicos, Chiclayo

Comentario:

En la tabla 7 y figura 5, se muestran los resultados de los niveles de la calidad de servicio según sus dimensiones; donde el mayor porcentaje promedio de los trabajadores encuestados opinan que la calidad de servicio se encuentra en un nivel malo con un 50.69% con respecto a la confiabilidad y accesibilidad, respuesta y seguridad, empatía y tangibilidad, seguidamente con un porcentaje promedio de 42.36% de encuestados opinan que la calidad de servicio se encuentra en un nivel regular y con un pequeño porcentaje del 9.72% de los trabajadores encuestados opinan que la calidad de servicio se encuentra en un nivel bueno.

Objetivo específico 2. Identificar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores del área de ventanilla de los registros públicos de Chiclayo.

Tabla 8.

Dimensión motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de registros públicos, Chiclayo

	f	%
Mala	12	33.33
Regular	24	66.67
Bueno	0	0.00
Total	36	100.00

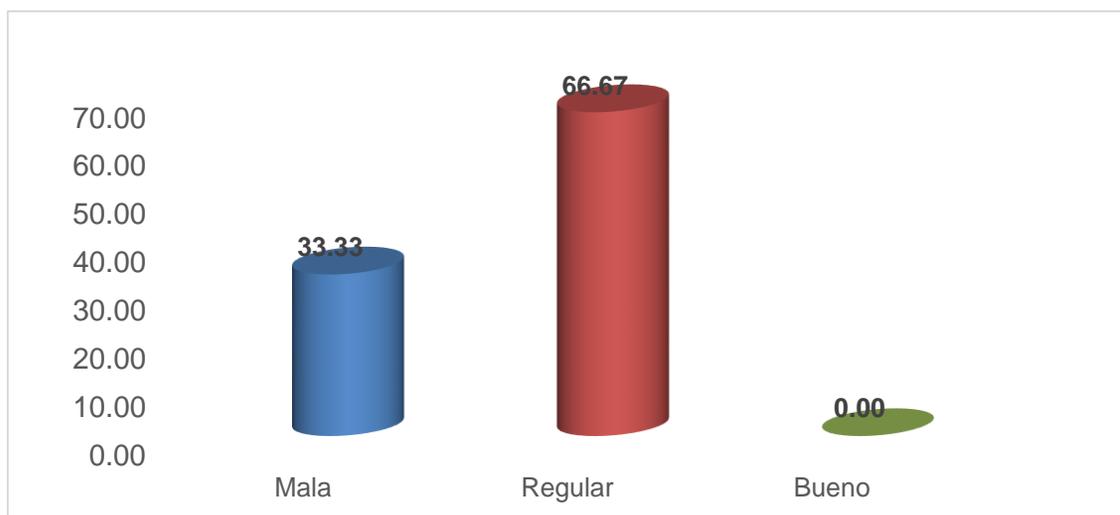


Figura 6. Porcentaje dimensión motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de registros públicos, Chiclayo

Comentario:

En la tabla 8 y figura 6, se muestran los resultados del nivel de desempeño laboral en su dimensión motivación; donde el 66.67% de los trabajadores encuestados de registros públicos – Chiclayo; opinan que la motivación se encuentra en un nivel regular, seguidamente con un 33.33% de los trabajadores encuestados opinan que la motivación se encuentra en un nivel mala.

Tabla 9.

Dimensión eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores de registros públicos, Chiclayo

	f	%
Mala	21	58.33
Regular	15	41.67
Bueno	0	0.00
Total	36	100.00

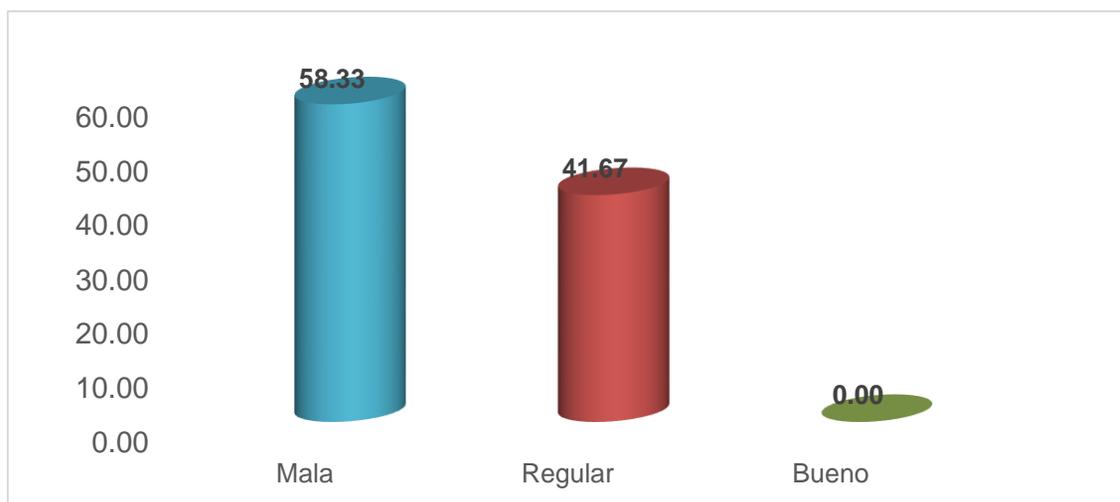


Figura 7. Porcentaje dimensión eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores de registros públicos, Chiclayo

Comentario:

En la tabla 9 y figura 7, se muestran los resultados del nivel de desempeño laboral en su dimensión eficacia donde el 58.33% de los trabajadores encuestados de registros públicos – Chiclayo; opinan que la eficacia se encuentra en un nivel mala, seguidamente con un porcentaje del 41.67% de los trabajadores encuestados opinan que la eficacia se encuentra en un nivel regular.

Tabla 10.

Dimensión conocimiento en el desempeño laboral de los trabajadores de registros públicos, Chiclayo

	f	%
Mala	24	66.67
Regular	10	27.78
Bueno	2	5.56
Total	36	100.00

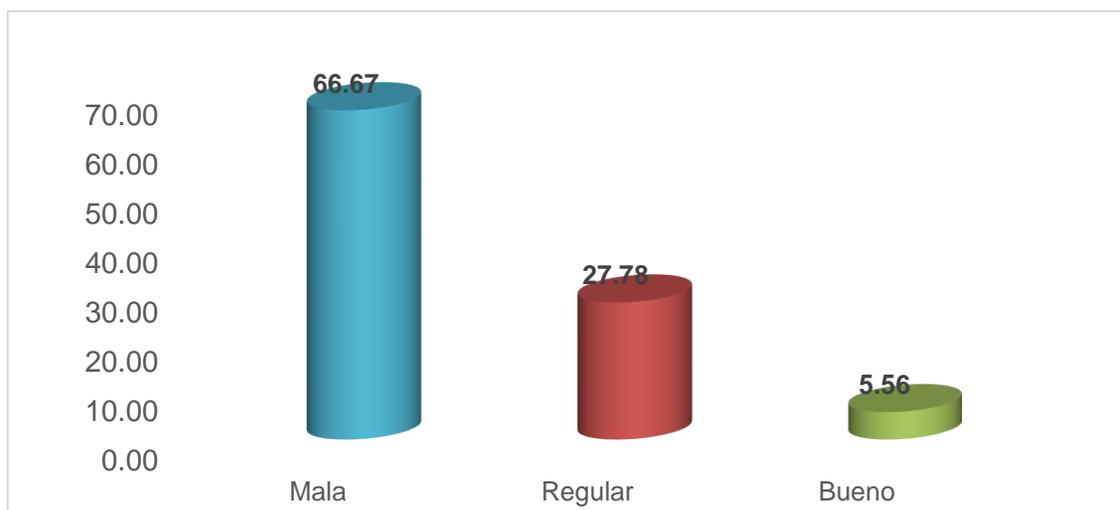


Figura 8. Porcentaje dimensión conocimiento en el desempeño laboral de los trabajadores de registros públicos, Chiclayo

Comentario:

En la tabla 10 y figura 8, se muestran los resultados del nivel de desempeño laboral en su dimensión conocimiento donde el 66.67% de los trabajadores encuestados de registros públicos – Chiclayo; opinan que el conocimiento en los trabajadores se encuentra en un nivel mala, seguidamente con un porcentaje de 27.78% de los trabajadores encuestados opinan que el conocimiento de los trabajadores se encuentra en un nivel regular.

Tabla 11.

Dimensión eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores de registros públicos, Chiclayo

	f	%
Mala	9	25.00
Regular	21	58.33
Bueno	6	16.67
Total	36	100.00

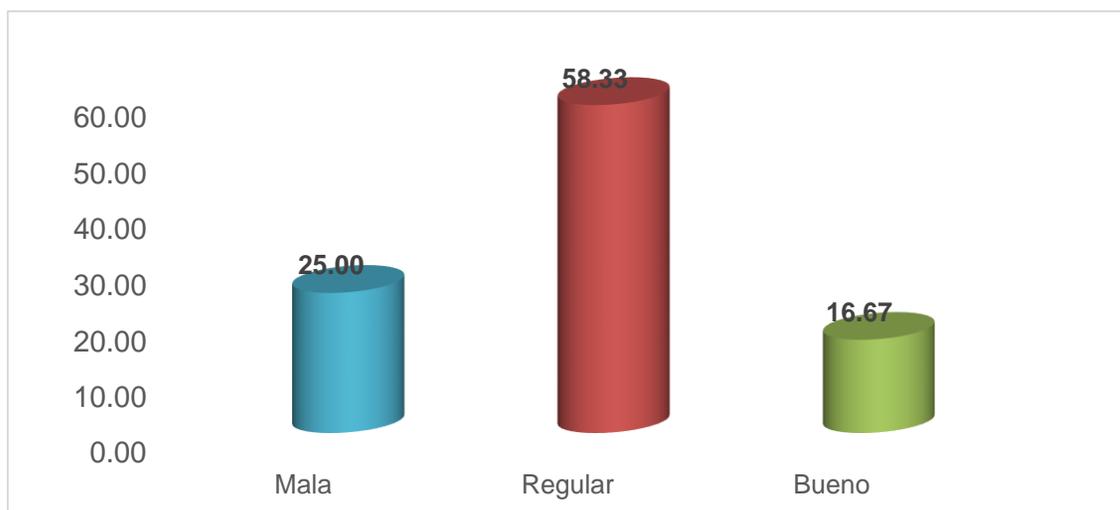


Figura 9. Porcentaje dimensión eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores de registros públicos, Chiclayo

Comentario:

En la tabla 11 y figura 9, se muestran los resultados del nivel de desempeño laboral en su dimensión eficiencia donde el 58.33% de los trabajadores encuestados de registros públicos – Chiclayo; opinan que la eficiencia en los trabajadores se encuentra en un nivel regular, seguidamente con un porcentaje del 25.0% de los trabajadores encuestados opinan que la eficiencia de los trabajadores se encuentra en un nivel mala y con un pequeño porcentaje de 16.67% de los trabajadores encuestados opinan que la eficiencia se encuentra en un nivel bueno.

Tabla 12.

Niveles del desempeño laboral de los trabajadores de registros públicos, Chiclayo

	Motivación	Eficacia	Conocimiento	Eficiencia
	%	%	%	%
Mala	33.33	58.33	66.67	25.00
Regular	66.67	41.67	27.78	58.33
Bueno	0.00	0.00	5.56	16.67
Total	100.00	100.00	100.00	100.00

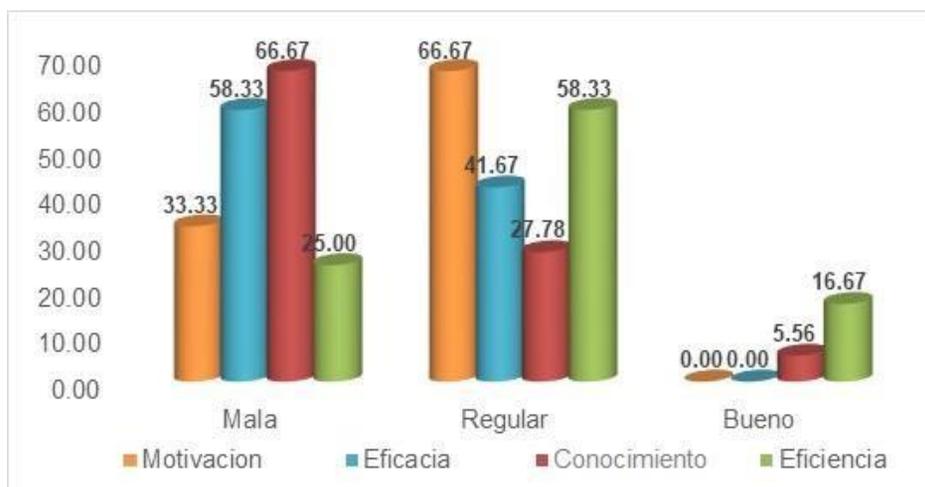


Figura 10. Porcentaje dimensiones del desempeño laboral de los trabajadores de registros públicos, Chiclayo

Comentario:

En la tabla 12 y figura 10, se muestran los resultados de los niveles del desempeño laboral según sus dimensiones; donde el mayor porcentaje promedio de los trabajadores encuestados con el 58.33% opinan que el desempeño laboral se encuentra en un nivel regular con respecto a la motivación, eficacia, conocimiento y eficiencia; seguidamente con un porcentaje promedio de 45.83% de los trabajadores encuestados opinan que el desempeño laboral se encuentra en un nivel mala y con un pequeño porcentaje promedio de 5.56% de los trabajadores encuestados opinan que el desempeño laboral se encuentra en un nivel bueno.

Objetivo específico 3.

Establecer el grado de relación del desempeño laboral y calidad del servicio de los trabajadores de Registros Públicos, Chiclayo.

Tabla 13.

Grado de relación entre calidad de servicio y el desempeño laboral de los trabajadores de registros públicos, Chiclayo

		Correlaciones	
		Calidad de Servicio	Desempeño Laboral
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	1	,681**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	36	36
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,681**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	36	36

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (1 cola).

En la tabla 13, se observa el coeficiente de correlación de Pearson de 0.681 que nos indica que existe una correlación positiva fuerte entre las variables la calidad de servicio y el desempeño laboral; además el nivel de correlación es significativo en el nivel de significancia bilateral $p=0.000 < 0.01$ y con un nivel de confianza del 99%.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Con respecto a los resultados de los niveles de la calidad de servicio según sus dimensiones; donde el mayor porcentaje promedio de los trabajadores encuestados opinan que la calidad de servicio se encuentra en un nivel malo con un 50.69% con respecto a la confiabilidad y accesibilidad, respuesta y seguridad, empatía y tangibilidad, seguidamente con un porcentaje promedio de 42.36% de encuestados opinan que la calidad de servicio se encuentra en un nivel regular y con un pequeño porcentaje del 9.72% de los trabajadores encuestados opinan que la calidad de servicio se encuentra en un nivel bueno, los resultados de los niveles del desempeño laboral según sus dimensiones; donde el mayor porcentaje promedio de los trabajadores encuestados con el 58.33% opinan que el desempeño laboral se encuentra en un nivel regular con respecto a la motivación, eficacia, conocimiento y eficiencia; seguidamente con un porcentaje promedio de 45.83% de los trabajadores encuestados opinan que el desempeño laboral se encuentra en un nivel mala y con un pequeño porcentaje promedio de 5.56% de los trabajadores encuestados opinan que el desempeño laboral se encuentra en un nivel bueno. En cuanto a la hipótesis general se obtuvo la relación entre la calidad de servicio y desempeño laboral, el coeficiente de correlación de Pearson de 0.681 que nos indica que existe una correlación positiva fuerte entre las variables la calidad de servicio y el desempeño laboral; además el nivel de correlación es significativo en el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ y con un nivel de confianza del 99%.

Weil, (2003), en su tesis intitulada Medición de los Servicios en Chile aplicando el Modelo SERVQUAL–2003., para obtener el grado académico de Magister en Administración de Empresas, arribó a la siguiente conclusión: A pesar de algunas deficiencias, SERVQUAL es una herramienta útil para la medición de la calidad de un servicio. Permite obtener un mapa acerca de la situación de la empresa con respecto a la satisfacción que sus servicios generan en sus clientes. Es una forma de cuantificar los aspectos subjetivos de la calidad y del servicio, lo cual implica el paso más importante en la mejora de la calidad. Además, permite la comparación de los datos al implementar mejoras en el servicio. Los resultados que se obtienen mediante este método son útiles

no sólo para la toma de decisiones, sino que sirven como parámetro para asignar valores económicos a la calidad o no-calidad del servicio y determinar así el impacto que tiene en la rentabilidad de la empresa

El trabajo de investigación considerado anteriormente permitió tener una visión sobre herramientas que ayudan a medir la calidad de servicios. El control de la calidad es un sistema de métodos de producción que económicamente genera bienes o servicios de calidad acordes con los requisitos de los consumidores. Practicar el control de calidad es desarrollar, diseñar, manipular, facturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor. Para alcanzar esta meta es preciso que en la empresa todos promuevan y participen en el control de calidad, incluyendo en esto a los altos ejecutivos, así como a todas las divisiones de la empresa y a todos los empleados. El ser humano satisface insuficiencias variadas y recíprocas, las cuales requieren ser entendidas como una estructura, en la que las necesidades se relacionan mutuamente como consecuencia de la fuerza del proceso de satisfacción. Las necesidades pueden disgregarse en función a diversos procedimientos y las ciencias sociales brindan una compleja y vasta literatura.

IV. CONCLUSIONES

Con respecto a los resultados de los niveles de la calidad de servicio según sus dimensiones, se obtuvieron los siguiente: donde el mayor porcentaje promedio de los trabajadores encuestados opinan que la calidad de servicio se encuentra en un nivel malo con un 50.69% con respecto a la confiabilidad y accesibilidad, respuesta y seguridad, empatía y tangibilidad, seguidamente con un porcentaje promedio de 42.36% de encuestados opinan que la calidad de servicio se encuentra en un nivel regular y con un pequeño porcentaje del 9.72% de los trabajadores encuestados opinan que la calidad de servicio se encuentra en un nivel bueno.

Los resultados de los niveles del desempeño laboral según sus dimensiones; donde el mayor porcentaje promedio de los trabajadores encuestados con el 58.33% opinan que el desempeño laboral se encuentra en un nivel regular con respecto a la motivación, eficacia, conocimiento y eficiencia; seguidamente con un porcentaje promedio de 45.83% de los trabajadores encuestados opinan que el desempeño laboral se encuentra en un nivel mala y con un pequeño porcentaje promedio de 5.56% de los trabajadores encuestados opinan que el desempeño laboral se encuentra en un nivel bueno.

De acuerdo a los resultados estadísticos procesados, en cuanto a la hipótesis general se obtuvo la relación entre la calidad de servicio y desempeño laboral, el coeficiente de correlación de Pearson de 0.681 que nos indica que existe una correlación positiva fuerte entre las variables la calidad de servicio y el desempeño laboral; además el nivel de correlación es significativo en el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ y con un nivel de confianza del 99%.

V. RECOMENDACIONES

A los trabajadores de registros públicos, Chiclayo tener en cuenta la sensibilidad de ambas variables, toda vez que manejan cierto grado de interdependencia.

A los trabajadores de registros públicos, Chiclayo informarse sobre estos resultados para la toma de decisiones de toda la problemática general respecto al desempeño laboral.

A todas las instituciones, sentirse comprometido con el fomento del desempeño laboral y la variable calidad de atención en los trabajadores de registros públicos, Chiclayo facilita el logro de las competencias.

VI. REFERENCIAS

- Alvarez (2012) Modelo Europeo de Excelencia Empresarial Modelo EFQM.
- Blanco, (2009) Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad Basado en los Requisitos de la Norma ISO 9001:2008 para la Empresa Dicomtelsa. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá
- Benites (2012) Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del consorcio La Arena SAC de Trujillo
- Bohlander, Snell & Sherman, citado por Perea (2006), La cultura organizacional y el diseño de Estrategias para mejorar la toma de decisiones estratégicas en la UPAO. Trujillo.
- Cardozo, R. (2011), con su tesis: "Clima institucional en la gestión educativa del programa de intervención temprana en educación especial (PRITE) "Amor Y Esperanza", Chota, 2011
- Chiavenato, I. (2004). Introducción a la teoría general de la administración. Quinta Edición, Editorial McGraw-Hill Latinoamericana, S.A., Bogota. Colombia.
- Deming, W.E. (1989). Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis. Madrid.
- Deza, R.J. (2010). Metodología de la investigación científica. Perú. 3ª edición.
- De La Cruz y Huamán (2016) Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de Programa Nacional CUNA MÁS en la provincia de Huancavelica
- Dirección Nacional de Servicio Civil Santiago. (2012).Gestión del desempeño en servicios Públicos, Editorial LOM Ediciones, Chile.
- Evans, R.J. (2005). Administración y control de la calidad. México. International Thomson Editores
- Fernández (2016) Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal asistencial de salud de la Micro Red Bagua -2016
- Fleitman (2004) Teoría de la Calidad Total de Edwar Deming.

- García García y Monzón (2017) Las auditorias de desempeño y su rol en el fortalecimiento de la gestión pública: evaluación de cuatro casos de estudio, Lima
- Ishikawa, K. (1986). "¿Qué es control total de la calidad?". Colombia: normal.
- James, P. T. (1997). Gestión de la Calidad Total. Un texto Introductorio. España: Prentice Hall.
- Marrugo, M. M. & Pérez, B. P. (2012). Análisis de la teoría de las expectativas de Víctor Vroom en el centro de emprendimiento y desarrollo Pedro Romero CEMPRENDE. Universidad de Cartagena.
- Max-neef (1998) Teoría del Desarrollo a Escala Humana de Max-Neef
- Méndez Rosey Julio César. (2013, mayo 10). *Calidad, concepto y filosofías: Deming, Juran, Ishikawa y Crosby*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>
- Mino (2014) Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque.
- Ñahuirima, 2015 Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones. Teoría y Estudio de Casos. España: Prentice Hall.
- Pedraza, Amaya & Conde, 2010 Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la facultad de Medicina de la Universidad del Zulia
- Palaci (2005), Concepto, dimensiones y antecedentes de la confianza en los entornos virtuales. Universidad de Valencia.
- Pineda (2013), La Satisfacción de Servicio en Organizaciones Públicas y Privadas de Lima Metropolitana-2013
- Robbins (2004) ISO 9000 Las Normas para la Calidad en la práctica, Calidad Total y Normalización. Gestión
- Rojas, R. F. (2011). TESIS: Tesis: "Implementación de la Norma ISO 9001 a la Mano de Obra de la Constructora Las Araucarias". CURICO – CHILE.

Soria (s.f.) Tesis: “Procesos de Calidad Total para el Mejoramiento Operativo del Departamento Contable De Talleres Nissan - Renault S.A., Manta”. Manta – Ecuador.

Ugaz (2012), Propuesta de Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad Basado en la Norma ISO 9001:2008 Aplicado a una Empresa de Fabricación de Lejías–Lima 2012

Weil, (2003), Medición de los Servicios en Chile aplicando el Modelo SERVQUAL–2003.

ANEXO 1

TEST DE DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DEL SERVICIO

Apellidos y nombres:.....

El presente cuestionario tiene como finalidad valorar el nivel del desempeño laboral y calidad del servicio de los trabajadores de registros públicos, Chiclayo , que conforman el grupo de estudio. Se ha de marcar con un aspa la alternativa según corresponda:

SIEMPRE: (3)

A VECES: (2)

NUNCA: (1)

		SIEMPRE	A VECES	NUNCA
N	PREGUNTAS			
	<i>El trabajadores de registros públicos de Chiclayo ofrece facilidades a sus clientes</i>			
	<i>El servicio que ofrece los trabajadores de registros públicos de Chiclayo, exacto y consistente</i>			
	<i>El trabajadores de registros públicos de Chiclayo ofrece un servicio confiable y accesible</i>			
	<i>Se observa disposición a atender y dar un servicio rápido</i>			
	<i>Los usuarios perciben que los servicios que ofrece el trabajadores de registros públicos de Chiclayo carecen de riesgos</i>			
	<i>Los peligros y dudas sobre la bondad de las prestaciones que ofrece el trabajadores de registros públicos de Chiclayo pasan desapercibidas</i>			
	<i>El trabajadores de registros públicos de Chiclayo se predispone en la situación del cliente</i>			
	<i>El usuario necesita que la entidad prestadora de servicios sepa cómo se siente</i>			
	<i>Las instalaciones físicas del trabajadores de registros públicos de Chiclayo se observan limpios y en buen estado</i>			
	<i>Los empleados se muestran atentos y bien presentados</i>			
	<i>Al acudir a la entidad sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos</i>			
	<i>El trabajadores de registros públicos de Chiclayo se preocupa por las necesidades de sus clientes</i>			

	<i>Percibe al trabajadores de registros públicos de Chiclayo como una entidad innovadora y con visión de futuro</i>			
	<i>El servicio que ofrece el trabajador de registros públicos de Chiclayo se adapta a sus necesidades como usuario</i>			
	<i>El personal es claro en las explicaciones o informaciones dadas</i>			
	<i>El personal que labora en el trabajadores de registros públicos de Chiclayo posee los conocimientos de los servicios prestados</i>			
	<i>Las tasas y tarifas de la entidad le resultan atractivas</i>			
	<i>Tiene problemas o inconvenientes con los servicios prestados por el trabajadores de registros públicos de Chiclayo</i>			
	<i>Los servicios que ofrece el trabajadores de registros públicos de Chiclayo ofrecen mejoras</i>			
DESEMPEÑO LABORAL				
	<i>¿Se estimula los actos positivos que se dan dentro y fuera de los registros públicos de Chiclayo?</i>			
	<i>¿Se siente motivado para cumplir con las acciones de trabajo que le demanda su institución?</i>			
	<i>¿Te involucras en el desarrollo del trabajo sin tener en cuenta la remuneración percibida?</i>			
	<i>¿La remuneración que percibe, es un condicionante para desarrollar para motivar su trabajo?</i>			
	<i>¿Le valoran el trabajo desarrollado dentro la registros públicos de chiclayo</i>			
	<i>¿Concretiza sus metas de trabajo según lo planificado?</i>			
	<i>¿Informa oportunamente de las acciones desarrolladas dentro de los registros públicos de Chiclayo?</i>			
	<i>¿Crea un clima favorable durante el desarrollo de su trabajo?</i>			
	<i>¿Propicia la participación activa de los todos los trabajadores de registros públicos de Chiclayo?</i>			
	<i>¿Se actualiza constantemente en temas relacionados a su centro de trabajo?</i>			
	<i>¿Conoce el reglamentos, la misión, visión y funciones de su centro laboral?</i>			
	<i>¿Utiliza o conoce técnicas de atención al usuario?</i>			
	<i>Su trabajo es desarrollado a cabalidad y en el tiempo programado?</i>			
	<i>¿Su trabajo desarrollado cumple con las normas establecidas por trabajadores de registros públicos de Chiclayo?</i>			
	<i>Coordina el desarrollo de su trabajo con el resto de trabajadores de trabajadores de registros públicos de Chiclayo?</i>			
	<i>¿Se esmera por alcanzar el desarrollo de sus tareas asignadas?</i>			

¿Identifica las situaciones problemáticas y la soluciona a tiempo?			
--	--	--	--

JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres: LUIS MONTENEGRO CAMACHO

1.2. Grado académico: Doctor

1.3. Documento de identidad: 16672474

1.4. Centro de labores:

Universidad Cesar Vallejo
 Universidad Señor se Sipàn
 I.S.P.P. Sagrado Corazón de Jesús

1.5. Denominación del instrumento motivo de validación: Cuestionario

Título de la Investigación: DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DE REGISTROS PÚBLICOS, CHICLAYO

1.6. Autor del instrumento: **Bach.**

En este contexto ha sido considerada como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MB : Muy Bueno (4)
- B : Bueno (3)
- R : Regular (2)
- D : Deficiente (1)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
01	La redacción empleada es clara y precisa	X			

02	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	X			
03	Está formulado con lenguaje apropiado	X			
04	Está expresado en conductas observables	X			
05	Tiene rigor científico	X			
06	Existe una organización lógica	X			
07	Formulado en relación a los objetivos de la investigación	X			
08	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	X			
09	Observa coherencia con el título de la investigación	X			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	X			
11	Es apropiado para la recolección de información	X			
12	Están caracterizados según criterios pertinentes	X			
13	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias	X			
14	Consistencia con las variables, dimensiones e indicadores	X			
15	La estrategias responde al propósito de la investigación	X			
16	El instrumento es adecuado al propósito de la investigación	X			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	X			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	X			
19	Es adecuado a la muestra representativa	X			
20	Se fundamenta en bibliografía actualizada	X			
VALORACIÓN FINAL		MB			

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado tal como esta elaborado



Dr. LUIS MONTENEGRO CAMACHO

DNI:16672474

JUICIO DE EXPERTOS

III. DATOS GENERALES

3.1. Apellidos y nombres: ALARCON DIAZ ORLANDO

3.2. Grado académico: Doctor

3.3. Documento de identidad: 16427321

3.4. Centro de labores:

Universidad Cesar Vallejo
Colegio Nacional de "San José" de Chiclayo

3.5. Denominación del instrumento motivo de validación: Cuestionario

Título de la Investigación : DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DEL SERVICIO
DE LOS TRABAJADORES DE REGISTROS PÚBLICOS, CHICLAYO

1.7. Autor del instrumento:

En este contexto ha sido considerada como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

MB : Muy Bueno (4)

B : Bueno (3)

R : Regular (2)

D : Deficiente (1)

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
01	La redacción empleada es clara y precisa	X			

02	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	X			
03	Está formulado con lenguaje apropiado	X			
04	Está expresado en conductas observables	X			
05	Tiene rigor científico	X			
06	Existe una organización lógica	X			
07	Formulado en relación a los objetivos de la investigación	X			
08	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	X			
09	Observa coherencia con el título de la investigación	X			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	X			
11	Es apropiado para la recolección de información	X			
12	Están caracterizados según criterios pertinentes	X			
13	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias	X			
14	Consistencia con las variables, dimensiones e indicadores	X			
15	La estrategias responde al propósito de la investigación	X			
16	El instrumento es adecuado al propósito de la investigación	X			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	X			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	X			
19	Es adecuado a la muestra representativa	X			
20	Se fundamenta en bibliografía actualizada	X			
VALORACIÓN FINAL		MB			

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado tal como esta elaborado



Dr. ORLANDO ALARCON DIAZ

BAREMO CALIDAD DE SERVICIO

- **Malo (1 – 19 puntos)**
- **Regular (20 – 38 puntos)**
- **Bueno (39 – 57 puntos)**

BAREMO DESEMPEÑO LABORAL

- **Malo (1 – 20 puntos)**
- **Regular (21 – 40 puntos)**
- **Bueno (41 – 60 puntos)**

Base de datos instrumento calidad de servicio

C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19
2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1
2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	1	1	2	1	2	2	1	2
1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	1	1	2	1	2
2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2
3	1	1	1	3	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1
2	2	2	2	2	3	3	1	3	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2
2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	1	2
1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2
2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1
2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2
1	1	1	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	1	1	1	2	1	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2
3	3	1	3	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1
2	2	2	2	2	3	3	1	3	1	2	1	3	3	3	3	3	2	2
2	2	2	2	2	3	3	1	1	3	1	2	1	1	1	3	3	2	2
2	3	1	3	3	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2
1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	1	1	1	1	1	2
2	1	1	2	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1
2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2
2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1
2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	1	3	2	1	2	2	1	2

1	1	1	3	2	2	2	2	1	3	2	1	1	1	1	1	2	1	2
2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
3	1	3	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1
1	1	1	3	2	2	2	2	2	1	1	2	3	1	1	1	2	3	2
2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	3	1	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	3	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1
2	2	2	2	2	1	3	1	3	3	2	2	3	3	3	3	1	2	2
2	3	1	1	1	3	2	2	1	2	2	1	3	3	3	3	3	2	2
3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2
2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	3	1
2	3	3	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	3	1
2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	3	2
3	1	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	1	2	3	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
1	3	1	1	3	2	3	1	3	2	2	1	2	1	1	2	2	3	3

Base de datos instrumento desempeño laboral

	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	D13	D14	D15	D16	D17	D18	D19	D20
2	3	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	
2	2	2	1	1	1	1	3	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	3	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	
1	3	1	3	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	3	1	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	
1	3	1	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	1	1	1	3	3	3	3	
1	2	2	1	1	2	2	1	3	1	3	2	2	2	1	1	2	1	3	2	
2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	3	2	1	1	1	2	2	2	2	
2	3	2	2	2	1	1	1	2	2	3	1	2	1	1	1	1	1	2	1	
2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	
2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	
1	3	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	3	1	
2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1	2	2	2	
1	3	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	3	3	1	3	3	3	3	
3	3	1	2	2	1	1	2	2	1	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	
1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	3	1	1	1	1	2	2	3	3	2	
2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	
2	3	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	
1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	1	

1	3	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1
1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2
1	3	1	1	1	2	2	3	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	3	1
2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	2	1	1	1	1	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	3	3	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2
1	3	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	1	3	3
1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	3	1	2	2	3	2	2	3	3	2
2	2	3	1	3	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2
2	3	2	2	2	1	1	1	2	2	1	3	2	2	1	2	3	1	2	1
2	3	2	2	2	1	1	3	2	2	1	1	2	2	1	2	3	3	2	1
2	2	2	1	3	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
1	1	3	1	1	2	2	3	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	3
2	2	3	1	1	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	3	2	1	1	2

Resultados confiabilidad instrumento calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,654	19

Resultados confiabilidad instrumento desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,606	20

Correlación entre la calidad de servicio y el desempeño laboral

Correlaciones

		CALIDAD	DESEMPEÑO
CALIDAD	Correlación de Pearson	1	,681**
	Sig. (unilateral)		,000
	N	36	36
DESEMPEÑO	Correlación de Pearson	,681**	1
	Sig. (unilateral)	,000	
	N	36	36

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (1 cola).



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 07
Fecha : 31-03-2017
Página : 1 de 2

Yo Kathie Isabel Mari Neire....., identificado
con DNI N° 44671094..... egresado de la Escuela Profesional de POSGRADO
Maestría en Gestión Pública..... de la Universidad César Vallejo,
autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo
de investigación titulado "Desempeno Laboral y Calidad del
Servicio de los Trabajadores de Registro Públicas,
Chiclayo......";
en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo
estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art.
33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....


FIRMA

DNI: 44671094

FECHA: 23 de Noviembre del 2018.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 07
Fecha : 31-03-2017
Página : 1 de 2

Yo Augusto Gabriel Fernández Cusman, identificado con DNI N° 16640619, egresado de la Escuela Profesional de POSGRADO Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, autorizo , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Desempeño Laboral y Calidad del servicio de los Trabajadores de Registro público, Chiclaya"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....


 FIRMA

DNI: 16640619

FECHA: 23 de Noviembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Daysi Soledad Alarcón Díaz, Asesora del curso de desarrollo del trabajo de investigación y revisora de la tesis de los estudiantes, **Br. Morí Neira kathia Isabel y Br. Fernández Cusman Augusto Gabriel**, titulada: Desempeño laboral y calidad del servicio de los trabajadores de Registros Públicos, Chiclayo , constato que la misma tiene un índice de similitud de 25% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó 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.

Chiclayo, 4 de Agosto de 2018



.....
Dr. Daysi Soledad Alarcón Díaz
DNI:41073751

CAMPUS CHICLAYO
Carretera Pimentel km. 3.5.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
E DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Br. Mori Neira Kathia Isabel

INFORME TÍTULADO:

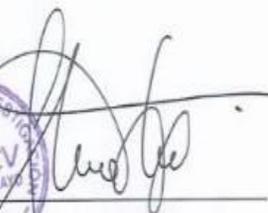
Desempeño laboral y calidad del servicio de los trabajadores
de Registros Públicos, Chiclayo

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 04/03/2018

NOTA O MENCIÓN: APROBADA POR UNANIMIDAD



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
E DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Br. Fernández Cusman Augusto Gabriel

INFORME TITULADO:

Desempeño laboral y calidad del servicio de los trabajadores
de Registros Públicos, Chiclayo

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 04/03/2018

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD



[Handwritten signature]

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN