



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

La satisfacción laboral de los colaboradores y la calidad de
atención en la Zona Registral N° V – Sede Trujillo, 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Carmen Pilar Morillas Domínguez

ASESOR:

Dr. Edilberto Horna Clavo

SECCIÓN:

Maestría en Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Gestión de Política Públicas y del territorio

PERÚ – 2019

PAGINA DEL JURADO



Mg.: José Manuel Cubas Vargas
Presidente



Mg.: Rolando Mendoza Giusti
Secretario



Dr. Soc.: Edilberto Horna Clavo
Vocal

DEDICATORIA

A Dios por su infinito AMOR y bendiciones recibidas, que me dieron fuerzas para salir adelante y de ese modo poder cumplir con cada una de las metas que me he propuesto.

A mi padre:

Quien desde el cielo guía cada uno de mis pasos, por ser mi ejemplo a seguir tanto en mi vida personal como profesional.

A mis madrecitas queridas:

Rosa y María, quienes con su paciencia, esfuerzo, cariño, apoyo y dedicación; me han ayudado a salir adelante y lograr cada una de mis metas.

A mis hermanas Karina, Rocío, Linda y Lourdes por su apoyo incondicional y cuidado, durante todos los años de mi vida.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por la vida, porque cada día me brinda las fuerzas necesarias para seguir alcanzando cada una de las metas que me he propuesto conseguir, siendo una de ellas la meta de ser obtener un grado mayor en mi trayectoria profesional y con ello poder servir mejor a mi país.

A la Universidad Cesar Vallejo y a los docente de la Maestría en Gestión Pública, por haberme brindado una enseñanza de calidad, reforzado y reforzado mis conocimientos, en pro de que pueda aportar con ideas innovadoras y solucionar los problemas que se susciten en la gestión estatal.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

La autora Carmen Pilar Morillas Domínguez, identificada con DNI N° 45415182; en calidad de estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis: “**La satisfacción laboral de los colaboradores y la calidad de atención en la Zona Registral N° V – Sede Trujillo, 2018**”, declaro en honor a la verdad, que la presente tesis es de mi autoría.

Además de ello, declaro que la información bibliográfica utilizada en los diferentes capítulos de investigación, han sido citadas acorde a las normas internacionales de investigación.

El presente estudio, no ha sido presentado para la obtención de otros grados académicos, en ese sentido, puede ser revisada en el sistema informático anti plagios.

Finalmente, si se encontrare alguna irregularidad respecto a información, no citada, o que no se hubiere registrado el autor y la fuente, asumo las responsabilidades, sometiéndome a las normas de la Universidad.

Trujillo, 11 de Diciembre del 2018.



Carmen Pilar Morillas Dominguez
DNI N° 45415182

PRESENTACION

Señores miembros del jurado:

Presento la tesis de investigación titulada: **“La satisfacción laboral de los colaboradores y la calidad de atención en la Zona Registral N° V – Sede Trujillo, 2018”**, de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

La investigación ha sido elaborada de acuerdo al esquema de tesis requerido por la universidad, constando de seis capítulos.

En el capítulo primero, tenemos la introducción al estudio, considerando la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, justificación, hipótesis y objetivos.

En el segundo capítulo, abarca los temas relacionados a la metodología de la investigación, como diseño, variables, operacionalización, población, muestra; además de las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos y los aspectos éticos.

En el capítulo tercero y cuarto, desarrolla los resultados de la investigación y la discusión de los mismos, los que han sido obtenidos en función a la información recolectada.

El quinto y sexto capítulo comprende las conclusiones y recomendaciones, finalizando con el séptimo capítulo de las referencias.

En tal sentido, espero cumplir con los requisitos de aceptación y aprobación de la tesis.

La Autora

INDICE

PAGINA DEL JURADO	ii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACION	vi
INDICE	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCION.....	12
1.1 Realidad problemática	12
1.2 Trabajos previos.....	15
1.3 Teorías relacionadas al tema	17
1.4 Formulación del problema.....	46
1.5 Justificación del estudio	46
1.6 Hipótesis.....	48
1.7 Objetivos.....	48
II. MÉTODO	50
2.1 Diseño de investigación	50
2.2 Variables, operacionalización	50
2.3 Población y muestra.....	55
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	56
2.5 Métodos de análisis de datos	59
2.6 Aspectos éticos	59
III. RESULTADOS	61
IV. DISCUSIÓN	71
V. CONCLUSIONES	77
VI. RECOMENDACIONES	80
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	81
ANEXOS.....	83

RESUMEN

La presente investigación, tiene por objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral de los colaboradores y la calidad de atención de los usuarios de la Zona Registral N° V- Sede Trujillo, a fin de aportar soluciones que permitan mejorar la productividad y la calidad de atención en dicha entidad. Este estudio surge en virtud que el principal objetivo estratégico institucional de SUNARP es garantizar la gestión institucional orientada a satisfacer el requerimiento de servicios registrales para las personas; y para cumplir con éste objetivo trazado, se ha propuesto fortalecer la capacidad de gestión. Sin embargo, se observa, que se prioriza otras necesidades, no relacionadas con el colaborador, por lo que no se está tomando en cuenta el principal recurso de una institución, el recurso humano; el cual es el pilar fundamental para brindar una atención de calidad al ciudadano.

En el aspecto metodológico, por su diseño es una investigación de carácter no experimental, de naturaleza cualitativa, por su finalidad es aplicada, correlacional, de alcance transversal. La población estuvo constituida por todos los colaboradores del área de atención al usuario y los 9000 usuarios que acudieron a la Zona Registral N° V – Sede Trujillo a ser atendido en el periodo setiembre – Noviembre del 2018. En ese sentido la muestra lo conformaron los 22 colaboradores de atención al usuario y 341 usuarios. Asimismo como técnica de recolección de datos se aplicó la encuesta, teniendo como instrumento dos cuestionarios, cuya confiabilidad se realizó a través del índice de consistencia interna Alfa de Cronbach y la validación por el juicio de expertos en investigación.

Los resultados arribados, respecto a la variable satisfacción laboral, encontramos que el 63.64% considera solo a veces sienten satisfacción laboral, el 22.73% manifiestan que casi siempre sienten satisfacción laboral, en tanto un considerable el 9.09% casi nunca sienten satisfacción laboral; Asimismo, con relación a la calidad de atención el 64% tienen una regular calidad de atención, el 21% manifiesta tiene una mala atención, solo el 15%

consideran que tienen una buena atención; lo cual significa la existencia de una relación significativa entre las variables de estudio; por lo que a fin de lograr una atención de calidad, debemos implementar una política estratégica institucional para mejorar la satisfacción laboral, en el aspecto motivacional, profesional, remunerativo, político administrativo y social; que permitan cumplir con el objetivo estratégico institucional de la entidad.

En merito a los resultados señalados se recomendó que la Jefatura Zonal - N° V sede Trujillo, por medio de la Unidad de Administración, implemente una política estratégica institucional para mejorar la satisfacción laboral del personal, mediante capacitaciones y evaluaciones permanentes; además que se implemente una política de reconocimientos, premios e incentivos no económicos, como una estrategia de motivación en pos del buen desempeño laboral y por ende la mejora de la calidad de atención al usuario.

Palabras Claves: satisfacción laboral, colaborador, calidad de atención, usuario

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the relationship between the job satisfaction of employees and the quality of service of users of the Registration Zone No. V- Trujillo Headquarters, in order to provide solutions to improve productivity and quality of attention in said entity. This study arises in virtue of the fact that the main institutional strategic objective of SUNARP is to guarantee institutional management aimed at satisfying the requirement of registry services for individuals; and to achieve this objective, it has been proposed to strengthen the management capacity. However, it is observed that other needs are prioritized, not related to the collaborator, so that the main resource of an institution, the human resource, is not taken into account; which is the fundamental pillar to provide quality care to the citizen.

In the methodological aspect, its design is a non-experimental research of a qualitative nature, because its purpose is applied, correlational, cross-sectional. The population was constituted by all the collaborators of the area of attention to the user and the 9000 users who went to the Registration Zone N ° V - Trujillo to be attended in the period September - November 2018. In this sense the sample was formed by the 22 user support collaborators and 341 users. Likewise, as a data collection technique, the survey was applied, having as an instrument two questionnaires, whose reliability was carried out through the Cronbach's Alpha internal consistency index and the validation by the judgment of research experts.

The results arrived, with respect to the variable of job satisfaction, we found that 63.64% considered only sometimes they feel job satisfaction, 22.73% state that they almost always feel job satisfaction, while a considerable 9.09% almost never feel job satisfaction; Also, in relation to the quality of care, 64% have a regular quality of care, 21% say they have poor attention, only 15% consider that they have good care; which means the existence of a significant relationship between the study variables; so in order to achieve quality care, we must implement a strategic institutional policy to improve job satisfaction, in the motivational, professional, remunerative, political administrative and social aspects; that allow to fulfill with the institutional strategic objective of the entity.

In terms of the results indicated, it was recommended that the Zonal Headquarters - N ° V Trujillo Headquarters, through the Administration Unit, implement a strategic institutional policy to improve the work satisfaction of the staff, through ongoing training and evaluations; in addition, a policy of recognition, rewards and non-economic incentives is implemented, as a strategy of motivation in pursuit of good job performance and therefore the improvement of the quality of customer service.

Key words: job satisfaction, collaborator, quality of attention, user

I. INTRODUCCION

1.1 Realidad problemática

Una de las instituciones del Estado de mayor relevancia en nuestro país es la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (en adelante SUNARP), institución que en su Plan Operativo Institucional 2016 – 2018, se ha planteado como objetivo estratégico institucional: Garantizar la gestión institucional orientada a satisfacer el requerimiento de servicios registrales para las personas; y para cumplir con éste objetivo trazado, se ha propuesto fortalecer la capacidad de gestión de la SUNARP. Existe consenso respecto que el principal obstáculo para el cumplimiento de los objetivos en el sector público, ya no es la escases de recursos, sino la escases de la capacidad de gestión.

Como se puede apreciar, la SUNARP tiene claro el objetivo que quiere lograr y no dudo que conoce, que el éxito y el logro de sus objetivos, depende en gran parte de sus colaboradores. Sin embargo, y pese a ello, en la Zona Registral N° V – Sede Trujillo (en adelante ZR N°V-ST), se ha podido observar que, en diversas oportunidades se prioriza otras necesidades, no relacionadas con el colaborador, por lo que no se está tomando en cuenta el principal recurso de una institución, el recurso humano, y más aún cuando este recurso humano es el que da la cara a la ciudadanía, a través de la absolución de una consulta en el área de orientación al usuario, al recibir el pago de una tasa registral por caja, o al entregar la respuesta de un trámite registral por mesa de partes, lo mismo sucede en informes, búsquedas, archivo, mesa de partes provincias, certificados y trámite documentario. Los colaboradores de atención al usuario, deberían ser los mejores capacitados, evaluados, ya que son ellos los que van a ser en muchas ocasiones el primer paso o filtro que realizará el usuario para el realizar su trámite o procedimiento registral, se debe tener en cuenta que el procedimiento registral, no es sencillo, muchas veces los mismos profesionales, no conocen como realizar éste procedimiento, aún más lo será para un ciudadano que no ha recibido una formación profesional.

Dentro de ésta área de trabajo (atención al usuario) existe una serie de factores negativos que afectan el normal y óptimo desenvolvimiento del personal, así tenemos: la escasa motivación al personal, el personal no siente la preocupación de parte de su Jefe por cómo se viene desarrollando laboralmente, qué situaciones difíciles afronta con los usuarios día a día, a efectos de que en conjunto se puedan dar mayores y mejores soluciones, la falta de capacitación al personal que trabaja en atención al público, en particular el personal que labora en esta área casi siempre se encuentra relegado frente a las demás áreas del registro, bajo el pretexto de que “no se puede dejar de atender al público” se deja de lado la tarea fundamental de capacitar a su personal en materias que conllevarían a brindar un mejor servicio; el personal no se encuentra fidelizado con la institución, falta de reconocimiento a los trabajadores que sobresalen en capacidades, esfuerzo, méritos y conocimiento, en ocasiones no se respetan los horarios de trabajo, el personal no se siente escuchado por sus superiores y tampoco siente que se toma en cuenta sus opiniones, no existe una adecuada cultura de trabajo en equipo, se observa mucha dirección e integración vertical (se hace lo que dice el jefe), cultura burocrática (no avanzamos porque se necesita: más trabajadores, más presupuesto, más gerencia, etc.), falta de preparación del personal que ocupan los puestos, son algunas de las situaciones que se deben resolver si realmente quieren obtener resultados satisfactorios, la diferencias de oportunidades, y de trato que hay entre el personal de contrato administrativo de servicios y contratos indeterminados.

Queda claro en atención a lo antes expuesto, la importancia y el trabajo fundamental que realizar los colaboradores de atención al usuario.

La problemática antes descrita, no queda allí, sino que involucra, al ciudadano que acude a la Zona Registral N° V – Sede Trujillo a solicitar un servicio registral. La mayoría de personas en alguna oportunidad, hemos acudido a solicitar un servicio ante la Zona Registral N° V, situación en la que muchas veces la atención no ha sido la adecuada de parte del personal del área de atención al usuario y de otros servidores que colaboran en la institución, esto

se ha visto reflejado en las constantes reclamaciones por parte de los usuarios por el mal servicio prestado (libro de reclamaciones), por la demora injustificada en su trámite, por las constantes observaciones y tachas a sus procedimientos registrales, por el disgusto que expresa al momento de ser atendidos, las faltas de respeto hacia los servidores de atención al público, que a veces se presentan, son algunos de los muchos casos que se vean a diario en ésta Zona Registral. Situación que conlleva a preguntarse ¿qué es lo que sucede con la Zona Registral N° V, que brinda una mala atención?, pues bien esta es una de las tantas preguntas, aunado al malestar que sienten los usuarios al realizar algún trámite ante ésta institución.

Ante esta interrogante, se ha podido observar que posiblemente el elemento con mayor incidencia es, la satisfacción laboral de los colaboradores de atención al usuario. Es así, que en el marco de la mejora de la atención a la ciudadanía, el Estado debe intervenir, primero en relación a sus colaboradores (servidores públicos) y en el suministro de los bienes y servicios que se necesitan para consolidar una atención de calidad. Una atención de calidad a la ciudadanía implica prestar servicios de calidad e interiorizar que todas nuestras acciones o inacciones como servidores públicos, a lo largo del ciclo de la gestión pública, impactan en el servicio final que la entidad presta al ciudadano; pero para que esto suceda importa que los colaboradores tengan y reúnan las condiciones necesarias para brindar una atención de calidad.

Como se puede observar resulta relevante, la realización de un estudio sobre cómo se encuentra la satisfacción laboral de los colaboradores de esta institución, así como la calidad de atención que perciben los usuarios. Ello conllevará a la materialización y el éxito de cada una de éstas; porque al ser el talento humano un recurso principal no solamente se logrará un nivel de satisfacción laboral óptimo y una atención al usuario de calidad; sino que también se logrará una optimización de la mano de obra y ello repercutirá en una mejor atención a los usuarios que acuden a solicitar un servicio registral.

Un buen nivel de satisfacción laboral, tiene como consecuencia, un colaborador con tranquilidad, salud, motivación y buen estado emocional. En estas condiciones, el colaborador está dispuesto a dar lo mejor de sí mismo y enfocarse hacia otros horizontes que lo lleven a mejorar su posición, tanto en la institución como en la sociedad.

Tal situación problemática identificada, podría ser el resultado de una inadecuada capacidad de gestión en cuanto al recurso humano, lo que repercute en la calidad de atención que se brinda a los usuarios. Es por ello que a través de la presente investigación se determinará si existe relación entre la satisfacción laboral de los colaboradores de atención al usuario y la calidad de atención de los usuarios de la Zona Registral N° V- Sede Trujillo, se hace necesario realizar este estudio, con el propósito de aportar soluciones que permitan mejorar la productividad y la calidad de atención que brindan los servidores públicos y con ello lograr la satisfacción de la población en general al recibir un mejor servicio por parte de los servidores públicos que laboran en ésta institución.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Internacionales

Rios (2014), en su tesis denominada “*Satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional, del personal del área administrativa de la empresa eléctrica municipal*”, arribó a la siguiente conclusión:

Con respecto a la satisfacción laboral, se concluye que el personal que labora en la empresa, está satisfecho con su trabajo. Asimismo, encontramos un alto grado de identificación del trabajador con la empresa; lo que significa un compromiso de los empleados, en pos de un beneficio, no solo en favor de ellos, sino también para con la empresa. (p.68)

Del Salto Mariño (2014), con la tesis denominada “*Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en*

el departamento médico del Instituto Nacional Mejía, 2012”, las conclusiones a las que arribó fueron:

Existe un déficit en la atención al usuario en post consulta, por parte del personal que labora en enfermería; en el sentido, que no se brinda una adecuada información. El 88.97% de los usuarios, señalan que están satisfechos con la atención que se brinda, en el departamento médico del Inst. Nac. Mejía. (p. 56)

1.2.2 Nacionales

Alfaro & Leyton (2012), tesis denominada *"Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades"*; investigación descriptiva, de carácter correlativo; las conclusiones a las que arribaron los investigadores fueron:

El grado de satisfacción laboral de los trabajadores, de las municipalidades en estudio, es de un nivel medio; con lo cual, se demuestra que se debe mejorar el nivel de esta variable sub. Materia de estudio. (p.73)

Huarcaya (2015), en su tesis denominada *"Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015"*; las conclusiones a las que arribó fueron:

La población, que requiere atención en el área de emergencias, del hospital en estudio; en su gran mayoría son mujeres, cuya edad promedio es entre 20 y 40 años; teniendo, además, un grado de instrucción técnico – profesional; lo cual significa que la exigencia respecto a la calidad de atención en dicho hospital, es alta. (p.79)

1.2.3 Locales

Eustaquio (2016), en su tesis *"Relación entre las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del Módulo*

Básico de Justicia del Distrito de la Esperanza Enero - Julio 2016.”; es una tesis descriptiva, correlativa; que busco establecer la correlación entre las variables; arribó a las conclusiones siguientes:

Se confirmó la hipótesis de estudio; al establecer la existencia de una relación entre las variables de estudio que son: clima organizacional y satisfacción laboral. Asimismo, de acuerdo a la prueba paramétrica chi cuadrado, se establece que existe una relación significativa entre las dimensiones del clima organizacional, con la variable satisfacción laboral; existiendo, en tal sentido, una relación positiva entre ambas variables de estudio, en virtud que de la eficiencia de las dimensiones del clima organizacional, depende el óptimo nivel de satisfacción laboral de los trabajadores. (p.88)

Sánchez (2014), con la tesis denominada “*Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en el Restaurant Mar Picante de la ciudad de Trujillo*”, las conclusiones a las que arribo fueron:

De acuerdo a los resultados obtenidos, se concluye que existe la necesidad de capacitar al personal que labora en el restaurant, sub materia de estudio, en los temas atención al cliente, trabajo en equipo y manejo de personal. Siendo además importante, potenciar la motivación y liderazgo de los trabajadores. (p.53)

1.3 Teorías relacionadas al tema

1. Satisfacción Laboral

1.1. Definición:

Existen varios conceptos relacionados a la satisfacción laboral, a continuación, señalaré la opinión de algunos doctrinarios, sobre la materia.

Tenemos, Aguado (1998), quien señala, que:

La satisfacción laboral, es aquella percepción que tiene un trabajador, respecto a su bienestar dentro su centro laboral; la misma que se da o depende de distintos factores de carácter laboral y motivacional, como pueden ser: reconocimientos, premiaciones, ascensos, estabilidad, etc. Asimismo, la satisfacción laboral, está ligada a factores intrínsecos y extrínsecos. Dentro de los factores intrínsecos, encontramos aspectos, como dificultad de las tareas a realizar, la variedad de las tareas a realizar, la capacidad, destreza e interés para aprender. En los factores extrínsecos, está relacionado al lugar o espacio en donde realiza sus actividades el trabajador, el grado de interrelación con los demás compañeros de trabajo, la remuneración, la jornada de trabajo, es decir el número de horas que labora, así también, como las condiciones de seguridad para el desarrollo de sus funciones o actividades, entre otros. (p.98)

Asimismo, Chiavenato (2003), señala que:

El grado de satisfacción de un trabajador en su centro de trabajo; está vinculada a la aptitud que tenga y compromiso que tenga para con si trabajo. (p.28)

Doctrinarios como Koontz y Wehrich (2003), lo definen:

Como el grado de satisfacción que tiene un trabajador en su centro de labores; asimismo estos autores, señalan que está relacionada con la estimulación al trabajo por parte del individuo. (p.39)

En la opinión de Davis & Newstrom (2003), señalan:

La satisfacción laboral es entendida también, como la percepción de su trabajo que tiene el empleado, la misma que se ve reflejada a través de sentimientos positivos y negativos por parte de este. (p.45)

A decir de Palma (2004), refiere que la satisfacción laboral es:

Es un comportamiento que tiene todo empleado, para con su trabajo. El carácter de este comportamiento (positivo o negativo), depende de una serie de aspectos, como pueden ser los beneficios laborales y remunerativos que pueda percibir el trabajador; las posibilidades que este pueda tener, para desarrollarse personal y profesionalmente dentro de la empresa; del vínculo laboral y profesional del trabajador para con la empresa y los demás trabajadores; la optimización de las condiciones físicas que tenga el trabajador para el desempeño de sus labores, etc. En tal sentido, es importante, tener en cuenta que un trabajador será productivo, solo si alcanza bienestar felicidad en el trabajo que desempeña. Es decir, el logro de resultados y mayor productividad, estarán condicionados en gran medida a la motivación y agrado que tenga el trabajador en el desarrollo de sus actividades. (p.131)

Robbins y Judge (2009), afirman que:

La satisfacción laboral, son las aptitudes que tiene un empleado, para con su trabajo; en ese sentido, las actitudes positivas o negativas de un empleado, reflejan el nivel de satisfacción o insatisfacción, de este en el trabajo. (p.40)

Finalmente, el termino satisfacción en el trabajo para Morillo citado por Ruiz (2010), es: “Una percepción que puede ser positiva o negativa del trabajador para con su centro de trabajo; esta percepción está relacionada, al grado de satisfacción, expectativas, condiciones

laborales, recompensas y relaciones impersonales, que se pueda ofrecer al trabajador.” (p.47)

Con base, en lo antes mencionado, podemos mencionar que la satisfacción laboral es la actitud o el nivel de bienestar del colaborador dentro de su centro laboral. La Satisfacción laboral, está sujeta a varios factores a considerar: ambiente de trabajo, el monto del salario percibido, la seguridad y estabilidad como trabajador, las relaciones respecto a su entorno laboral, etc.

1.2. Factores determinantes para la Satisfacción Laboral

Según Robbins & Judge (2009), los principales factores organizacionales que influyen en esta variable de estudio, son:

a) Reto del trabajo

Este factor tiene que ver con el grado de satisfacción, que pueda tener el empleado en el trabajo; es decir de acuerdo a la importancia que realice el trabajador, será indispensable para su satisfacción.

En ese sentido, por lo general los empleados optan por trabajos donde pueden hacer uso de sus capacidades y habilidades, de tal manera que si se les ofrece libertad y autonomía para que desempeñen sus funciones, lo tomaran como un reto, cuyo cumplimiento les permitirá sentir satisfacción e importancia respecto al trabajo que vienen realizando.

Estos retos, deben ir acorde a la proporcionalidad y razonabilidad, debido a que retos demasiado difíciles o casi imposibles de alcanzarlos, provocaría que el trabajador sienta frustración, afectando no solo su desempeño sino también su bienestar y satisfacción.

b) Sistemas de recompensas justas

- **Extrínsecas;** son aquellas que brinda la entidad como un reconocimiento al desempeño y buena labor del empleado, dentro de este tipo de recompensas, tenemos por ejemplo: el incremento o mejora de la remuneración, premios, distinciones, ascensos, etc.
- **Intrínsecas;** son aspectos referidos al trabajador, como la capacidad, destreza e interés para aprender; lo cual, va a permitir que el trabajador sienta satisfacción, conforme va obteniendo conocimientos, en razón que le permitirá un crecimiento profesional, que conlleven a un crecimiento profesional.

c) Satisfacción con el salario

En la actualidad, según estudios, la principal causa de insatisfacción de los trabajadores es el bajo salario que perciben; lo cual conlleva a que exista fuga de talentos; en razón que los trabajadores, por lo general buscan ofertas, donde obtengan mayor remuneración y mayores beneficios laborales. De este modo, las entidades o empresas, deben remunerar a sus trabajadores, de una forma justa, reconociendo, sus capacidades y aptitudes profesionales, puestas en favor del crecimiento y desarrollo de la empresa.

d) Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos

Este tipo de recompensas conlleva que el trabajador pueda mejorar su condición laboral dentro de la empresa, en razón que se le va a permitir un crecimiento profesional, adquiriendo asimismo un mayor status dentro del ámbito social. Es preciso señalar, que este sistema de ascensos, debe darse bajo políticas de meritocracia, evaluando y analizando, el desempeño y compromiso del trabajador para con la empresa o entidad.

e) Condiciones favorables de trabajo

Las condiciones de trabajo son muy importantes en la satisfacción de un empleado, ya que por lo general las personas se interesan por buscar comodidad, tranquilidad y un buen ambiente para desempeñar de forma óptima sus labores.

f) Colegas que brinden apoyo – Satisfacción con la supervisión

La interacción e interrelaciones sociales, son muy importantes en los diferentes ámbitos en que nos desarrollamos como personas; de modo que una buena relación laboral con los superiores o con los jefes, permitirá satisfacción laboral en el trabajador.

En algunos estudios, se ha llegado a demostrar que una buena relación, entre los trabajadores y el líder, genera satisfacción y buen desenvolvimiento laboral del trabajador; si bien es cierto, que por lo general, las relaciones entre jefes y subordinados, es compleja y sensible; sin embargo, se debe procurar que esta sea tolerante, de respeto, y netamente profesional, sin preferencias o direccionamientos.

Respecto a la conducta del líder, si bien es cierto hay discrepancias sobre que conductas debe adoptar; sin embargo, suele girar entorno la complejidad de la labor a desarrollar, de modo que si estamos ante labores complicadas, donde incluso haya que tomar decisiones importantes para solucionar determinados casos; en ese contexto los trabajadores suelen desear un jefe que les esté supervisando y dando indicaciones constantemente; contrario a ello, cuando las funciones y tareas, están claras y bien definidas; el trabajador prefiere un líder o jefe, que no esté en constante supervisión o vigilancia.

En consecuencia, un jefe comprensivo, que demuestra interés y consideración para con sus empleados, escuchándolos y tomando en cuenta sus apreciaciones y requerimientos para la mejora de

las relaciones laborales, permitirá mayor satisfacción en los trabajadores.

g) Compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo

Robbins & Judge (2009), una alta relación entre personalidad y ocupación da como resultado más satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos. (p.98)

En ese sentido, es muy importante que el perfil profesional o técnico del trabajador; este acorde o tengan vinculación con la función que va a desempeñar; ya que esto va permitir que el trabajador tenga un mejor desenvolvimiento, logre éxito en su trabajo y por ende tenga mayor satisfacción. En relación a éste último factor, es relevante para la presente investigación, pues nos enfocamos en colaboradores que atienden al público, por lo que ha criterio de la investigadora dichos colaboradores deberían reunir algunas cualidades y actitudes particulares para que puedan brindar una atención al usuario de calidad.

1.3. Teorías de la satisfacción laboral

Diversos doctrinarios, han desarrollado una serie de teorías respecto a la satisfacción laboral.

1.3.1 Teoría de los Dos Factores o Bifactorial

La investigadora ha considerado la Teoría de los Dos Factores – Herzberg (1987), como sustento al presente estudio, la misma que pasaremos a desarrollar.

Herzberg, en esta teoría señala que el comportamiento de las personas en el ámbito laboral está determinado por factores de higiene o mantenimiento, a los cuales se les denominará extrínsecos y factores motivacionales también llamados intrínsecos.

En ese sentido, Manene (2012), define los principales factores higiénicos (extrínsecos) e intrínsecos, presentados por Herzberg, los mismos que se detallan a continuación:

a. Factores Extrínsecos:

Acorde a esta teoría, los factores extrínsecos están ligados al ambiente, lugar y condición en que un trabajador, realiza sus actividades.

- **Salario:** Es la remuneración económica que recibe el trabajador, por el trabajo desarrollado; dentro del salario se incluyen los beneficios sociales, vacaciones, incentivos económicos y otros. Cabe señalar que el aspecto remunerativo es un factor muy importante en una relación laboral; convirtiéndose en un mecanismo importante de motivación.
- **Condiciones Laborales:** Está relacionado al ambiente o espacio físico donde se desarrolla el trabajo (instalaciones, mobiliario, bienes materiales para el trabajo), asimismo dentro de las condiciones tenemos el horario de trabajo; el mismo que debe estar acorde a la jornada laboral establecida en Ley.
- **Seguridad Laboral:** Está vinculada a la estabilidad y tranquilidad laboral que debe tener el trabajador en su centro de trabajo.
- **Políticas Organizacionales:** son los fundamentos, directrices y lineamientos bajo los cuales se rige la organización; comprende su misión, visión, plan de trabajo, principios, valores que tiene la organización; para con sus clientes, usuarios y para con sus trabajadores. Es un aspecto muy importante, porque va a permitir forjar un

nivel de identificación, filiación y compromiso del trabajador para con la organización.

- **Supervisión:** son las acciones de control y fiscalización por parte de la empresa u organización, respecto a las labores desempeñadas por sus trabajadores.
- **Relaciones Interpersonales:** Está relacionada al grado de colaboración y comunicación entre los colaboradores; esto va a permitir, que se puedan resolver discrepancias entre los colaboradores; generando además un ambiente armonioso en el centro de trabajo; para ello es necesario que haya claridad y precisión en la comunicación entre los miembros de la organización, en sus distintos rangos.

b. Factores Intrínsecos:

Son los aspectos motivacionales que involucran el crecimiento individual del trabajador. Algunos de estos factores, según Manene son:

- **Reconocimiento:** Es una acción mediante el cual, el empleador informa al trabajador sobre la eficiencia respecto al desempeño de su trabajo. También es entendido como la información sobre la consecución de los objetivos recibida desde la dirección.
- **Logro:** Es la consecución de metas y objetivos por parte del trabajador; lo cual permite, que este adquiera un grado de satisfacción y bienestar por alcanzar dichos logros.
- **Progreso:** Es un factor que permite a las personas un crecimiento socioeconómico y profesional; que les permite adquirir experiencia, conocimientos; que se manifiesta en una mejor calidad de vida. El progreso,

permite bienestar y satisfacción en el colaborador; en virtud que va a tener iniciativa de participar y cooperar en pos del desarrollo de la organización.

- **Responsabilidad:** es la capacidad individual y colectiva que tiene una persona de aceptar los actos y decisiones que toma de forma consiente. Es decir, es la aptitud que tiene una persona de asumir las consecuencias de sus actos, ante decisiones tomadas. Asimismo, es preciso señalar, que este se constituye como un valor trascendental dentro de la sociedad; ya que en merito a ello, las personas pueden actuar y tomar decisiones de forma libre y consiente de sus acciones.
- **El trabajo mismo:** Las personas que buscan, un crecimiento y progreso, en el aspecto social, económico y profesional; por lo general tienden a optar por trabajos que les permita, ampliar su aprendizaje, tomar decisiones importantes y hacer usos de sus habilidades; es decir, que implique un desafío y un reto para ellos. En ese sentido, los trabajos rutinarios y de poco desafío generan que el trabajador se sientan insatisfecho y disconforme con lo realiza; sin embargo, un reto demasiado amplio genera frustración; por lo que es recomendable que el reto laboral rija dentro de la proporcionalidad y razonabilidad.

En base a los factores antes señalados, podemos mencionar que son importantes para que el colaborador logre un alto desempeño dentro de la organización, teniendo no solo compromiso y participación sino también, bienestar y satisfacción. Si cumplimos con estos estándares, de brindar óptimas condiciones laborales, factores motivacionales como

seguridad y bienestar al trabajador; estaremos logrando y asegurando el desarrollo integral de la organización.

1.3.2 Teoría del Ajuste en el Trabajo

Los doctrinarios Dawis & Lofquist (1984), que postulan esta teoría, señalan que:

La satisfacción laboral, depende de la relación óptima entre el trabajador y el ambiente laboral. De tal forma que, si hay una buena interacción entre las habilidades, el conocimiento, las actitudes y comportamiento del trabajador, con el espacio en donde desarrollara sus funciones; obtendremos no solo mayor productividad, sino también generaríamos satisfacción del trabajador.

Asimismo, según esta teoría, del nivel de relación entre los premios reconocimientos que brinde la organización, con las perspectivas personales, laborales y económicas que busca satisfacer un trabajador, depende en gran medida la percepción de satisfacción laboral.

Con base a lo antes mencionado, acorde a lo postulado por esta teoría, podemos decir, que la satisfacción laboral, depende de la relación e interacción de factores vinculados al trabajador (capacidades, habilidades y aptitudes), con los factores vinculados al ambiente laboral, propios de la organización. (p. 97)

1.3.3 Teoría de las Necesidades

Esta teoría es postulada por Maslow (1954), es una teoría clásica y ampliamente conocida. En síntesis, señala que:

La satisfacción se basa en cinco niveles distintos de necesidades, dispuestos en una estructura piramidal, donde existen dos clases de necesidades, las de orden inferior o primarias como son las fisiológicas y de seguridad, y las de orden superior o secundarias como son las necesidades de estima sociales y de realización. (p.92)

1.3.4 Teoría ERC

Alderfer (2007), quien postuló esta teoría, tomó como referencia la pirámide de necesidades de Maslow, adaptándolo y resumiéndolo a tres tipos de necesidades:

a) Las necesidades de existencia:

Son aquellas necesidades fisiológicas, de seguridad, de supervivencia que tienen las personas. En ese aspecto, las personas buscan un bienestar físico.

b) Las necesidades de relaciones:

Es la necesidad social de las personas, de relacionarse e interactuar con otras personas. Acorde a esto, las personas tienden a buscar ambientes donde haya relaciones laborales armoniosas.

c) Las necesidades de crecimiento:

Las personas buscan auto realizarse, un crecimiento en diferentes aspectos, que les permite obtener un status dentro de la sociedad. En ese aspecto, laboralmente las personas buscan un constante crecimiento y superación, que les permita mayor bienestar y satisfacción.

1.3.5 Teoría de las necesidades adquiridas

Según McClelland (1961), señala que el comportamiento de las personas, gira entorno a tres tipos de necesidades:

a) La necesidad de realización o logro:

Es la necesidad que tiene la persona por sobresalir, en pos de lograr metas, sueños, objetivos; que le permitan ser exitoso.

b) La necesidad de poder:

Es la necesidad que tiene la persona de lograr ascender, y obtener poder de decisión e influencia, sobre los demás miembros de la organización.

c) La necesidad de afiliación:

Es el deseo de relacionarse con las demás personas, es decir, de entablar relaciones interpersonales amistosas y cercanas con los demás integrantes de la organización.

De acuerdo a las teorías antes esbozadas, podemos ver que es muy importante que las organizaciones, en pos de generar bienestar y satisfacción en sus colaboradores, deben preocuparse por satisfacer las necesidades de ellos, las mismas que pueden ser necesidades individuales (autorrealización, logro, superación) y necesidades grupales, como es la búsqueda de buenas relaciones con los demás miembros de la organización. Asimismo es importante, que las funciones y labores que desempeñe una persona, este acorde con su perfil, sus capacidades y aptitudes; lo cual permitirá que el trabajador realice una labor óptima y eficiente, en pos del bienestar propio y de la organización. De esta manera, el empleado contribuirá al mejoramiento continuo en la organización y al mismo tiempo se sentirá útil y orgulloso de su trabajo, y por ende, más satisfecho.

1.4. Naturaleza de la satisfacción en el trabajo

De acuerdo a la naturaleza de la satisfacción que pueda percibir la persona dentro del trabajo, es un tema más de carácter psicológico. Sin embargo; también hay postulados que señalan, que la satisfacción depende sobre todo entre de la gradualidad y relación, entre lo que recibe como salario y lo que necesita para satisfacer sus necesidades dentro de la sociedad. Este enfoque es rechazado por muchos investigadores, en merito a lo siguiente:

- a) Las personas, no siempre son conscientes de sus necesidades y lo que necesitan para satisfacerlos.
- b) Es una percepción abstracta, en el sentido, que personas con buenas remuneraciones, no pueden sentirse satisfechas. Y personas que tienen trabajos difíciles y riesgosos, aparte con bajas remuneraciones, pueden sentirse satisfechas.
- c) La satisfacción estaría vinculada a otros factores, en el sentido; que lo que un trabajador percibe; no siempre está acorde con lo que le gustaría tener. De modo que si se intenta señalar que la naturaleza de la satisfacción, está en la remuneración, sería una idea errada.

1.5. Tipos de Satisfacción Laboral

Según Landy & Conte (2005), tenemos los siguientes tipos:

1. Satisfacción Laboral Progresiva:

Señala que el trabajador obtendrá satisfacción en su trabajo, en la medida que va progresando o cumpliendo con sus aspiraciones.

2. Satisfacción Laboral Estable:

Esta satisfacción, se logra en el sentido que el trabajador obtenga estabilidad y seguridad, no solo dentro del trabajo, sino también en otros aspectos de su vida, como puede ser el aspecto familiar, el cumplimiento de otras aspiraciones, ya sean familiares, profesionales e incluso empresariales.

3. Satisfacción Laboral Conformista:

El trabajador no busca, crecer, ni superarse; solo demuestra conformismo; esto demuestra que la persona, se conforma con lo obtenido; y ya no va en busca, de nuevos, logros, de nuevas metas y de crecer laboralmente.

4. Seudo - Satisfacción:

Son factores que hacen que la persona tenga falsas expectativas, de modo que solo se enfocara en satisfacer una determinada necesidad, dejando de lado el resto. Es decir busca bienestar en un solo aspecto. En ese sentido de acuerdo a la personalidad de cada persona, mostrara su satisfacción, en base a las aspiraciones que tenga.

1.6. Determinantes de la Satisfacción Laboral

Existe una serie de aspectos que pueden determinar en gran medida el nivel de satisfacción asumido por cada trabajador, Mendez & Urgiles (2010), sostienen que los aspectos que determinan la satisfacción laboral pueden abordarse desde dos puntos:

a) Determinantes Individuales

- **Años de Carrera Profesional**

La satisfacción, suele girar en torno a la experiencia laboral que uno vaya obteniendo, tal es así, que a mayor experiencia, dará como resultado mayor satisfacción. Sin embargo, esta se verá afectada, en el sentido que se aproxime a la edad de jubilación, provocando pues en el trabajador una disminución de la satisfacción.

- **Expectativas Laborales**

Cuando una persona va a ingresar a una organización a laborar, llega cargada de expectativas, de sueños e ilusiones; tal es así,

que previamente ya va averiguando sobre las condiciones laborales, sobre las funciones que va a desempeñar, etc. Es decir se va forjando una idea sobre el bienestar que obtendrá al ingresar a dicha organización. Entonces, el bienestar y satisfacción de este trabajador, se mantendrá y se irá incrementando, en la medida que estas expectativas que tenía estén acordes a la realidad y que se cumplan dentro de la organización.

b) Determinantes Organizacionales

Dentro de los determinantes para la satisfacción laboral, tenemos:

- **Reto del Trabajo**

Es un factor importante, en razón que de la naturaleza del trabajo, depende que la persona, pueda emplear en toda su magnitud, sus capacidades y habilidades, lo cual le dará satisfacción, en el sentido, que obtendrá mayores conocimientos.

- **Sistema de Recompensas Justas**

Tenemos dos tipos de recompensas:

Extrínsecas; son aquellas que brinda la entidad como un reconocimiento al desempeño y buena labor del empleado, dentro de este tipo de recompensas, tenemos por ejemplo: el incremento o mejora de la remuneración, premios, distinciones, ascensos, etc.

Intrínsecas; son aspectos referidos al trabajador, como la capacidad, destreza e interés para aprender; lo cual, va a permitir que el trabajador sienta satisfacción, conforme va obteniendo conocimientos, en razón que le permitirá un crecimiento profesional, que conlleven a un crecimiento profesional.

- **Condiciones Favorables de Trabajo**

Para que el trabajador desempeñe sus funciones de forma óptima es importante, que cuente con un adecuado ambiente laboral, lo cual le facilitara realizar un buen trabajo. Estas condiciones pueden ser mobiliarias, tecnológicas, de infraestructura, etc.

- **Colegas que brinden apoyo**

El apoyo mutuo y un trato de consideración y respeto dentro del trabajo, genera satisfacción; en ese aspecto las organizaciones, deben fomentar que los lideres o lo directivos, sean tolerantes con los empleados, en virtud que es uno de los aspectos determinantes para a satisfacción.

- **Compatibilidad entre la personalidad y el puesto**

Mendez & Urgiles (2010), señalan que para que una persona obtenga satisfacción en su trabajo, es importante que se sienta identificado con su trabajo; es decir que tenga talento, habilidad y aptitud para desempeñar dichas acciones. El éxito laboral de las personas y de las organizaciones, depende que los trabajadores cuenten con el perfil específico, y tengan habilidades para desempeñar dicha función; con ello se lograra eficiencia en la gestión laboral. (p. 57)

En este aspecto, la organización juega un rol importante en el descubrimiento de personas con aptitudes para puestos específicos. De modo que el potenciar el recurso humano, será un factor de bienestar para el funcionamiento de la empresa; además de mejora y ayuda en el desempeño de funciones por parte de los trabajadores.

1.7. Dimensiones de la Satisfacción Laboral

Torres (2001), señala, que existen cinco dimensiones de satisfacción laboral, las cuales son:

a) Variedad de Habilidades

Son las aptitudes y capacidades que tiene que emplear el trabajador para el desarrollo de su labor.

b) Identidad de la Tarea

Es la identificación que tiene el trabajador, con el proceso a seguir para lograr desarrollar sus actividades de forma eficiente; esto asimismo permitirá obtener éxito en sus labores.

c) Significación de la Tarea

Está vinculado al impacto o relevancia que tiene la función que desempeñas ante la sociedad y ante la organización.

d) Autonomía

Es el nivel de decisión que tiene el trabajador, en la programación y desarrollo de sus actividades; en donde el prevé las formas y las herramientas para desempeñar su trabajo.

e) Retroalimentación del Puesto

La satisfacción, se ve condicionada a la eficiencia que sienta el trabajador en el desempeño de funciones; es decir la forma en que el desempeño de las actividades, produce que el empleado obtenga información clara y objetiva acerca de la efectividad de su actuación.

1.8. Mejoría de la satisfacción laboral

La insatisfacción laboral dentro de los trabajadores, como hemos venido desarrollando, podemos ver que se puede ocasionar por múltiples factores; en ese aspecto, será importante determinar cuáles las razones que conllevan a tal circunstancia.

Dentro de estos factores de insatisfacción podemos encontrar aspectos ligados a la baja remuneración, a las inadecuadas acciones fiscalizadoras y de control, carencia de seguridad dentro del trabajo,

la poca estabilidad; pocas opciones de ascenso o de lograr una línea de carrera dentro de la organización, malas relaciones entre los miembros y colaboradores de la organización, entre otras.

En el caso de los trabajadores, que son eficientes y cumplen de forma óptima sus funciones, la insatisfacción puede deberse a que no se le brinda las condiciones adecuadas, o no se cumple de forma rápida los requerimientos necesarios para que desarrolle sus labores.

En el caso de los funcionarios, la insatisfacción puede resultar de una insuficiente autoridad para tratar sus problemas y llevar a cabo sus responsabilidades.

Como podemos ver, las causas de insatisfacción de los trabajadores se debe a varias causas; lo cual no es fácil determinarlas; en razón que los trabajadores muchas veces no expresan los problemas, o no se sienten en confianza de expresar su desconformidad con ciertas cosas; quizás por temor a ser despedidos, por temor al inicio de procesos disciplinarios en su contra, o porque sienten que no son escuchados; esto conlleva pues, a que no se pueda determinar con exactitud las causas que generan tal grado de insatisfacción; asimismo, no permitirá que la empresa u entidad pueda adoptar medidas para mejorar la satisfacción de sus trabajadores; ya que un factor importante para mejorar la satisfacción es determinar las causas de la insatisfacción del personal.

Ante la problemática antes planteada, se suele sugerir como medio para determinar las causas de insatisfacción de los trabajadores, la aplicación de encuestas anónimas; las cuales tendrán que ser trabajadas por profesionales; en razón que se busca obtener resultados, objetivos y altamente confiables.

El método de la asesoría no directiva; es importante y efectivo, para tratar a trabajadores con insatisfacción individual; este método permite determinar si la insatisfacción se debe a causas o factores dentro de

la organización, es decir que tengan que ver con el vínculo laboral; o si se debe a factores externos, ajenos al trabajo; como pueden ser problemas familiares o de otra índole, que no tienen vinculación alguna con el trabajo.

En ese sentido el directivo o superior, debe tratar de persuadir al trabajador, para que en confianza le comente, cuáles son las acciones, factores o situaciones que le incomodan en el trabajo, y que están conllevando a que no realice un óptimo trabajo. Sin embargo, una vez que ha obtenido la información por parte del trabajador, sobre los factores que inciden en su insatisfacción, debe ser muy cauteloso, en sugerir soluciones; en el sentido, que el trabajador lo puede considerar como una crítica. Por el contrario, debe conllevar a que el propio empleado se anime en la búsqueda de soluciones.

Este enfoque no directivo permite que el propio trabajador, se motive y busque soluciones; pero para ello juega un rol muy importante el directivo; porque tendrá que evaluar y ver que si la problemática, se debe a problemas en las relaciones entre compañeros; ser más activo y buscar soluciones; que no afecten el normal funcionamiento de la organización.

Finalmente, es importante recordar que existen ciertas clases de problemas psicológicos en los cuales los supervisores no están entrenados. Al respecto, Pinilla (1982) opina que:

Es muy importante en las organizaciones, determinar permanentemente el nivel de satisfacción e insatisfacción de sus trabajadores; en razón que si determinamos con exactitud el clima laboral y las circunstancias que lo afectan; podremos proponer acciones de mejora de la satisfacción del personal, lo cual asimismo se verá reflejado en una mayor productividad. Para ello es necesario que los líderes, estén capacitados y conozcan temas relacionados a

gestión del talento humano; ya que gerenciar o liderar una organización empresarial implica, adiestrar, capacitar, motivar y organizar a tu personal, en base a los objetivos de la organización.

En ese aspecto, no solo será importante brindarle buenas condiciones laborales al trabajador, sino hacer que este disfrute y encuentre comodidad en las condiciones de mejora laboral que se le brinda. De acuerdo al enfoque humanista de Pinilla, plantea que es importante que los gerentes o directivos traten de ponerse en las circunstancias en que desempeña su labor el trabajador; y ver que si ellos bajo esas mismas circunstancias, sintieran comodidad, satisfacción y motivación para desarrollar un buen trabajo. (p.69)

1.9. Importancia de la Satisfacción Laboral:

Robbins & Judge (2009), menciona que es importante, en razón que:

- La insatisfacción en el trabajo, genera baja productividad, faltas permanentes y renuncias laborales.
- La satisfacción en el trabajo, permite estabilidad emocional, salud, motivación y deseos de autorrealización constante en las personas.
- La satisfacción laboral, influye de forma positiva en la persona, tanto en su vida personal, como laboral. (p.95)

2. Calidad de atención

2.1 Calidad

La calidad según Zeithaml & Berry (2008) puede definirse como:

La conformidad relativa con las especificaciones, a lo que al grado en que un producto cumple las especificaciones

del diseño, entre otras cosas, mayor su calidad o también como comúnmente es encontrar la satisfacción en un producto cumpliendo todas las expectativas que busca algún cliente, siendo así controlado por reglas las cuales deben salir al mercado para ser inspeccionado y tenga los requerimientos estipulados por las organizaciones que hacen certificar algún producto.

Por una parte, no existen parámetros para medir la calidad que sean “universalmente” aceptados en un determinado sector de negocios, como si los hay en muchos otros que operan con tangibles.

En los servicios no existe nada parecido. No existen normas “generalmente aceptadas” para determinar, por ejemplo, cuánto debe esperar un cliente en una mesa, es cuánto tiempo debe un restaurante preparar la comida que el cliente ha pedido, que características debe poseer el servicio que presta un comercial a los clientes de la empresa, etc. (p.18)

2.2 Definición de calidad de atención al cliente

A decir de Fernandez (2009), lo define como:

Aquel proceso que busca cubrir las expectativas y requerimientos de los clientes; en tal sentido, considerando que, dentro de una organización, los clientes son la base para el funcionamiento y crecimiento de la misma; es importante que las organizaciones, busquen permanentemente brindar una atención eficiente, optima y de calidad al cliente. (p.123)

2.3 Tipos de calidad

a) Calidad Interna

Este tipo de calidad es conocido con técnica o funcional; destinada a evaluar si el servicio cumple con las expectativas de uso y de consumo del cliente.

Esta referido a que si el producto cumple con los estándares y niveles de aceptación del cliente; en ese sentido, se evalúa si el producto, cubrió las expectativas del cliente.

b) La calidad Externa

Está relacionada al aspecto comercial; es decir el proceso de entrega del producto hacia el cliente.

Por ejemplo, ante un pedido de un cliente, de un determinado producto; se evalúa que tan rápido se atendió dicho pedido, si no hubo contingencias en la entrega; es decir, factores externos, ligados a la forma de brindar el servicio al cliente.

La calidad interna se relaciona al producto en sí, a la calidad de tu producto y la calidad externa es la forma en como tu brindas tu servicio o haces llegar tu producto al cliente. Para muchos clientes, la calidad externa es el servicio.

Hoy en día, los clientes, suelen tener mayor disconformidad por la calidad externa del producto; en razón de ello, podemos ver que las empresas mayormente en su publicidad, se orientan más a poner énfasis a la calidad externa; es decir, a aspectos como puntualidad en la entrega, servicio rápido; atención inmediata; servicio de instalación a domicilio, etc.

2.4 La ecuación de la calidad

Para evaluar la calidad de un servicio, los clientes utilizan esas expectativas como parámetros de medición: comparan los que esperaban con lo que recibieron. Las expectativas, en consecuencia, forman parte de la que se conoce como la “ecuación del servicio”, que se representa de la siguiente manera:

$$C = E - P$$

En esta ecuación:

C= calidad

E= expectativas

P= prestación del servicio

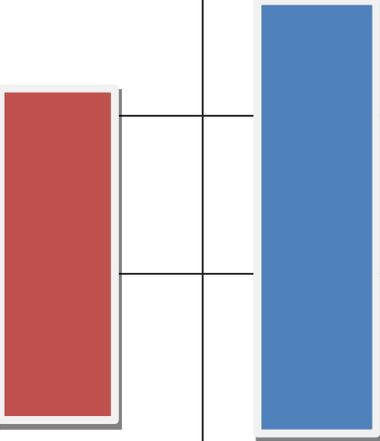
Textualmente, de acuerdo a ello podemos deducir que la calidad de un producto que se brinde a nuestros clientes, será igual a la resta o diferencia, entre las expectativas que tenía respecto del producto y la efectividad de la prestación o de entrega del producto.

2.5 Posibles resultados de la ecuación de la calidad

POSITIVA	Se da cuando la prestación es superior a las expectativas que tenías del producto. Por lo tanto la calidad será excelente.
NEUTRA	Se da cuando la prestación es igual a las expectativas que se tenía del producto o servicio. Por lo tanto la calidad es considerada como buena.
NEGATIVA	La prestación, está por debajo de las expectativas que tenía del producto. Es considerada como un servicio de mala calidad.

2.6 La escala de Kasset International

EXPECTATIVAS	PRESTACION	
		Asombrado: se da cuando las expectativas que tenía del producto o servicio han sido superadas en gran escala por la prestación de mismo.
		Complacido: Se da cuando el producto supero las espectativas.

	<p>Satisfecho: El cliente, percibe lo que esperaba del producto; es decir estuvo acorde con sus expectativas.</p>
	<p>Descontento: Surge cuando la prestación del servicio, no cubrió las expectativas.</p>
	<p>Desesperado: surge cuando la prestación, fue muy inferior a las expectativas que se tenía sobre el producto o servicio.</p>

2.7 Dimensiones de la calidad

Esta referido a los aspectos que consideran o que toman en cuenta los clientes, para determinar la calidad del servicio.

Los investigadores Valerie A. Zeithaml, A. Parasuman y Leonard L. Berry (2008), luego de realizar un estudio, obtuvieron respuestas concretas a estas interrogantes tras realizar una amplia investigación, que incluyo entrevistas a clientes; así como a directivos y empleados de empresas de servicios de diferentes sectores, se consiguió identificar diez dimensiones:

1. Fiabilidad

Es el grado de confiabilidad que logra la empresa frente a sus clientes, en el aspecto, de brindar un óptimo servicio de forma frecuente. Tal es así, que cumple de forma oportuna con sus obligaciones y compromisos para con el cliente, entregándole el producto adecuado, dentro de los plazos pactados, respeta las condiciones y términos pactados, es claro para con el cliente; estas empresas, tienen como políticas la mejora continua en una constante búsqueda de calidad.

2. Capacidad de respuesta

Es la rapidez, dinamismo y versatilidad en el servicio, procurando siempre brindar un servicio inmediato al cliente; por ejemplo: brindar información actualizada e inmediata, contar con el personal que atienda de forma rápido y atienda los requerimientos de los usuarios; contar con un sistema de respuesta rápida a chats, mensajes y llamadas telefónicas.

3. Profesionalidad

Es la capacidad, habilidades y destreza del personal, para atender a los requerimientos de los usuarios respecto a información de los productos o servicios. Para ellos es necesario, que el personal, conozca perfectamente, todos los procedimientos, procesos, servicios que brinda la empresa. Como sabemos, para adquirir un producto, los clientes suelen preguntar diferentes aspectos, desde características, calidad, garantías, formas de adquisición, formas de pago, beneficios, entre otros; para lo cual es necesario que el personal este en la capacidad de dar respuesta al cliente sobre sus dudas y además de aconsejarle u orientarle a tomar una buena decisión.

4. Accesibilidad

Esta referida a la capacidad de acceso que tiene la empresa para con los clientes; como la amplitud de los horarios de atención; la cantidad de centros de atención al público; la rapidez con las que se atiende; la capacidad de uso de la tecnología para brindar información y servicios más rápidos; como llamadas telefónicas, ventas por internet, etc.

En este aspecto es importante, que el personal de atención al público, este preparado y conozca los procedimientos a

fin que atienda de forma rápida al público. Asimismo la empresa debe contar con atención al público en días, feriados; en razón que es allí donde muchas veces los clientes tienen tiempo para adquirir servicios o productos.

5. Cortesía

Es un aspecto muy importante en la relación de las empresas con sus clientes o usuarios. El trato cortes, debe ser la imagen y un factor preponderante que identifique a la empresa. La cortesía se debe dar en los distintos miembros que laboran dentro de la organización y través de los diversos mecanismos con los que se tenga contacto o accesos con los clientes. Es ese sentido el personal, debe ser culto, amable y respetuosos para con el cliente.

6. Comunicación

La comunicación hacia el cliente, debe práctica, dinámica; de una forma en que el cliente capte el mensaje y la información. Es decir que entienda perfectamente la información que se le brinda. En este aspecto debemos tener en cuenta, que el nivel cultural o educativo de nuestros clientes es diverso; por ello se debe tener la capacidad de brindarle una información clara, transparente y entendible. Asimismo, esto implica tener la capacidad de escuchar al cliente, de ser paciente con sus quejas, con sus inconvenientes que presente respecto al servicio que se le brinde.

7. Credibilidad

Por lo general los clientes, suelen sugerir recomendaciones o consejos por parte de las personas que los atiende, respecto a los servicios que están requiriendo; en ese sentido, el personal de la empresa, debe actuar con lealtad,

honestidad y sinceridad para con sus clientes; de modo que el cliente con el tiempo, confié en las recomendaciones y sugerencias que le brinda el personal de la empresa.

8. Seguridad

Es la preocupación de la empresa para con los colaboradores y para con sus clientes. Con respecto a sus miembros, la seguridad está referida a brindarles, espacios cómodos, seguros, para que desempeñen óptimamente sus funciones. Y para con los clientes, la seguridad involucra, primero darle certeza y seguridad al cliente respecto a los servicios y transacciones que realice y segundo brindarle seguridad en los espacios, de atención y acceso del cliente hacia la empresa.

9. Conocimiento y comprensión del cliente

Las empresas deben ir acorde a los requerimientos de los clientes; para lo cual deben innovar permanentemente sus servicios, sus procesos, sus sistemas, de modo que el cliente sienta satisfechas sus expectativas. Significa, por ejemplo, realizar investigaciones de marketing entre los clientes y actuar en función de sus resultados; es decir tener siempre en mente la “óptica del cliente”.

10. Elementos tangibles

La calidad en los elementos tangibles del servicio consiste en la preocupación y el cuidado de la apariencia de las instalaciones físicas de la empresa; así como de los equipos e instrumentos; y también significa la atención a la imagen personal. (p.98)

2.8 Importancia de la calidad de atención

Cada vez se va incrementando las organizaciones relacionadas a servicios, por lo tanto se incrementa la competencia y la única manera de sobrevivir es mejorando el servicio, dándoles un trato cordial y amable lo que permitirá que el usuario opte por regresar. Es importante hacer mención una institución que brinda servicios como en este caso servicios registrales, debe conocer la naturaleza de lo que está dando, lo cual significa que entiende perfectamente lo que sus clientes quieren y como ellos lo ven.

Debemos estar conscientes que el encargado de conducir la organización a una cultura de calidad en el servicio, es el líder - gerente, alguien que debe ser un constructor de la cultura organizacional y transmitir lo siguiente:

- ✓ Estimular las fortalezas de todos los empleados.
- ✓ Impulsar la iniciativa, de manera cada uno se considere líder en la calidad.
- ✓ Definir y comunicar la visión que se centra en el cliente.
- ✓ Crear una cultura que apoye el mejoramiento continuo, lo cual incluye valores compartidos como el trabajo en equipo, la apertura al cambio, la innovación, la confianza, la actitud para ganar, el entrenamiento y la responsabilidad personal y del equipo.
- ✓ La delegación y el empowerment
- ✓ La motivación y el reconocimiento
- ✓ La capacitación y el desarrollo humano
- ✓ La toma de decisiones
- ✓ El liderazgo

Se debe resaltar que la interacción con el usuario es muy importante y para ello se debe tener en cuenta dos aspectos: comprender al cliente y el servicio que ofrecemos, por lo que se precisa que las instituciones públicas logren una gestión, que cumpla con las

expectativas de los ciudadanos, deben asombrar y encantar a sus usuarios más allá de lo esperado.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general

¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral de los colaboradores de atención al usuario y la calidad de atención en la Zona Registral N° V- Sede Trujillo, 2018?

1.4.2 Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del área de atención al usuario de la Zona Registral N° V – Sede Trujillo?

¿Cuál es el nivel de la calidad de atención a los Usuarios en la Zona Registral N° V – Sede Trujillo?

¿Qué relación existe entre la dimensión ambiente laboral de la variable satisfacción laboral, con la calidad de atención al Usuario?

¿Qué relación existe entre la dimensión remuneración laboral de la variable satisfacción laboral, con la calidad de atención al Usuario?

¿Qué relación existe entre la dimensión política de la variable satisfacción laboral, con la calidad de atención al Usuario?

¿Qué relación existe entre la dimensión relaciones sociales de la variable satisfacción laboral, con la calidad de atención al Usuario?

¿Qué relación existe entre la dimensión crecimiento profesional de la variable satisfacción laboral, con la calidad de atención al usuario?

1.5 Justificación del estudio

El presente trabajo de investigación busca establecer qué relación hay entre la satisfacción laboral y la calidad de atención en la Zona Registra N° V, teniendo en cuenta lo siguiente:

1.5.1 Justificación teórica

Con los resultados de la investigación de la relación entre las dos variables, se validará los razonamientos teóricos de la satisfacción laboral y calidad de atención. Asimismo, consideramos que con la objetividad de los resultados y conclusiones obtenidos, pueden servir de un aporte doctrinario, pudiendo considerarse la información contemplada como sustento teórico de futuras investigaciones en el campo de la satisfacción laboral y la calidad de atención.

1.5.2 Justificación practica

En este punto, nuestra tesis se justifica en virtud que hoy en día existe la necesidad de que en la Zona Registral N° V-SUNARP, pueda determinarse cómo se encuentra el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores y el nivel de calidad de atención que les brindan a los usuarios que todos los días son atendidos por dichos trabajadores.

Asimismo es necesario y oportuno dado que al no contar con proyectos para mejorar esta problemática se lograría que la Zona Registral N° V-SUNARP, tenga conocimiento de cómo se encuentra en relación a éstos dos importantes aspectos para el desarrollo de la institución y el de todos los peruanos y ello llevará a tomar las medidas necesarias para mejorar y/u optimizar el recurso humano y así poder cumplir con los objetivos de la institución.

1.5.3 Relevancia social

En el aspecto social, nuestra investigación se justifica, en virtud que en la actualidad dentro de la Administración pública, existe la iniciativa y política de estado de mejorar la calidad de atención a los ciudadanos, debido a que el crecimiento y desarrollo de un país se ve reflejado en diversos aspectos, como lo es que el estado a través de sus diversas instituciones brinde una atención de calidad a los ciudadanos.

Ante ello, consideramos que nuestra investigación permite obtener resultados y conclusiones objetivas; ya que se determina los factores que inciden en la satisfacción laboral y en la calidad de atención; para

a partir de allí recomendar acciones de solución en pos de optimizar la atención al ciudadano.

Una mejor calidad de atención, implicara que los ciudadanos, puedan ser escuchados y resueltos sus diversos requerimientos, de forma oportuna y dentro de los plazos de Ley. Esto es bajo los estándares y derechos constitucionales que la Ley reconoce a las personas.

1.5.4 Utilidad metodológica

En el desarrollo de la investigación, se emplea instrumentos de recolección de datos, confiables y validados bajo los parámetros de investigación científica.

Asimismo la elaboración y desarrollo de la tesis, se estructura de acuerdo a las normas de investigación. En tal sentido, estamos convencidos, que los resultados, conclusiones y recomendaciones dadas, cuentan con la consistencia y objetividad, pudiendo tomarse como referencia y antecedente para futura investigaciones.

1.5.5 Conveniencia de la investigación

Es conveniente, porque nos otorga un conocimiento más objetivo de las variables, de tal modo, los trabajadores podrán recibir capacitaciones y programas de intervención permitiendo mantener las fortalezas y mejorar las deficiencias y/o debilidades de los mismos.

1.6 Hipótesis

La satisfacción laboral de los colaboradores de atención al usuario, se relaciona de manera directa con la calidad de atención a los usuarios de la Zona Registral N° V-Sede Trujillo, 2018.

1.7 Objetivos

1.7.1 General

Determinar la relación entre la satisfacción laboral de los colaboradores y la calidad de atención a los usuarios de la Zona Registral N° V-Sede Trujillo, 2018.

1.7.2 Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del área de atención al usuario de la Zona Registral N° V – Sede Trujillo.
- Determinar el nivel de la calidad de atención a los Usuarios en la Zona Registral N° V – Sede Trujillo.
- Describir la relación entre la dimensión ambiente laboral de la variable satisfacción laboral, con la calidad de atención al Usuario.
- Describir la relación entre la dimensión remuneración laboral de la variable satisfacción laboral, con la calidad de atención al Usuario.
- Describir la relación entre la dimensión política de la variable satisfacción laboral, con la calidad de atención al Usuario.
- Describir la relación entre la dimensión relaciones sociales de la variable satisfacción laboral, con la calidad de atención al Usuario.
- Describir la relación entre la dimensión crecimiento profesional de la variable satisfacción laboral, con la calidad de atención al usuario.

II. MÉTODO

En el aspecto metodológico, nos encontramos ante una investigación, por su diseño de carácter no experimental, en virtud que se observa las variables en su dimensión natural, sin realizar manipulación activa de alguna de ellas. Asimismo, con relación al tipo de investigación, tenemos las clasificaciones siguientes:

2.1 Tipo de investigación

- a. **Según su finalidad:** Es una investigación aplicada; en razón que busca solucionar la problemática referente a satisfacción laboral y la calidad de atención; en pos de optimizar y mejorar la atención de los usuarios en SUNARP.
- b. **Según su carácter:** Descriptiva - Correlacional; en razón que la investigación está orientada a determinar la relación entre las variables de estudio: Satisfacción laboral y Calidad de atención.
- c. **Según su naturaleza:** Es cualitativa; debido a que el estudio de las variables se realiza mediante la metodología interpretativa.
- d. **Según su alcance temporal:** Es Transversal, porque el estudio se hará en un determinado periodo de tiempo.
- e. **Según la orientación que asume:** es una investigación orientada al descubrimiento; ya que de acuerdo a este tipo de investigación se busca generar conocimiento desde una perspectiva inductiva; utiliza métodos interpretativos.

2.2 Variables, operacionalización

2.2.1 Variables

Variable 1: Satisfacción laboral

Variable 2: Calidad de atención

2.2.2 Operacionalización de las Variables

TÍTULO: La satisfacción laboral de los colaboradores y la calidad de atención en la Zona Registral N° V – Sede Trujillo, 2018

AUTOR: Br. Carmen Pilar Morillas Domínguez

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA DE MEDICION
SATISFACCION LABORAL	Actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea, y el desempeño de tareas (Palma, 2004).	Ambiente Laboral	Condiciones ambientales Condiciones físicas	<ul style="list-style-type: none"> • La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores. • El ambiente donde trabaja es confortable. • Cuento con los equipos adecuados para desarrollar mi trabajo. • Mi trabajo se desarrolla dentro de un ambiente limpio y agradable. • La seguridad en relación a los accidentes de trabajo está garantizada. • El riesgo de sufrir enfermedades en mi puesto de trabajo es mínimo. 	Ordinal
		Remuneración laboral	Remuneración económica Plan de incentivos	<ul style="list-style-type: none"> • La remuneración que percibo en relación con mi trabajo es adecuado. • Mi remuneración laboral, satisface mis expectativas económicas. • Tengo expectativas de ascenso profesional e incremento remunerativo dentro de mi institución. • La institución, reconoce el buen desempeño laboral con reconocimientos y premios a los trabajadores. • La institución asume los costos de capacitación. • Mi institución, cuenta con una política de reconocimientos e incentivos de carácter no económico. 	
				<ul style="list-style-type: none"> • Siento que recibo de parte de la institución buen trato. 	

		Política	Estructura administrativa Aspecto normativo	<ul style="list-style-type: none"> • La institución cumple con todos mis derechos laborales. • La institución aplica una política de “puertas abiertas”, para la solución de conflictos. • Existen normas disciplinarias que garanticen un trato justo. • Las sanciones se aplican teniendo en cuenta el debido proceso de manera equitativa y justa. 	
		Relaciones sociales	Relaciones interpersonales Relación con la autoridad	<ul style="list-style-type: none"> • El ambiente de trabajo es muy agradable. • Cuando surge una discrepancia entre los compañeros, suelen solucionarlos de la mejor manera. • Cuando un compañero de trabajo, encuentra dificultad para cumplir con su tarea, los demás buscan ayudar para en la tarea. • La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo. • Me gusta trabajar en equipo con mis demás compañeros. • Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s), justo y equitativo. • Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo. • Interactuar adecuadamente con el jefe beneficia la calidad del trabajo. • La relación que tengo con mis superiores es cordial. • Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo. 	

		Crecimiento profesional	Desarrollo Personal Desempeño laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Siento que mi trabajo me da la oportunidad para realizarme como profesional. • Mi institución me toma en cuenta cuando hay oportunidad de ser promovido o ascendido. • Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo. • Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo. • Mi trabajo me permite desarrollar mi creatividad e innovación. • Percibo que la tarea que realizo es tan valiosa que afecta a todo el proceso. • El puesto que ocupo está en relación con mi capacidad y preparación. • Al final de la jornada, siempre cumplo con las metas trazadas. • Mi trabajo me plantea nuevos retos. • Me siento satisfecho con el trabajo que desempeño 	
CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO	Es un proceso para la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los mismos (Fernandez, 2009)	EMPATIA	Grado de cortesía Imagen personal	<ul style="list-style-type: none"> • El personal de atención al usuario, trata siempre con amabilidad y cortesía. • El personal de atención, siempre se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios. • El personal brinda atención en el momento oportuno y sin distracciones personales. • La imagen personal del personal de atención es adecuada para la función que desempeña. 	Ordinal
		FIABILIDAD	Confianza en la atención Solución oportuna	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el colaborador promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple. • Cuando tengo un problema, el colaborador de atención se muestra sincero interés por resolverlo. • El comportamiento del colaborador me inspira confianza. 	

				<ul style="list-style-type: none"> • El colaborador nunca está demasiado ocupado como para no atender a un usuario. 	
		SEGURIDAD	Grado de acierto Comunicación efectiva	<ul style="list-style-type: none"> • El personal que lo atendió, utiliza un lenguaje claro y preciso. • Las orientaciones brindadas por el personal de atención, son las correctas. • Me siento seguro al realizar consultas al personal de atención. • El personal de atención responde con claridad, seguridad y de forma específica las consultas • El personal de atención brinda el servicio de manera rápida y eficiente. 	
		CAPACIDAD PROFESIONAL	conocimiento de sus funciones Nivel de profesionalismo	<ul style="list-style-type: none"> • El personal de atención al usuario, demuestra conocimiento de los diversos procedimientos de la Entidad. • El personal de atención al usuario, demuestra destreza en el manejo de programas y equipos informáticos. • El personal de atención, demuestra disposición, en brindar las mejores soluciones a las solicitudes de los ciudadanos. • El personal de atención, conoce los requisitos y plazos que se requiere para cada procedimiento 	

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

Para la Variable satisfacción laboral la población estuvo conformada por todos los trabajadores que laboran en la Zona Registral N° V – Sede Trujillo, en el área de atención al usuario.

Con relación a la variable, calidad de atención, la población lo conformaron los 9000 usuarios que acuden a la Zona Registral N° V – Sede Trujillo, durante los meses setiembre a noviembre del 2018.

Para determinar la población, se empleó el criterio de la frecuencia de atenciones al ciudadano en la Zona Registral N° V – SUNARP Trujillo, de forma diaria, semanal y mensual. Acorde al detalle del siguiente cuadro:

FRECUENCIA DE ATENCION AL CIUDADANO	N°
x día	150
x semana	750
x mes	3000
3 meses tiempo del estudio	9000

2.3.2 Muestra

La muestra estuvo conformada por 22 trabajadores que son la totalidad de personal que labora en la Zona Registral N° V – Sede Trujillo, 2018 y 341 usuarios.

Para determinar la muestra de los usuarios, se emplea la siguiente formula estadística:

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

n: Tamaño muestra

p: Proporción de usuarios que están satisfechos con la calidad de atención brindada, p = 0.5

q: Proporción de usuarios que no están satisfechos con la calidad de atención brindada, q = 0.5

Z: Valor de “Z” para el intervalo de confianza 95%, Z = 1.96

e: Error estándar de 0.05

N: Población de usuarios a la que acudieron a la Zona Registral N° V – Sede Trujillo, 2018.

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) \cdot 3000}{(0.05)^2 \cdot (3000 - 1) + (1.96)^2 \cdot (0.05) \cdot (0.05)}$$

El tamaño muestral de los usuarios fue de 341 usuarios.

2.3.2.1 Unidad Muestral

Trabajadores que laboran en la Zona Registral N° V – Sede Trujillo y usuarios que acuden a ser atendidos a esa Zona Registral, Trujillo 2018.

2.3.2.2 Muestreo

El tipo de muestreo utilizado fue aleatorio simple para proporciones cuando la población es finita.

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

2.4.1 Técnicas e instrumentos

2.4.1.1 Técnicas

- **Encuesta;** esta técnica nos permitió obtener información objetiva respecto a las variables de estudio Satisfacción Laboral y Calidad de Atención en la Zona Registral N° V – Sede Trujillo para lo cual estas variables serán analizadas en base a dimensiones de estudio.

2.4.1.2 Instrumento

- **Cuestionario;** el instrumento de recolección de datos, empleado en la presente investigación fue el cuestionario.

Respecto a la variable Satisfacción Laboral, fue dirigido a los trabajadores del área de atención al usuario de la Zona Registral N° V – Sede Trujillo, y consto de 35 preguntas.

Respecto, a la variable Calidad de Atención, el cuestionario estuvo dirigido a los usuarios que acuden al servicio de la Zona Registral N° V – Sede Trujillo, el mismo que consto de 17 preguntas.

2.4.2 Validez y confiabilidad

2.4.2.1 Validación

La validación de los instrumentos de recolección de datos, del presente estudio, se realizó por el juicio de expertos, de los profesionales siguientes:

Experto 01:

Nombres y Apellidos: Dr. Edilberto Horna Clavo

Profesión: Sociólogo

Grado Académico: Doctor

Experto 02:

Nombres y Apellidos: Mg. Josué Armando Díaz Alva

Profesión: Abogado

Grado Académico: Magíster en Gestión Pública.

Experto 02:

Nombres y Apellidos: Franco Rodríguez Diestra

Profesión: Abogado

Grado Académico: Magister en Gestión Pública

2.4.2.2 Confiabilidad

Se determinará la confiabilidad de los instrumentos a través del índice de consistencia interna Alfa de Cronbach, si su valor es cercano a la unidad se trata de un instrumento fiable que hace mediciones estables y consistentes.

Si su valor está por debajo de 0.8 el instrumento que se está evaluando presenta una variabilidad heterogénea en sus ítems y por tanto nos llevará a conclusiones equivocadas.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde:

- α = Alfa de Cronbach
- K = Número de ítems
- V_i = Varianza de cada ítems
- V_t = Varianza total

Primer instrumento

- K = 35
- $\sum V_i$ = 20.90
- V_t = 190.24

Reemplazando en la formula tenemos:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right] = \frac{35}{35-1} \left[1 - \frac{20.90}{190.24} \right] = 1.03 [0.89] = 0.916$$

Donde $0.92 > 0.8$: Es aceptable

Entonces podemos decir que el valor de alfa es de 0.92 es cercano a la unidad por lo tanto es un instrumento es fiable.

Segundo instrumento

- K = 17
- $\sum V_i$ = 12.46
- V_t = 133

Reemplazando en la formula tenemos:

$$\alpha = \frac{K}{n-1} \left[1 - \frac{\sum \psi}{n} \right] = \frac{17}{17-1} \left[1 - \frac{12.46}{133} \right] = 1.0625 [0.91] = 0.963$$

Donde $0.96 > 0.8$: Es aceptable

Entonces podemos decir que el valor de alfa es de 0.96 es cercano a la unidad por lo tanto es un instrumento es fiable.

2.5 Métodos de análisis de datos

El análisis de datos, de acuerdo a la naturaleza de la investigación, se realiza mediante la estadística descriptiva; la misma que nos permite el procesamiento y obtención de resultados válidos y confiables.

En tal sentido, tenemos:

- Matriz de base de datos sobre las variables de estudio: Satisfacción laboral y la calidad de atención.
- Construcción de tablas de distribución de frecuencias.
- Elaboración de cuadros y/o gráficos estadísticos.

2.6 Aspectos éticos

En el presente estudio se protegerá la identidad de cada uno de los sujetos de estudio y se tomará en cuenta las consideraciones éticas pertinentes, tales como confidencialidad, consentimiento informado, libre participación y anonimato de la información.

- **Confidencialidad:** La información obtenida no será revelada ni divulgada para cualquier otro fin; protegiéndose la identidad de las personas que participan como informantes de la investigación.
- **Consentimiento informado** Los participantes tendrán pleno conocimiento de sus derechos y responsabilidades para brindar la información requerida y ser informantes.
- **Libre participación:** Se refiere a la participación de los informantes sin presión alguna, pero si motivándolos sobre la importancia de la investigación.
- **Efectos secundarios:** Se asumirá las consecuencias que puede tener esta investigación en las vidas de los participantes, tales como bullying, agresiones físicas o psicológicas, etc.).

Negarse a participar en la investigación o abandonarlo en cualquier momento.

- **Dar a conocer los resultados de la investigación:** Se le informará a todos los participantes los resultados provenientes de la misma investigación.
- **Respeto al lugar donde se realiza la investigación:** Se obtendrá los permisos correspondientes para acceder al lugar por parte de las personas autorizadas, así mismo se cumplirá con las reglas y normas establecidas por la institución.
- **Respeto a los participantes:** se tendrá respeto a las costumbres y sus creencias de las personas, así como a la Igualdad, rechazando todo acto de racismo y de discriminación, ya que todos los participantes son igualmente importante y se merece el mismo respeto (según la declaración universal de los derechos humanos, 1948).
- **Veracidad:** es decir la recolección de la información, el análisis y los resultados son verdaderos, así como no desviar las conclusiones de acuerdo al financiamiento de la investigación.
- **Respeto por el medio ambiente:** en la investigación se evitará el riesgo de dañar considerablemente a la gente, al medio ambiente o a la propiedad sin necesidad.
- **Derecho de autor:** se respetará la autoría de otros autores, ya sea teóricos o prácticos (patentes) No plagio, falsificación de otros trabajos,
- **Veracidad en el registro de la información:** Los datos registrados no son falsificados.

III. RESULTADOS

Los resultados de la investigación, son presentados acorde a los objetivos planteados en la presente tesis. Para la recolección y análisis de la información, se aplicó dos cuestionarios, obteniendo información confiable y objetiva respecto a las variables y dimensiones de estudio; a fin de determinar si existe relación entre las variables y las dimensiones de estudio. La presentación de los resultados se muestra en las tablas y gráficos estadísticos

3.1. Descripción de los resultados de los niveles de satisfacción laboral de los colaboradores que trabajan en la zona registral n° v – sede Trujillo, 2018.

Tabla 1

Satisfacción laboral de los colaboradores que trabajan en la Zona Registral N° V – sede Trujillo, 2018

NIVEL	N°	%
Casi nunca	2	9%
A veces	14	64%
Casi siempre	5	23%
Siempre	1	5%
Total	22	100%

Fuente: Encuesta realizada por el autor

Interpretación:

Según la tabla 1, con relación a los resultados obtenidos sobre el nivel de la variable satisfacción laboral, tenemos que el 64% (14 colaboradores) considera solo a veces sienten satisfacción laboral, el 23% (05 colaboradores) manifiestan que casi siempre sienten satisfacción laboral, el 9 % (02 colaboradores) casi nunca sienten satisfacción laboral; mientras tanto solo el 4.55% (01 colaborador) siempre se encuentra satisfechos laboralmente.

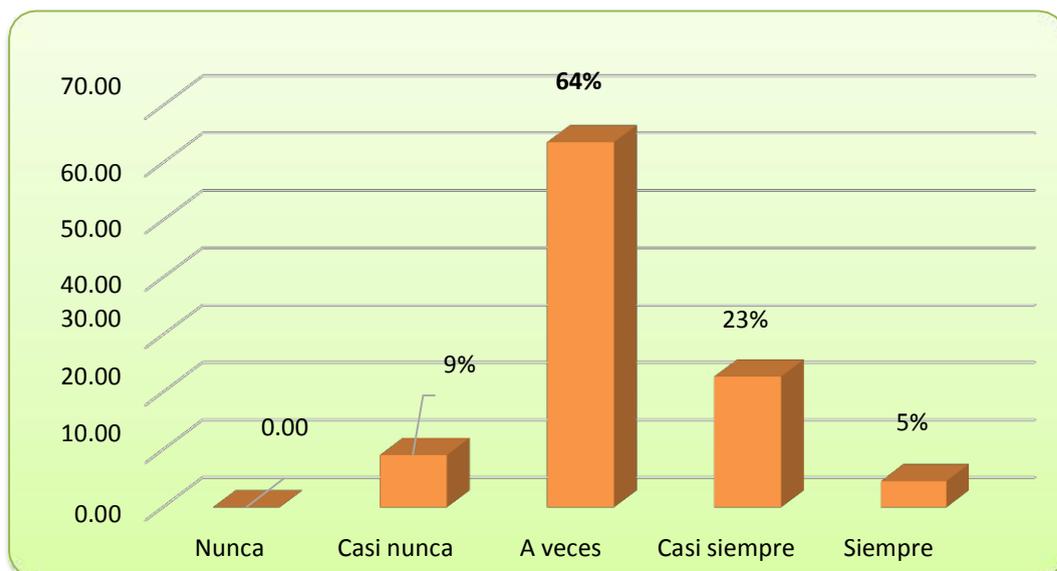


Figura 1. Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores que trabajan en la zona registral N° V – sede Trujillo, 2018.

Fuente: Tabla 1

3.2. Descripción de resultados de los niveles de las dimensiones de satisfacción laboral: ambiente laboral, remuneración laboral, política, relaciones sociales, crecimiento profesional.

Tabla 2

Comparación de los puntajes de los niveles de las dimensiones de la Satisfacción laboral de los colaboradores que trabajan en la Zona Registral N° V – sede Trujillo, 2018

NIVEL	AMBIENTE LABORAL		REMUNERACIÓN LABORAL		POLITICA		RELACIONES SOCIALES		CRECIMIENTO PROFESIONAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Nunca	0	0%	1	5%	1	5%	0	0%	0	0%
Casi nunca	3	14%	8	36%	1	5%	2	9%	5	23%
A veces	5	23%	8	36%	15	68%	4	18%	11	50%
Casi siempre	13	59%	5	23%	4	18%	15	68%	5	23%
Siempre	1	5%	0	0%	1	5%	1	5%	1	5%
TOTAL	22	100%	22	100%	22	100%	22	100%	22	100%

Fuente: Encuesta realizada por el autor

Interpretación:

Según la tabla 2, nos muestra los niveles de las dimensiones de la variable satisfacción laboral; en tal sentido, con respecto a la dimensión ambiente laboral, el 59 % señala que casi siempre se encuentran satisfechos, el 23%

solo a veces se encuentra satisfechos laboralmente, el 14% casi nunca se encuentran satisfechos y solo el 5% siempre se encuentra satisfechos laboralmente. De acuerdo a los resultados obtenidos, si bien es cierto encontramos un alto nivel de satisfacción laboral; no obstante, existe un considerable porcentaje que señalan la existencia de satisfacción laboral con una tendencia solo a veces y casi nunca, cuya sumatoria nos da un 37%. Estos resultados significan la existencia de un ambiente de trabajo óptimo para la realización del trabajo, con adecuado mobiliario y equipos informáticos para el desarrollo del trabajo. Sin embargo, es importante potenciar y mejorar de forma permanente los aspectos antes mencionados, así también como la limpieza y la seguridad en el trabajo; con el fin de disminuir el considerable porcentaje (37%) que considera la existencia de satisfacción respecto al ambiente laboral, solo a veces y casi nunca y por ende obtener estándares óptimos y de calidad respecto al ambiente laboral.

Con relación a la dimensión remuneración laboral de la variable en estudio, predomina el nivel a veces y casi nunca, ambos con un 36 %, el 23% casi siempre están satisfechos y solo el 4.55% nunca se encuentran satisfechos laboralmente. Acorde a los resultados obtenidos, encontramos un alto grado de insatisfacción por parte de los colaboradores, en relación a la remuneración laboral; esto significa que el personal no siente motivación respecto a lo que percibe como remuneración dentro de la entidad, es decir solo a veces y casi nunca (74% colaboradores) satisface sus expectativas económicas; asimismo, respecto a los incentivos de carácter no económicos tampoco existe motivación; en ese aspecto es importante implementar políticas institucionales, que permitan el reconocimiento, premiaciones y ascensos ante el buen desempeño de los colaboradores, donde prime la meritocracia y el desempeño profesional. Esto repercutirá en el estado motivacional del trabajador, en razón que buscara permanentemente mejorar su desempeño laboral, y capacitarse en pos de lograr un crecimiento profesional dentro de la entidad.

En la dimensión política el 68 % consideran que solo a veces se encuentra satisfechos laboralmente, 18 % señala que casi siempre están satisfechos, mientras que con un 10% mencionan que casi nunca y nunca se encuentra

satisfechos. La dimensión política dentro de nuestra investigación está referido al trato institucional, al grado de reconocimiento y gratitud que se tiene para con el trabajador. Encontramos acorde a nuestros resultados que con respecto a la dimensión política institucional predomina el nivel a veces, lo cual, implica que para mejorar la percepción del trabajador, respecto a esta dimensión se debe salvaguardar el cumplimiento de los derechos laborales; así también como poner en práctica una política que garantice un trato justo a los colaboradores y que las normas se apliquen bajo los principios de proporcionalidad, es decir de forma justa y equitativa. Si bien es cierto encontramos un nivel moderado de satisfacción respecto a dimensión; sin embargo, en pos de cumplir con el objetivo estratégico institucional de garantizar la gestión institucional orientada a satisfacer el requerimiento de servicios registrales para las personas; y para cumplir con éste objetivo trazado, se debe fortalecer la capacidad de gestión de la SUNARP. En ese sentido, Existe consenso respecto que el principal obstáculo para el cumplimiento de los objetivos en el sector público, ya no es la escases de recursos, sino la escases de la capacidad de gestión. Entonces si queremos mejorar la capacidad de gestión de forma institucional, debemos mejorar y optimizar la política institucional ante los colaboradores y ante los usuarios.

El nivel de satisfacción con respecto a las relaciones sociales, el 68 % casi siempre se encuentran satisfechos, el 18 % a veces se encuentran satisfechos, 9.09% casi nunca se encuentra satisfechos y solo el 4.55% consideran que siempre se encuentran satisfechos laboralmente. Los resultados en base esta dimensión de estudio nos demuestra un nivel aceptable, lo que significa la existencia de un buen ambiente laboral respecto a las relaciones entre los colaboradores, es decir, por lo general existe solidaridad, ayuda mutua y trabajo en equipo entre los colaboradores. Teniendo asimismo una tendencia a una relación de cordialidad, comprensión y disposición por parte de los jefes.

Finalmente en la dimensión crecimiento profesional encontramos un nivel moderado con un 50%, seguido del nivel a veces y casi siempre, cada uno con 23 %; esto indica que el personal no percibe de forma integral la

oportunidad para crecer como profesional; en el sentido que no hay posibilidades de ser promovido o ascendido. Esto incide en la motivación del personal, y en la desempeño de sus funciones; influyendo en la percepción de la calidad de atención que tiene el usuario.

En conclusión podemos decir que las dimensiones ambiente laboral, remuneración laboral y política, muestran un nivel moderado respecto a la satisfacción laboral; en ese sentido, se debe implementar acciones y estrategias para optimizar el nivel de estas dimensiones.

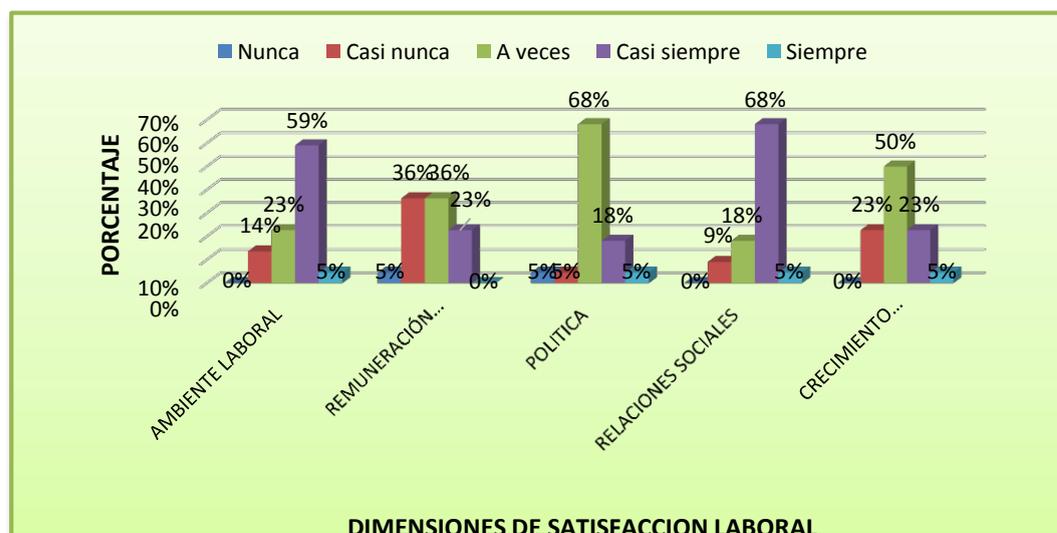


Figura 2. Niveles de las dimensiones de la Satisfacción laboral de los colaboradores que trabajan en la Zona Registral N° V – sede Trujillo, 2018

Fuente: Tabla 2

3.3. Descripción de los resultados de los niveles de Calidad de Atención que perciben los usuarios que acuden a la Zona Registral N° V – sede Trujillo, 2018.

Tabla 3

Calidad de atención que tienen los usuarios que acuden a la Zona Registral N° V – sede Trujillo, 2018

Calidad de atención	N°	%
Muy malo	0	0%
Malo	71	21%
Regular	217	64%
Bueno	50	15%
Muy bueno	3	1%
Total	341	100%

Fuente: Encuesta realizada por el autor

Interpretación:

Según la tabla 3, con relación a los resultados obtenidos sobre el nivel de la variable calidad de atención, tenemos que el 64% (217 usuarios) considera que la calidad de atención es regular, el 21% (71 usuarios) manifiestan que la atención es mala; mientras tanto solo el 15% (50 usuarios) señalan que la atención es buena. De acuerdo a los resultados en esta variable de estudio, encontramos un déficit en la calidad de atención; por lo que analizaremos estos resultados en base a las dimensiones consideradas para el estudio de la presente variable.

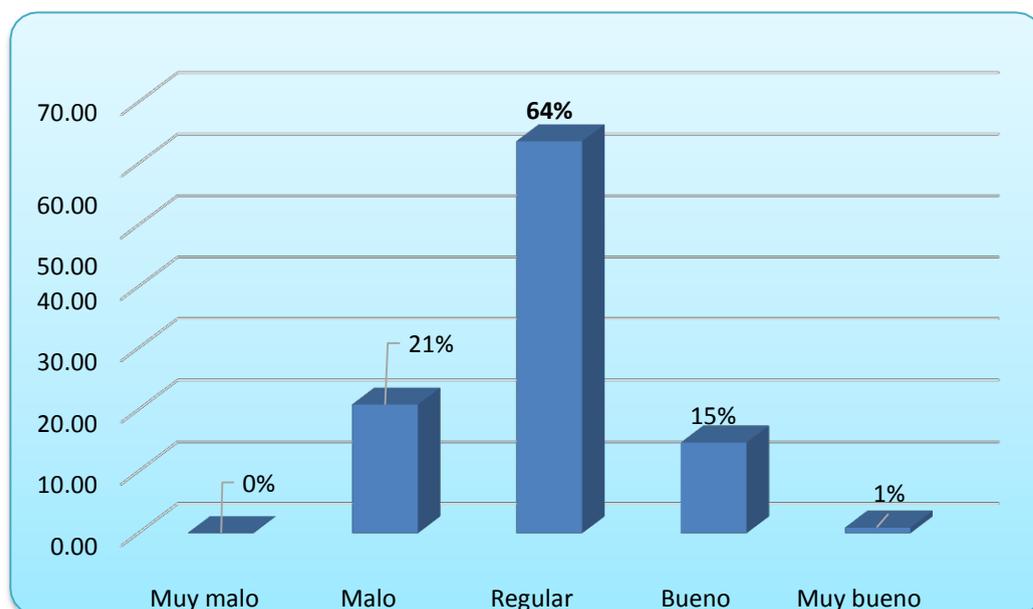


Figura 3. Calidad de atención que tienen los usuarios que acuden a la Zona Registral N° V – sede Trujillo, 2018

Fuente: tabla N° 03

3.4. Descripción de resultados de los niveles de las dimensiones de Calidad de atención: empatía, fiabilidad, seguridad, capacidad profesional.

Tabla 4

Comparación de los puntajes de los niveles de las dimensiones de la Calidad de atención que tienen los usuarios que acuden a la Zona Registral N° V – sede Trujillo, 2018

NIVELES	EMPATIA		FIABILIDAD		SEGURIDAD		CAPACIDAD PROFESIONAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Muy malo	5	1%	5	1%	5	1%	7	2%
Malo	41	12%	69	20%	101	30%	45	13%
Regular	103	30%	137	40%	157	46%	134	39%
Bueno	143	42%	91	27%	74	22%	108	32%
Muy bueno	49	14%	39	11%	4	1%	47	14%
TOTAL	341	100%	341	100%	341	100%	341	100%

Fuente: Encuesta realizada por el autor

Interpretación:

Según la tabla 4, respecto a la dimensión de empatía de la variable calidad de atención, el 41.94% consideran que el personal que labora tiene buena empatía, el 30.21% manifiesta que tienen regular empatía, el 14.37% considera que su empatía es muy buena, el 12.02% tiene una mala empatía, y el 1.37% manifiesta que tiene una muy mala empatía. De acuerdo a los resultados obtenidos, encontramos que predomina un alto nivel de empatía, lo cual implica que el personal de atención al usuario, trata siempre con amabilidad y cortesía y se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios.

Con relación a la fiabilidad en la calidad de atención al usuario, el 40 % manifiesta que es de un nivel regular, el 27 % manifiesta que es buena; sin embargo un considerable 20% señala que la atención es mala; asimismo, el 11% consideran que es muy buena y el 1% de los entrevistados opinan que la calidad de atención con respecto a la fiabilidad es muy mala. En este aspecto, dados los resultados obtenidos, y la prevalencia del nivel regular con una tendencia a un nivel malo; consideramos que es importante mejorar el compromiso y cumplimiento oportuno para con el usuario, en virtud que los indicadores considerados en la presente dimensión están referidos al cumplimiento oportuno de los requerimientos de los administrados y el compromiso del personal, en brindar solución rápida y eficiente al usuario.

En la dimensión seguridad, para los usuarios entrevistados, el 46% que es de un nivel regular, 30 % considera que es de un nivel malo, solo un 27% manifiesta que es bueno, el 1% es muy malo y el 1% consideran que la seguridad en la atención al usuario por parte del personal de atención es muy buena. Los resultados de la seguridad en la atención indican un predominio del nivel regular, con un amplio porcentaje (30%) del nivel malo. En ese sentido, es necesario ejecutar un plan de capacitación y evaluación permanente al personal, sobre los diversos procedimientos de la entidad y el conocimiento de los requisitos y normas legales a fin de brindar una atención de calidad al usuario. La inseguridad en la atención, según nuestra encuesta es a consecuencia, de la falta de conocimiento y destreza para afrontar y resolver las solicitudes de los usuarios; esto se relaciona con la satisfacción laboral, en el sentido que una mayor capacitación, le permitirá desenvolverse mejor profesionalmente y por ende lograr algún reconocimiento o ascenso profesional.

Finalmente en la capacidad profesional Los usuarios que acuden a la Zona Registral N° V – Sede Trujillo a hacer sus trámites el 39.30% considera que la calidad de atención con respecto a la capacidad empresarial es regular, 31.67% consideran que es bueno, el 13.78%, manifiesta que es muy bueno, el 13.20% según su apreciación es malo y solo el 2.05% manifiesta que es muy malo. Este aspecto denota que existe destreza en el manejo de programas y equipos informáticos; y conocimientos respecto a las funciones, requisitos y procedimientos que se llevan dentro de la entidad.

De acuerdo a los resultados obtenidos, encontramos que en las dimensiones de fiabilidad, seguridad y capacidad profesional, prevalece un nivel regular respecto a la calidad de atención; en tal sentido se debe implementar estrategias de mejora, para lo cual es necesario, incentivar al personal a que se capacite y busque mejoras en pos de lograr un crecimiento profesional.

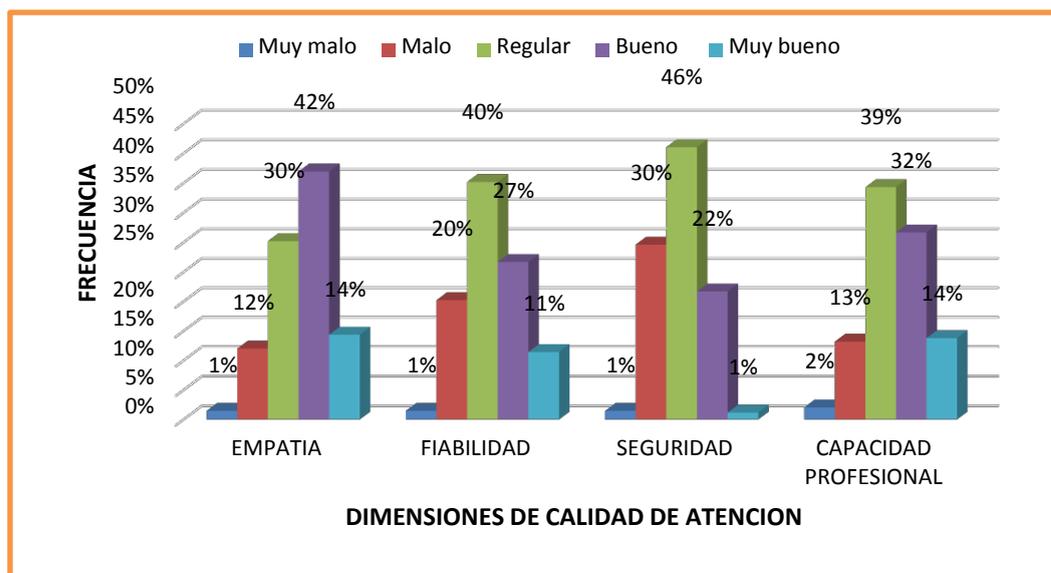


Figura 4. Niveles de las dimensiones de Calidad de atención que tienen los usuarios que acuden a la Zona Registral N° V – sede Trujillo, 2018

Fuente: Tabla N° 04

3.5. Descripción de resultados comparativos de las variables satisfacción laboral y calidad de atención.

Tabla 5

Comparación de los niveles de las variables las variables satisfacción laboral y calidad de atención.

NIVELES	SATISFACCION LABORAL		CALIDAD DE ATENCIÓN	
	F	%	F	%
Nunca	0	0%	0	0%
Casi nunca	2	9%	71	21%
A veces	14	64%	217	64%
Casi siempre	5	23%	50	15%
Siempre	1	5%	3	1%
TOTAL	22	100%	341	100%

Interpretación:

Según la tabla 05, encontramos una relación significativa entre la satisfacción laboral y la calidad de atención, en virtud que el nivel preponderante en ambas variables es el nivel regular, ambos 64 %, lo cual

significa que la satisfacción laboral está vinculada o relacionada a la mejora de la calidad de atención al usuario.

En tal sentido, a fin de lograr una atención de calidad, debemos implementar una política estratégica institucional para mejorar la satisfacción laboral, en el aspecto motivacional, profesional, remunerativo, político administrativo y social; que permitan cumplir con el objetivo estratégico institucional de garantizar la gestión institucional orientada a satisfacer el requerimiento de servicios registrales para las personas; y para cumplir con éste objetivo trazado, se debe fortalecer la capacidad de gestión de la SUNARP. Para ello es importante potenciar y mejorar de forma permanente los aspectos antes mencionados, así también como la limpieza y la seguridad en el trabajo; implementar políticas institucionales, que permitan el reconocimiento, premiaciones y ascensos ante el buen desempeño de los colaboradores, donde prime la meritocracia y el desempeño profesional. Esto repercutirá en el estado motivacional del trabajador, en razón que buscara permanentemente mejorar su desempeño laboral, y capacitarse en pos de lograr un crecimiento profesional dentro de la entidad. Asimismo, se debe salvaguardar el cumplimiento de los derechos laborales; así también como poner en práctica una política que garantice un trato justo a los colaboradores y que las normas se apliquen bajo los principios de proporcionalidad, es decir de forma justa y equitativa.

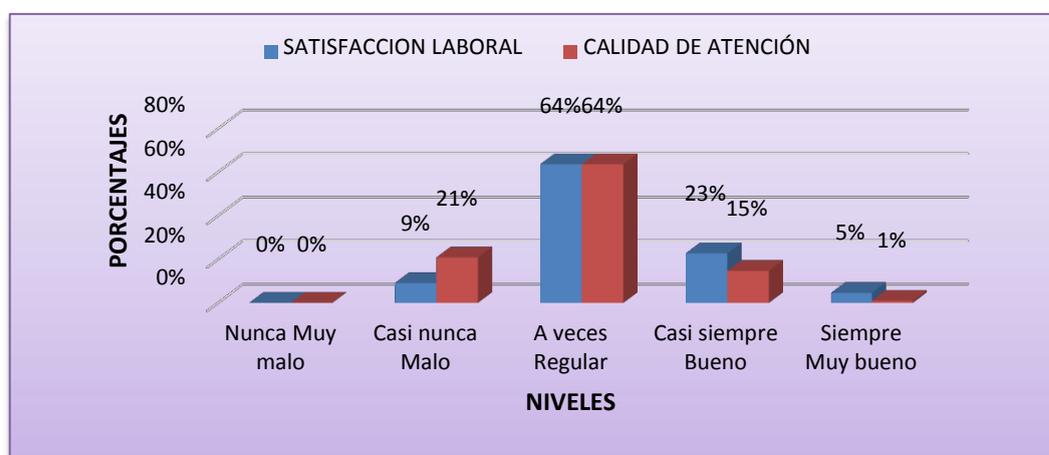


Figura 5. Comparación de los niveles de las variables las variables satisfacción laboral y calidad de atención.

Fuente: Tabla N° 05

IV. DISCUSIÓN

La presente tesis de investigación tiene como finalidad determinar y describir la relación entre la satisfacción laboral de los colaboradores y la calidad de atención en la Zona Registral N° V- Sede Trujillo. La obtención de información y procesamiento de los resultados se hizo en base dos cuestionarios, cuya confiabilidad de dichos instrumentos se determinó a través del índice de consistencia interna Alfa de Cronbach, los cuales son instrumentos confiables, objetivos y consistentes.

La importancia del estudio se da en virtud que SUNARP, una de las instituciones del Estado de mayor relevancia, en su Plan Operativo Institucional 2016 – 2018, se ha planteado como objetivo estratégico institucional: Garantizar la gestión institucional orientada a satisfacer el requerimiento de servicios registrales para las personas; para cumplir con éste objetivo trazado, se ha propuesto fortalecer la capacidad de gestión.

Existe consenso respecto que el principal obstáculo para el cumplimiento de los objetivos en el sector público, es la falta de capacidad de gestión. Como se puede apreciar, la SUNARP tiene claro el objetivo que quiere lograr; sin embargo, se ha podido observar que, en diversas oportunidades se prioriza otras necesidades, no relacionadas con el colaborador, por lo que no se está tomando en cuenta el principal recurso de una institución, el recurso humano, y más aún cuando este recurso humano es el que da la cara a la ciudadanía.

Con relación a los resultados obtenidos, respecto a la variable satisfacción laboral, encontramos que el 64% considera que solo a veces se sienten satisfechos laboralmente, el 23% manifiestan que casi siempre sienten satisfacción laboral, el 9% casi nunca sienten satisfacción laboral y el 5% siempre se encuentra satisfechos laboralmente.

En ese sentido, la doctrina, definiendo y dándole consistencia teórica nuestra variable de estudio, a través de Aguado (1998), señala, que la satisfacción laboral, es aquella percepción que tiene un trabajador, respecto a su bienestar dentro su centro laboral; la misma que se da o depende de distintos factores de carácter laboral y motivacional, como pueden ser: reconocimientos, premiaciones, ascensos, estabilidad, etc. Asimismo, la satisfacción laboral, está

ligada a factores intrínsecos y extrínsecos. Dentro de los factores intrínsecos, encontramos aspectos, como dificultad de las tareas a realizar, la variedad de las tareas a realizar, la capacidad, destreza e interés para aprender. En los factores extrínsecos, está relacionado al lugar o espacio en donde realiza sus actividades el trabajador, el grado de interrelación con los demás compañeros de trabajo, la remuneración, la jornada de trabajo, es decir el número de horas que labora, así también, como las condiciones de seguridad para el desarrollo de sus funciones o actividades, entre otros.

Como podemos observar, Aguado hace referencia a las dimensiones, bajo las cuales está vinculada o relacionada la satisfacción laboral, en relación a las dimensiones materia de estudio, tenemos que respecto a la dimensión ambiente laboral el 59% de los colaboradores de atención al usuario casi siempre se encuentran satisfechos, el 23% solo a veces se encuentra satisfechos laboralmente. Estos resultados significan que existe una aceptable distribución física del ambiente de trabajo para la realización de las labores, donde se cuenta con un comfortable mobiliario y óptimos equipos para el desarrollo del trabajo. Asimismo es importante señalar la existencia de una adecuada limpieza y seguridad en el trabajo.

Asimismo, con relación a la dimensión de estudio remuneración laboral, según lo observado, el 36% de los trabajadores manifiestan que a veces y casi nunca se consideran satisfechos laboralmente, respectivamente; el 23% casi siempre están satisfechos y solo el 5% nunca se encuentran satisfechos laboralmente. Los porcentajes obtenidos respecto a esta dimensión significa que el personal percibe que su remuneración a veces y casi nunca satisface sus expectativas económicas; asimismo no existe motivación respecto algún ascenso profesional o algún incremento de la remuneración dentro de la entidad. Asimismo es necesario, potenciar los reconocimientos e incentivos de carácter económico y no económico al personal.

El resultado obtenido, de la dimensión remuneración laboral se refuerza con lo señalado por Palma (2004), refiere que la satisfacción laboral es un comportamiento que tiene todo empleado, para con su trabajo. El carácter de este comportamiento (positivo o negativo), depende de una serie de aspectos, como pueden ser los beneficios laborales y remunerativos que pueda percibir el

trabajador; las posibilidades que este pueda tener, para desarrollarse personal y profesionalmente dentro de la empresa, etc. En tal sentido, es importante, tener en cuenta lo señalado por Robbins & Judge (2009) quienes sostienen que la principal causa de insatisfacción de los trabajadores es el bajo salario que perciben; lo cual conlleva a que exista fuga de talentos; en razón que los trabajadores, por lo general buscan ofertas, donde obtengan mayor remuneración y mayores beneficios laborales. De este modo, las entidades o empresas, deben remunerar a sus trabajadores, de una forma justa, reconociendo, sus capacidades y aptitudes profesionales, puestas en favor del crecimiento y desarrollo de la empresa.

En la dimensión política de la variable en estudio el 68.18% consideran que a veces se encuentra satisfechos laboralmente con respecto a la política laboral, 18.18% casi siempre están satisfechos, lo cual significa de la existencia de un nivel moderado de satisfacción laboral respecto a esta variable de estudio, en ese aspecto se debe fiscalizar el cumplimiento de los derechos laborales; así también como poner en práctica una política que garantice un trato justo a los colaboradores y que las normas se apliquen bajo los principios de proporcionalidad, es decir de forma justa y equitativa; en ese sentido del resultado obtenido se ve reforzado por lo sostenido por Herzbert, señalado or Manene (2012), quien señala que esta dimensión es un aspecto muy importante, porque va permitir forjar un nivel de identificación, filiación y compromiso del trabajador para con la organización.

El nivel de satisfacción con respecto a las relaciones sociales el 68.18% casi siempre se encuentran satisfechos, los resultados en base esta dimensión de estudio nos demuestra un nivel aceptable, lo que significa la existencia de un ambiente laboral agradable, en el que prima la solidaridad, ayuda mutua y trabajo en equipo entre los colaboradores. Sobre ellos Manene (2012) señala que, las relaciones interpersonales van a permitir resolver discrepancias entre los colaboradores, generando un ambiente armonioso, situación que según os resultados que se han obtenido, se está presentando en la Zona Registral N° V; sin embargo al existir un número de trabajadores que no se encuentra satisfecho en este aspecto, sería importante reforzar la comunicación entre los miembros de la institución, en sus distintos rangos.

Finalmente, respecto a la dimensión crecimiento laboral, tenemos que los trabajadores regularmente (50%) se encuentran satisfechos, un considerable 23% percibe casi nunca un crecimiento profesional dentro de esta institución. En este sentido Alderfer (2007) señala que, las personas buscan auto realizarse, un crecimiento en diferentes aspectos, que les permite obtener un status dentro de la sociedad. En consecuencia, laboralmente las personas buscan constantemente crecimiento y superación, que les permita mayor bienestar y satisfacción.

De otro lado, respecto a la variable calidad de atención el 64% de usuarios responden que la Zona Registral N° V brinda una regular calidad de atención, el 21% manifiesta tiene una mala atención, el 15% consideran que tienen una buena atención y el 1% manifiestan que tienen una muy buena calidad de atención; Fernandez (2009), dándole consistencia teórica a nuestra variable de estudio, define a la calidad de atención, como el proceso que busca cubrir las expectativas y requerimientos de los clientes; en tal sentido, considerando que, dentro de una organización, los clientes son la base para el funcionamiento y crecimiento de la misma; es importante que las organizaciones, busquen permanentemente brindar una atención eficiente, optima y de calidad al cliente.

Con respecto a las dimensiones, la dimensión de empatía, el 42% consideran que el personal que labora tiene buena empatía, el 30.21% manifiesta que tienen regular empatía, encontramos un alto nivel de empatía, lo cual implica que el personal de atención al usuario, trata siempre con amabilidad y cortesía y se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios.

Los investigadores Valerie A. Zeithaml, A. Parasuman y Leonard L. Berry (2008), luego de realizar un estudio sobre las dimensiones de la calidad de atención, coinciden con nuestros resultados, al señalar que la empatía es un aspecto muy importante en la relación de las empresas con sus clientes o usuarios. El trato cortes, debe ser la imagen y un factor preponderante que identifique a la empresa. Es decir se debe dar en los distintos miembros que laboran dentro de la organización y través de los diversos mecanismos con los que se tenga contacto o accesos con los clientes

Con relación a la dimensión fiabilidad en la calidad de atención al usuario, el 40% de usuarios sostienen que es regular, el 27% manifiesta que es buena, en este aspecto, dados los resultados obtenidos es importante mejorar el compromiso y cumplimiento para con el usuario, en virtud que tenemos un amplio porcentaje de encuestados que señalan que cuando el colaborador promete hacer algo en un tiempo determinado, no lo cumple; con relación a esta dimensión en estudio Leonard L. Berry (2008), refuerza nuestro estudio, dándole mayor consistencia doctrinaria, señala que por lo general los clientes, suelen sugerir recomendaciones o consejos por parte de las personas que los atiende, respecto a los servicios que están requiriendo; en ese sentido, el personal de la empresa, debe actuar con lealtad, honestidad y sinceridad para con sus clientes; de modo que el cliente con el tiempo, confíe en las recomendaciones y sugerencias que le brinda el personal de la empresa.

En la dimensión seguridad para los usuarios entrevistados el 46% especifica que es regular, al respecto, siguiendo la misma línea de análisis Valerie A. Zeithanl, A. Parasuman y Leonard L. Berry (2008) señalan que la seguridad como dimensión de la calidad de atención implica una preocupación de la empresa para con los colaboradores y para con sus clientes. Con respecto a sus miembros, la seguridad está referida a brindarles, espacios cómodos, seguros, para que desempeñen óptimamente sus funciones. Y para con los clientes, la seguridad involucra, primero darle certeza y seguridad al cliente respecto a los servicios y transacciones que realice y segundo brindarle seguridad en los espacios, de atención y acceso del cliente hacia la empresa.

La capacidad profesional del personal de atención al usuario, el 39% de los encuestados considera que es regular, 32% consideran que es bueno, este aspecto denota que existe destreza en el manejo de programas y equipos informáticos; y conocimientos respecto a las funciones, requisitos y procedimientos que se llevan dentro de la entidad. Sánchez (2014), en su tesis denominada “Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en el Restaurant Mar Picante de la ciudad de Trujillo”, dentro de sus conclusiones, señala que existe la necesidad de capacitar al personal, en los temas atención al cliente, trabajo en equipo y manejo de

personal. Siendo además importante, potenciar la motivación y liderazgo de los trabajadores.

Con base a los resultados y las opiniones teóricas y doctrinarias esbozadas, podemos observar que las conclusiones arribadas en nuestro estudio, encuentran relación y se refuerzan con lo señalado por autores especialistas en la materia.

V. CONCLUSIONES

Las conclusiones arribadas en la presente investigación, se describen y detallan a continuación:

1. Existe una relación entre la satisfacción laboral y la calidad de atención, en virtud que el nivel preponderante en ambas variables es el nivel regular, ambos 64%, lo cual significa que la satisfacción laboral está vinculada o relacionada a la mejora de la calidad de atención al usuario. Por lo que a fin de optimizar los niveles de calidad de atención al usuario, se debe mejorar la dimensión política, ambiente laboral y remuneración de la variable satisfacción laboral y en relación a la variable calidad de atención se debe mejorar las dimensiones seguridad, fiabilidad y capacidad profesional.
2. El nivel que predomina en la variable satisfacción laboral, es el nivel a veces; en virtud que el 64% (14 colaboradores) considera solo a veces sienten satisfacción laboral, el 23% (05 colaboradores) manifiestan que casi siempre sienten satisfacción laboral, el 9 % (02 colaboradores) casi nunca sienten satisfacción laboral; mientras tanto solo el 5% (01 colaborador) siempre se encuentra satisfecho laboralmente.
3. El nivel que predomina en la variable calidad de atención, es el nivel regular; en virtud que de los resultados obtenidos, tenemos que el 64% (217 usuarios) considera que la calidad de atención es regular, el 21% (71 usuarios) manifiestan que la atención es mala; mientras tanto solo el 15% (50 usuarios) señalan que la atención es buena. De acuerdo a los resultados en esta variable de estudio, encontramos un déficit en la calidad de atención.
4. El nivel que predomina respecto a la dimensión ambiente laboral, es el nivel casi siempre, con un 59% del personal que se encuentran satisfechos, el 23% solo a veces se encuentra satisfechos laboralmente, el 14% casi nunca se encuentran satisfechos y solo el 5% siempre se encuentra satisfechos laboralmente. De acuerdo a los resultados obtenidos, encontramos un considerable porcentaje que señalan la existencia de un adecuado ambiente laboral con una tendencia solo a veces y casi nunca. Lo cual significa que existe la necesidad de potenciar y mejorar, la limpieza y la seguridad en el trabajo; además de implementar al personal con los equipos necesarios a fin

que puedan brindar una atención óptima y de calidad al usuario. En tal sentido, encontramos la existencia de una relación significativa, en virtud que la mejora del ambiente laboral para los trabajadores no solo permite mayor satisfacción laboral, sino también repercute en una atención de calidad al ciudadano, en este mismo sentido.

5. Con relación a la dimensión remuneración laboral de la variable en estudio, predomina el nivel a veces y casi nunca, ambos con un 36 %, el 23% casi siempre están satisfechos y solo el 5% nunca se encuentran satisfechos laboralmente. Acorde a los resultados obtenidos, encontramos un alto grado de insatisfacción por parte de los colaboradores, en relación a la remuneración laboral; esto significa que el personal no siente motivación respecto a lo que percibe como remuneración dentro de la entidad, es decir solo a veces y casi nunca (72% colaboradores) satisface sus expectativas económicas; asimismo, respecto a los incentivos de carácter no económicos tampoco existe motivación; en ese aspecto es importante implementar políticas institucionales, que permitan el reconocimiento, premiaciones y ascensos ante el buen desempeño de los colaboradores, donde prime la meritocracia y el desempeño profesional. Esto repercutirá en el estado motivacional y en el rendimiento profesional del trabajador, en razón que buscara permanentemente mejorar su desempeño laboral, y capacitarse en pos de lograr un crecimiento profesional dentro de la entidad. Con base a lo descrito, encontramos una relación directa entre la mejora de la remuneración laboral y la calidad de atención, debido que permitirá fortalecer la calidad de atención respecto a la capacidad profesional que se encuentra en un nivel regular con un 39 %.
6. La dimensión política y la calidad de atención se relacionan, en razón que en la dimensión política el 68 % consideran que solo a veces se encuentra satisfechos laboralmente, 18 % señala que casi siempre están satisfechos, mientras que con un 10% mencionan que casi nunca y nunca se encuentra satisfechos. Si bien es cierto encontramos un nivel moderado de satisfacción respecto a esta dimensión; sin embargo, en pos de cumplir con el objetivo estratégico institucional de garantizar la gestión institucional orientada a satisfacer el requerimiento de servicios registrales para las personas; y para

cumplir con éste objetivo trazado, se debe fortalecer la capacidad de gestión de la SUNARP. En ese sentido, debemos mejorar y optimizar la política institucional ante los colaboradores, lo que repercutirá indefectiblemente en los usuarios.

7. El nivel de satisfacción respecto a las relaciones sociales, el 68 % casi siempre se encuentran satisfechos, el 18% a veces se encuentran satisfechos. Los resultados en base esta dimensión de estudio nos demuestra un nivel aceptable, lo que significa la existencia de un buen ambiente laboral respecto a las relaciones entre los colaboradores, existiendo ayuda mutua y trabajo en equipo entre los colaboradores. Esto se relaciona con el aceptable nivel de empatía que existe en la calidad de atención al usuario, la cual es de un nivel bueno en un 42 %.
8. La satisfacción laboral respecto al crecimiento profesional encontramos un nivel moderado con un 50%, seguido del nivel a veces y casi siempre, cada uno con 23 %; esto indica que el personal no percibe opciones de crecer profesionalmente debido a la pocas posibilidades de ser promovido o ascendido, lo cual repercute en la motivación del personal y en el desempeño de sus funciones; influyendo de forma negativa en la percepción de la calidad de atención que tiene el usuario.

VI. RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación, se recomienda:

- Que la Jefatura Zonal - N° V sede Trujillo, por medio de la Unidad de Administración, implemente una política estratégica institucional para mejorar la satisfacción laboral del personal, mediante capacitaciones y evaluaciones permanentes, a fin que de motivar al personal para que brinde una atención de calidad al usuario y por ende cumplir con el objetivo estratégico institucional de garantizar la gestión institucional orientada a satisfacer el requerimiento de servicios registrales para las personas; y para cumplir con éste objetivo trazado, se debe fortalecer la capacidad de gestión de la SUNARP.
- Que, la Superintendencia Nacional de Registro Públicos con sede Zona Registral N° V – Sede Trujillo, implemente una política de reconocimientos, premios e incentivos no económicos, como una estrategia de motivación en pos del buen desempeño laboral y por ende la mejora de la calidad de atención al usuario.
- Que, la Superintendencia Nacional de Registro Públicos con sede Zona Registral N° V – Sede Trujillo, considere las conclusiones de las dimensiones de las variables de estudio, a fin que sean utilizadas en la mejora continua de la calidad de atención al usuario.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguado, R. (1998).** *La Satisfacción Laboral*. México: McGraw/Interamericana Editores S.A.
- Alfaro, R., & Leyton Sara, M. A. (2012).** *SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON ALGUNAS*. Lima, Perú.
- Chiavenato, I. (2003).** *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw Hill.
- Davis, K., & Newstrom, J. (2003).** *Comportamiento humano en el trabajo*. McGraw-Hill.
- Dawis, R., & Lofquist, L. (1984).** *EL PROCESO DE SOCIALIZACIÓN COMO UN PROCESO DE AJUSTE DINÁMICO AL TRABAJO*. Obtenido de <http://www3.uji.es/~agrandio/fow/dani/dawis.htm>
- Del Salto Mariño, E. (Noviembre de 2014).** Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía: 2012 . Quito, Ecuador.
- Eustaquio, C. (2016).** Relación entre las dimensiones de clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del Modulo Basico de Justicia de La Esperanza. Trujillo, Perú.
- Fernandez, J. C. (06 de febrero de 2009).** *SlideShare*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/jcfdzmxvtas/calidad-en-la-atencion-al-cliente>
- Huarcaya, H. R. (2015).** *Tesis: PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL I SANTA MARGARITA DE ANDAHUAYLAS, 2015*. Andahuaylas- Perú.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2003).** *Administración: Una perspectiva global*. México: MCGRAW-HILL / Interamericana de México.
- Manene, L. M. (16 de setiembre de 2012).** *Motivación y satisfacción en el trabajo y sus teorías*. Obtenido de <http://www.luismiguelmanene.com/2012/09/16/la-motivacion-y-satisfaccion-en-el-trabajo-y-sus-teorias/>
- Mendez, D., & Urgiles, C. (Febrero de 2010).** *Universidad Politecnica Salesiana de Ecuador*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/122/12/UPS-CT001704.pdf>
- Palma, S. (2004).** *Escala Clima Laboral CL-SPC*. Lima: Primera.

Rios, F. (Febrero de 2014). Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Rios-Fernanda.pdf>

Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.

Ruiz, E. J. (04 de Setiembre de 2010). *Satisfacción Laboral: Descripción teórica de sus determinantes*. Obtenido de <http://www.psicologiaincientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>

Sanchez, M. M. (2014). *Tesis: CAPACITACIÓN EN HABILIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO EN “EL RESTAURANT MAR PICANTE” DE LA CIUDAD DE TRUJILLO.*

Zeithaml, A., & Berry, L. (2008). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: Diaz de Santos.

ANEXOS

ANEXO Nº 01

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE: SATISFACCION LABORAL

FECHA: _____

EDAD: _____

SEXO: Masculino ()

Femenino ()

Estimado participante, el presente cuestionario está orientado a obtener información sobre la satisfacción laboral, existente en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos – SUNARP Zona Registral N° V – Sede Trujillo.

INSTRUCCIONES:

A continuación tiene una lista de 35 ítems, que incluye diferentes aspectos relacionados con su trabajo, sobre los que se le pregunta por su grado de satisfacción.

Por favor, coloque un aspa (x) dentro del cuadro que corresponda a su respuesta.

- Si no ocurre nunca, marca la alternativa **NUNCA (1)**
- Si ocurre pocas veces, marca la alternativa **CASI NUNCA (2)**
- Si ocurren muchas veces, marca la alternativa **REGULAR (3)**
- Si te ocurren continuamente, marca la alternativa **CASI SIEMPRE (4)**
- Si ocurren siempre, marca la alternativa **SIEMPRE (5)**

Nº	ÍTEMS	NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	REGULAR (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
AMBIENTE LABORAL						
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	El ambiente donde trabaja es confortable.					
3	Cuento con los equipos adecuados para desarrollar mi trabajo.					
4	Mi trabajo se desarrolla dentro de un ambiente limpio y agradable.					
5	La seguridad en relación a los accidentes de trabajo está garantizada.					
6	El riesgo de sufrir enfermedades en mi puesto de trabajo es mínimo.					
REMUNERACION LABORAL						
7	La remuneración que percibo en relación con mi trabajo es adecuado.					

8	Mi remuneración laboral, satisface mis expectativas económicas.					
9	Tengo expectativas de ascenso profesional e incremento remunerativo dentro de mi institución.					
10	La institución, reconoce el buen desempeño laboral con reconocimientos y premios a los trabajadores.					
11	La institución asume los costos de capacitación.					
12	Mi institución, cuenta con una política de reconocimientos e incentivos de carácter no económico.					
POLITICA						
13	El trato institucional es de reconocimiento y gratitud.					
14	La institución cumple con todos mis derechos laborales.					
15	La institución aplica una política de "puertas abiertas", para la solución de conflictos.					
16	Existen normas disciplinarias que garanticen un trato justo.					
17	Las sanciones se aplican teniendo en cuenta el debido proceso de manera equitativa y justa.					
RELACIONES SOCIALES						
18	El ambiente de trabajo es muy agradable.					
19	Cuando surge una discrepancia entre los compañeros, suelen solucionarlos de la mejor manera.					
20	Cuando un compañero de trabajo, encuentra dificultad para cumplir con su tarea, los demás buscan ayudar para en la tarea.					
21	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
22	Me gusta trabajar en equipo con mis demás compañeros.					
23	Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s), justo y equitativo.					
24	Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					

25	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
26	Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					
CRECIMIENTO PROFESIONAL						
27	Siento que mi trabajo me da la oportunidad para realizarme como profesional.					
28	Mi institución, considera la meritocracia, como la base para ser promovido o ascendido.					
29	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
30	Mi trabajo me permite desarrollar mi creatividad e innovación.					
31	Percibo que la tarea que realizo es tan valiosa que afecta a todo el proceso.					
32	El puesto que ocupo está en relación con mi capacidad y preparación.					
33	Al final de la jornada, siempre cumplo con las metas trazadas.					
34	Mi trabajo me plantea nuevos retos.					
35	Me siento satisfecho con el trabajo que desempeño					

Gracias por su participación.

1.1. Escala de medición:

1.1.1 Escala general de la variable 1: Satisfacción Laboral

INTERVALO	NVEL
35-62	Nunca
63-90	Casi nunca
91- 118	A veces
119-146	Casi siempre
145-175	Siempre

1.1.2 Escala específica (por dimensión):

DIMENSIONES	INTERVALO	NIVELES
Ambiente Laboral	6-10	Nunca
	11-15	Casi nunca
	16-20	A veces
	21-25	Casi siempre
	26-30	Siempre

DIMENSIONES	INTERVALO	NIVELES
Remuneración Laboral	6-10	Nunca
	11-15	Casi nunca
	16-20	A veces
	21-25	Casi siempre
	26-30	Siempre

DIMENSIONES	INTERVALO	NIVELES
Política	5-8	Nunca
	9-12	Casi nunca
	13-16	A veces
	17-20	Casi siempre
	21-25	Siempre

DIMENSIONES	INTERVALO	NIVELES
Relaciones sociales	9-15	Nunca
	16-22	Casi nunca
	23-29	A veces
	30-36	Casi siempre
	37-45	Siempre

DIMENSIONES	INTERVALO	NIVELES
Crecimiento profesional	9-15	Nunca
	16-22	Casi nunca
	23-29	A veces
	30-36	Casi siempre
	37-45	Siempre

1.1.3 Escala valorativa de las alternativas de respuesta de los ítems:

- Nunca = 1
- Casi nunca = 2
- A veces = 3
- Casi siempre = 4
- Siempre = 5

ANEXO Nº 02

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE: CALIDAD DE ATENCION

FECHA: _____

EDAD: _____

SEXO: Masculino ()

Femenino ()

Estimado participante, el presente cuestionario está orientado a obtener información sobre la calidad de atención en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos – SUNARP Zona Registral Nº V – Sede Trujillo.

INSTRUCCIONES:

A continuación tiene una lista de 17 ítems, que incluye diferentes aspectos relacionados con su trabajo, sobre los que se le pregunta por su grado de satisfacción.

Por favor, coloque un aspa (x) dentro del cuadro que corresponda a su respuesta.

- Si no ocurre nunca, marca la alternativa **MUY MALO (1)**
- Si ocurre pocas veces, marca la alternativa **MALO (2)**
- Si ocurren muchas veces, marca la alternativa **REGULAR (3)**
- Si te ocurren continuamente, marca la alternativa **BUENO (4)**
- Si ocurren siempre, marca la alternativa **MY BUENO (5)**

Nº	ÍTEMS	MUY MALO (1)	MALO (2)	REGULAR (3)	BUENO (4)	MUY BUENO (5)
EMPATIA						
1	El personal de atención al usuario, trata siempre con amabilidad y cortesía.					
2	El personal de atención, siempre se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios.					
3	El personal brinda atención en el momento oportuno y sin distracciones personales.					
4	La imagen personal del personal de atención es adecuada para la función que desempeña.					
FIABILIDAD						
5	Cuando el colaborador promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple.					
6	Cuando tengo un problema, el colaborador de atención se muestra sincero interés por resolverlo.					
7	El comportamiento del colaborador me inspira confianza.					

8	El colaborador nunca está demasiado ocupado como para no atender a un usuario.					
SEGURIDAD						
9	El personal que lo atendió, utiliza un lenguaje claro y preciso.					
10	Las orientaciones brindadas por el personal de atención, son las correctas.					
11	Me siento seguro al realizar consultas al personal de atención.					
12	El personal de atención responde con claridad, seguridad y de forma específica las consultas					
13	El personal de atención brinda el servicio de manera rápida y eficiente.					
CAPACIDAD PROFESIONAL						
14	El personal de atención al usuario, demuestra conocimiento de los diversos procedimientos de la Entidad.					
15	El personal de atención al usuario, demuestra destreza en el manejo de programas y equipos informáticos.					
16	El personal de atención, demuestra disposición, en brindar las mejores soluciones a las solicitudes de los ciudadanos.					
17	El personal de atención, conoce los requisitos y plazos que se requiere para cada procedimiento					

Gracias por su participación.

2.1 Escala de medición:

2.1.1 Escala general de la variable 2: Calidad de Atención

INTERVALO	NVEL
17-30	Muy malo
31-44	Malo
45-58	Regular
59-72	Bueno
73-86	Muy bueno

2.1.2 Escala específica (por dimensión):

DIMENSIONES	INTERVALO	NIVELES
Empatía	4-6	Muy malo
	7-9	Malo
	10-12	Regular
	13-15	Bueno
	16-20	Muy bueno

DIMENSIONES	INTERVALO	NIVELES
Fiabilidad	4-6	Muy malo
	7-9	Malo
	10-12	Regular
	13-15	Bueno
	16-20	Muy bueno

DIMENSIONES	INTERVALO	NIVELES
Seguridad	5-8	Muy malo
	9-12	Malo
	13-16	Regular
	17-20	Bueno
	21-25	Muy bueno

DIMENSIONES	INTERVALO	NIVELES
Capacidad Profesional	4-6	Muy malo
	7-9	Malo
	10-12	Regular
	13-15	Bueno
	16-20	Muy bueno

1.1.4 Escala valorativa de las alternativas de respuesta de los ítems:

Muy malo = 1

Malo = 2

Regular = 3

Bueno = 4

Muy bueno = 5

ANEXO N° 03

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado experto, a continuación, para validar el cuestionario, debe tomar en cuenta:

A.- Los criterios de calidad:

Redacción	Pertinencia	Coherencia o Congruencia	Adecuación	Comprensión
Interpretación de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.	Es útil y adecuado al avance de la ciencia.	Existe una organización lógica en base a la relación estrecha entre: la variable, la dimensión y el ítems, para lograr los objetivos.	Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado	Las preguntas son claras, entendibles y precisas.

B.- Para valorar a cada indicador con sus respectivos ítems use la siguiente escala:

0	1	2	3
Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo

ANEXO Nº 04

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO PARA LA VARIABLE SATISFACCION LABORAL

TABLA 6

Matriz de validación de contenido por juicio de expertos para el cuestionario de la variable satisfacción laboral.

TITULO DE LA TESIS: LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA ZONA REGISTRAL N° V – SEDE TRUJILLO, 2018.

VARIABLE : SATISFACCION LABORAL																						
DIMENSION : AMBIENTE LABORAL																						
INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE VALIDACION DE CONTENIDO																OBSERVACIONES				
		REDACCION				PERTINENCIA				COHERENCIA				ADECUACION					COMPRESION			
		A (0)	B (1)	C (2)	D (3)	A (0)	B (1)	C (2)	D (3)	A (0)	B (1)	C (2)	D (3)	A (0)	B (1)	C (2)	D (3)		A (0)	B (1)	C (2)	D (3)
Condiciones ambientales	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.				X				X				X				X				X	
	El ambiente donde trabaja es confortable.				X				X				X				X				X	
	Cuento con los equipos adecuados para desarrollar mi trabajo.				X				X				X				X				X	
Condiciones físicas	Mi trabajo se desarrolla dentro de un ambiente limpio y agradable.				X				X				X				X				X	
	La seguridad en relación a los accidentes de trabajo está garantizada.			X					X				X				X				X	

ANEXO N° 05

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO PARA LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCION

TABLA 7

Matriz de validación de contenido por juicio de expertos para el cuestionario de la variable calidad de atención.

TITULO DE LA TESIS: LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA ZONA REGISTRAL N° V – SEDE TRUJILLO, 2018

VARIABLE : CALIDAD DE ATENCION																						
DIMENSION : EMPATIA																						
INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE VALIDACION DE CONTENIDO																OBSERVACIONES				
		REDACCION				PERTINENCIA				COHERENCIA				ADECUACION					COMPRESION			
		A (0)	B (1)	C (2)	D (3)	A (0)	B (1)	C (2)	D (3)	A (0)	B (1)	C (2)	D (3)	A (0)	B (1)	C (2)	D (3)		A (0)	B (1)	C (2)	D (3)
Grado de cortesía	El personal de atención al usuario, trata siempre con amabilidad y cortesía.				X				X				X				X				X	
	El personal de atención, siempre se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios.				X				X				X				X				X	
Imagen personal	El personal brinda atención en el momento oportuno y sin distracciones personales.				X				X				X				X				X	
	La imagen personal del personal de atención es adecuada para la función que desempeña.				X				X				X				X				X	

	Las sanciones se aplican teniendo en cuenta el debido proceso de manera equitativa y justa.				✓				✓				✓				✓			✓
DIMENSIÓN : RELACIONES SOCIALES																				
Relaciones impersonales	El ambiente de trabajo es muy agradable.				✓				✓				✓				✓			✓
	Cuando surge una discrepancia entre los compañeros, suelen solucionarlos de la mejor manera.				✓				✓				✓				✓			✓
	Cuando un compañero de trabajo, encuentra dificultad para cumplir con su tarea, los demás buscan ayudar para en la tarea.				✓				✓				✓				✓			✓
	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.				✓				✓				✓				✓			✓
Relación con la autoridad	Me gusta trabajar en equipo con mis demás compañeros.				✓				✓				✓				✓			✓
	Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s), justo y equitativo.				✓				✓				✓				✓			✓
	Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.				✓				✓				✓				✓			✓
	La relación que tengo con mis superiores es cordial.				✓				✓				✓				✓			✓
	Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.				✓				✓				✓				✓			✓
DIMENSIÓN : CRECIMIENTO PROFESIONAL																				
	Siento que mi trabajo me da la oportunidad para realizarme como profesional.				✓				✓				✓				✓			✓
	Mi institución, considera la meritocracia, como la base para ser promovido o ascendido.				✓				✓				✓				✓			✓

ANEXO Nº 05

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO PARA LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

TABLA 2

Matriz de validación de contenido por juicio de expertos para el cuestionario de la variable calidad de atención.

TÍTULO DE LA TESIS: LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA ZONA REGISTRAL Nº V -SEDE TRÚJILLO, 2018

VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN																					
DIMENSION: EMPATIA																					
ITEMS	CRITERIOS DE VALIDACION DE CONTENIDO																		OBSERVACIONES		
	Zona 1				Zona 2				Zona 3				Zona 4				Zona 5				
	A (0)	B (1)	C (2)	D (3)	A (0)	B (1)	C (2)	D (3)	A (0)	B (1)	C (2)	D (3)	A (0)	B (1)	C (2)	D (3)	A (0)	B (1)		C (2)	D (3)
Grado de cortesía	El personal de atención al usuario; trata siempre con amabilidad y cortesía.	X																			
	El personal de atención, siempre se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios.	X							X											?	
Imagen personal	El personal brinda atención en el momento oportuno y sin distracciones personales.		X						X												
	La imagen personal del personal de atención es adecuada para la función que desempeña.	X							X											?	



60



103

ANEXO N°04

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO PARA LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

TABLA 1

Matriz de validación de contenido por juicio de expertos para el cuestionario de la variable satisfacción laboral.

TITULO DE LA TESIS: LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA ZONA REGISTRAL N° V –SEDE TRUJILLO, 2018.

VARIABLE : SATISFACCIÓN LABORAL

DIMENSION : AMBIENTE LABORAL		CRITERIOS DE VALIDACION DE CONTENIDO																				OBSERVACIONES	
ITEMS	ITEMS	Criterio 1				Criterio 2				Criterio 3				Criterio 4				Criterio 5					
		A (0)	B (1)	e (2)	D (3)	A (0)	B (1)	e (2)	D (3)	A (0)	B (1)	e (2)	D (3)	A (0)	B (1)	e (2)	D (3)	A (0)	B (1)	e (2)	D (3)		
Condiciones ambientales	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.		X																				
	El ambiente donde trabaja es confortable.		X																				
	Cuento con los equipos adecuados para desarrollar mi trabajo.																						
	Mi trabajo se desarrolla dentro de un ambiente limpio y agradable.																						

Estructura administrativa	La institución aplica una política de "puertas abiertas", para la solución de conflictos.			X																
	Existen normas disciplinarias que garantizan un trato justo.)()																	
	Las sanciones se aplican teniendo en cuenta el grado de responsabilidad de manera equitativa y justa.)()																
DIMENSIÓN : RELACIONES SOCIALES																				
Relaciones	El ambiente de trabajo es muy agradable.		Y..																	
	Cuando surge una polémica																			
	Los compañeros suelen solucionar los problemas de la mejor manera.																			
	Cuando un compañero de trabajo encuentra dificultad para cumplir																			
	La solidaridad es una virtud			?																
impersonal	con su tarea, los demás buscan				X															

es

ayudar en la tarea.
 característica en nuestro grupo de trabajo.



Relación con la autoridad

Me gusta trabajar en equipo con mis demás compañeros.
 Mi (s) jefe (s) es (son)
 democrático (s), justo y equitativo.
 Es grata la disposición de mi jefe...

)()

LX

cuando-les pido alguna-consulta
s9!!!iLDJLta o.

La relación que tengo con mis
superiores es ccrdial.

Mi (s) jefe (s) valora (n) el
e _q.u.8_ bag.o.er.1-mi-tmeajo.



DIMENSIÓN : CRECIMIENTO PROFESIONAL												
Desarrollo personal Desempeño laboral	Siento que mi trabajo tiene poca oportunidad para realizarlo como profesional.											
	Mi institución, considera la meritocracia como la base para ser reconocido.											
	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.											
	Mi trabajo me permite desarrollar mi creatividad e innovación.											
	Percibo que la tarea que realizo es tan valiosa que afecta a todo el proceso.											
	El puesto que ocupo está en relación con mi capacidad y preparación.											
	Al final de la jornada, siempre cumplo con las metas trazadas.											
	Mi trabajo me distrae o distrae a los demás.											
	Estoy muy satisfecho con el trabajo que desempeño											

DATOS DEL EXPERTO

Nombres y Apellidos	Edilberto Herna Clavo	
Título Profesional/Especialidad	Licenciado en Sociología	
Grado Académico	Doctor	
FIRMA		Lugar y Fecha:
FIRMA		Lugar y Fecha:

DNI N° 9188343
Teléfono Celular
18/11/2018

Valoración 60%

ANEXO N° 05

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO PARA LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

TABLA 7

Matriz de validación de contenido por juicio de expertos para el cuestionario de la variable calidad de atención.

TITULO DE LA TESIS: LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA ZONA REGISTRAL N° V – SEDE TRUJILLO, 2018

VARIABLE : CALIDAD DE ATENCIÓN																						
DIMENSIÓN : EMPATÍA																						
INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE VALIDACION DE CONTENIDO																				OBSERVACIONES
		REDACCION				PERTINENCIA				COHERENCIA				ADECUACION				COMPRESION				
		A (0)	B (1)	C (2)	D (3)	A (0)	B (1)	C (2)	D (3)	A (0)	B (1)	C (2)	D (3)	A (0)	B (1)	C (2)	D (3)	A (0)	B (1)	C (2)	D (3)	
Grado de cortesía	El personal de atención al usuario, trata siempre con amabilidad y cortesía.			✓			✓				✓				✓					✓		
	El personal de atención, siempre se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios.			✓			✓				✓				✓					✓		
Imagen personal	El personal brinda atención en el momento oportuno y sin distracciones personales.				✓			✓					✓				✓					✓

conocimiento de sus funciones	El personal de atención al usuario, demuestra conocimiento de los diversos procedimientos de la Entidad.			✓			✓			✓			✓			✓
	El personal de atención al usuario, demuestra destreza en el manejo de programas y equipos informáticos.			✓			✓			✓			✓			✓
Nivel de profesionalismo	El personal de atención, demuestra disposición, en brindar las mejores soluciones a las solicitudes de los ciudadanos.			✓			✓			✓			✓			✓
	El personal de atención, conoce los requisitos y plazos que se requiere para cada procedimiento			✓			✓			✓			✓			✓

DATOS DEL EXPERTO

Nombres y Apellidos	Francisco Verdy Rodríguez Prostra	DNI N°	4174174
Título Profesional/Especialidad	ABOGADO	Teléfono Celular	990035217
Grado Académico	MAESTRIA EN GESTION PÚBLICA		
FIRMA		Lugar y Fecha:	04 de noviembre del 2018 90%

ANEXO Nº 06

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA ZONA REGISTRAL N° V – SEDE TRUJILLO, 2018.

AUTOR: BR. CARMEN PILAR MORILLAS DOMÍNGUEZ

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral de los colaboradores y la calidad de atención en la Zona Registral N° V- Sede Trujillo, 2018?	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre la satisfacción laboral de los colaboradores y la calidad de atención a los usuarios de la Zona Registral N° V-Sede Trujillo, 2018.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del área de atención al usuario de la Zona Registral N° V – Sede Trujillo. - Determinar el nivel de la calidad de atención a los Usuarios en la Zona Registral N° V – Sede Trujillo. - Describir la relación entre la dimensión ambiente laboral de la variable satisfacción laboral, con la calidad de atención al Usuario. - Describir la relación entre la dimensión remuneración laboral de la variable satisfacción laboral, con la calidad de atención al Usuario. - Describir la relación entre la dimensión política de la variable satisfacción laboral, con la calidad de atención al Usuario. 	La satisfacción laboral de los colaboradores, se relaciona de manera directa con la calidad de atención a los usuarios de la Zona Registral N° V-Sede Trujillo, 2018.	<p>V1. SATISFACCION LABORAL</p> <p>V2. CALIDAD DE ATENCION</p>	<p>V1. Actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea, y el desempeño de tareas</p> <p>VN. Es un proceso para la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los mismos</p>	<p>Por su finalidad: Aplicada</p> <p>Por el enfoque: Cualitativa</p> <p>Por el Tipo: No experimental</p> <p>Por su carácter: Correlacional</p> <p>Por el alcance: transversal</p>

ANEXO N° 07

Matriz de puntuaciones de las dimensiones de la variable la satisfacción laboral de los colaboradores en la Zona Registral N° V – sede Trujillo, 2018.

N° DE ENCUESTADOS	PUNTUACIONES DIMENSIONES DE SATISFACCION LABORAL																																		
	AMBIENTE LABORAL					REMUNERACIÓN LABORAL						POLITICA					RELACIONES SOCIALES							CRECIMIENTO PROFESIONAL											
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35
1	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	4	2	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	2	2	3	2	3	2	4	2	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4
3	4	4	4	4	2	3	4	3	3	5	5	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	3	3	2	5	3	4
4	4	4	2	2	1	1	2	2	3	2	4	2	1	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	2	4	2	2	1	4	2	2	1	5	1	3
5	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	2	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	4	2	4	4	4	2	3
6	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	4	2	4	4	4	2	3
7	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	2	3
8	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	5	2	4
9	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4
10	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4
11	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	2	2	4	2	3
12	5	4	5	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	2	4	2	3
13	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	4	2	3
14	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	4	2	5
15	5	4	4	4	4	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	2	4	3	2	2	4	3	3
16	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	1	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	4	2	2	1	4	2	2
17	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	5	1	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	1	4	3	3	3	5	2	2
18	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	3	1	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	2	1	4	2	2	2	4	2	3
19	4	3	3	3	3	2	1	1	5	1	3	1	1	3	1	1	1	3	2	2	1	3	2	2	4	2	2	1	3	2	2	2	5	2	3
20	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	1	2	4	2	2	4	4	2	3
21	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
22	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	4	

N° DE ENCUESTADOS	PUNTUACIONES DE LA DIMENSIONES DE SARTISFACCION LABORAL										TOTALES	
	PUNTAJE					CALIFICACIÓN					Calif	Puntaje
	AMBIENTE LABORAL	REMUNERACIÓN LABORAL	POLITICA	RELACIONES SOCIALES	CRECIMIENTO PROFESIONAL	AMBIENTE LABORAL	REMUNERACIÓN LABORAL	POLITICA	RELACIONES SOCIALES	CRECIMIENTO PROFESIONAL		
1	14	17	15	31	23	Casi nunca	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	100
2	24	21	16	34	35	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	130
3	21	22	19	34	30	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	126
4	14	15	13	31	21	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Casi nunca	A veces	94
5	23	16	15	32	27	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	113
6	23	17	14	32	27	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	113
7	24	17	18	35	30	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	124
8	18	14	13	25	24	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	94
9	27	23	19	36	36	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	141
10	23	23	20	36	32	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	134
11	18	14	14	36	27	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	109
12	25	18	14	33	27	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	117
13	23	16	14	32	27	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	112
14	23	16	14	32	29	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	114
15	24	13	15	32	25	Casi siempre	Casi nunca	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	109
16	23	15	13	28	21	Casi siempre	Casi nunca	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	100
17	20	15	12	32	25	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	A veces	A veces	104
18	24	8	16	28	22	Casi siempre	Nunca	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	98
19	18	12	7	21	22	A veces	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	80
20	15	13	13	22	22	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	85
21	25	24	25	40	43	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	157
22	20	17	15	26	27	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	105

ANEXO N° 08

Matriz de puntuaciones de las dimensiones de la variable Calidad de atención en la Zona Registral N° V – sede Trujillo, 2018.

N° DE ENCUESTADOS	DIMENSIONES DE CALIDAD DE ATENCIÓN																								TOTALES		
	EMPATIA				FIABILIDAD				SEGURIDAD				CAPACIDAD PROFESIONAL				PUNTAJES				CALIFICACION						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	D1	D2	D3	D4	EMPATIA	FIABILIDAD	SEGURIDAD	CAPACIDAD PROFESIONAL	PUNTAJE	CALIFICACION
1	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	16	13	17	16	Muy bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	62	Bueno
2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	11	10	13	10	Regular	Regular	Regular	Regular	44	Malo
3	3	2	2	3	2	2	2	1	3	3	2	2	3	3	2	3	2	10	7	13	10	Regular	Malo	Regular	Regular	40	Malo
4	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	9	10	13	10	Malo	Regular	Regular	Regular	42	Malo
5	3	2	3	2	1	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	10	8	12	9	Regular	Malo	Malo	Malo	39	Malo
6	2	2	2	3	1	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	9	7	12	11	Malo	Malo	Malo	Regular	39	Malo
7	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	9	9	12	10	Malo	Malo	Malo	Regular	40	Malo
8	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	10	9	14	11	Regular	Malo	Regular	Regular	44	Malo
9	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	11	10	13	10	Regular	Regular	Regular	Regular	44	Malo
10	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	10	10	12	11	Regular	Regular	Malo	Regular	43	Malo
11	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	11	9	13	11	Regular	Malo	Regular	Regular	44	Malo
12	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	12	10	16	15	Regular	Regular	Regular	Bueno	53	Regular
13	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	20	18	17	15	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	70	Bueno
14	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	13	13	17	14	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	57	Regular
15	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	16	20	20	18	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Muy bueno	74	Muy bueno
16	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	17	17	20	14	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	68	Bueno
17	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	13	13	18	14	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	58	Regular
18	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	12	9	15	14	Regular	Malo	Regular	Bueno	50	Regular
19	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	14	14	18	14	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	60	Bueno
20	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	15	13	18	15	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	61	Bueno
21	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	16	12	22	16	Muy bueno	Regular	Muy bueno	Muy bueno	66	Bueno
22	4	3	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	2	4	4	4	4	15	12	17	16	Bueno	Regular	Bueno	Muy bueno	60	Bueno

23	4	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	15	11	18	16	Bueno	Regular	Bueno	Muy bueno	60	Bueno
24	4	3	3	5	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	15	11	14	14	Bueno	Regular	Regular	Bueno	54	Regular
25	4	3	2	5	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	4	4	4	14	10	12	15	Bueno	Regular	Malo	Bueno	51	Regular
26	4	3	2	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	4	13	8	12	12	Bueno	Malo	Malo	Regular	45	Regular
27	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	15	13	16	16	Bueno	Bueno	Regular	Muy bueno	60	Bueno
28	4	3	5	5	2	3	4	4	4	4	2	3	2	3	4	3	4	17	13	15	14	Muy bueno	Bueno	Regular	Bueno	59	Bueno
29	3	4	3	4	2	4	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	14	12	17	13	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	56	Regular
30	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	15	16	17	15	Bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	63	Bueno
31	4	3	2	4	2	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	13	14	16	16	Bueno	Bueno	Regular	Muy bueno	59	Bueno
32	2	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	14	11	16	14	Bueno	Regular	Regular	Bueno	55	Regular
33	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	13	11	17	13	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	54	Regular
34	4	4	3	4	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	15	11	12	12	Bueno	Regular	Malo	Regular	50	Regular
35	4	3	3	4	2	3	4	2	3	2	3	3	2	4	4	4	4	14	11	13	16	Bueno	Regular	Regular	Muy bueno	54	Regular
36	4	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	15	11	12	12	Bueno	Regular	Malo	Regular	50	Regular
37	2	3	2	4	1	3	3	2	3	3	2	2	2	2	4	3	2	11	9	12	11	Regular	Malo	Malo	Regular	43	Malo
38	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	13	15	17	14	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	59	Bueno
39	3	3	3	4	4	3	4	4	2	3	4	3	3	4	4	3	3	13	15	15	14	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	57	Regular
40	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	13	11	14	14	Bueno	Regular	Regular	Bueno	52	Regular
41	4	3	3	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	14	14	18	15	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	61	Bueno
42	3	2	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	14	15	17	14	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	60	Bueno
43	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	15	16	17	16	Bueno	Muy bueno	Bueno	Muy bueno	64	Bueno
44	3	4	3	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	14	14	16	14	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	58	Regular
45	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	15	13	19	16	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	63	Bueno
46	3	3	2	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	12	10	15	13	Regular	Regular	Regular	Bueno	50	Regular
47	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	13	14	16	16	Bueno	Bueno	Regular	Muy bueno	59	Bueno
48	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	12	11	15	13	Regular	Regular	Regular	Bueno	51	Regular
49	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	15	13	18	15	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	61	Bueno
50	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	13	10	15	13	Bueno	Regular	Regular	Bueno	51	Regular
51	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	9	8	10	9	Malo	Malo	Malo	Malo	36	Malo

52	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	13	10	14	12	Bueno	Regular	Regular	Regular	49	Regular
53	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	15	15	18	14	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	62	Bueno
54	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	14	13	17	15	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	59	Bueno
55	4	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	15	11	18	15	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	59	Bueno
56	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	14	11	19	15	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	59	Bueno
57	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	16	11	16	16	Muy bueno	Regular	Regular	Muy bueno	59	Bueno
58	4	2	2	4	4	4	4	2	3	3	3	4	2	4	5	3	4	12	14	15	16	Regular	Bueno	Regular	Muy bueno	57	Regular
59	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	15	14	18	16	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	63	Bueno
60	4	2	4	5	2	4	4	2	4	4	3	3	2	4	4	2	2	15	12	16	12	Bueno	Regular	Regular	Regular	55	Regular
61	4	3	4	5	3	3	4	2	3	4	3	3	3	4	5	3	4	16	12	16	16	Muy bueno	Regular	Regular	Muy bueno	60	Bueno
62	4	3	4	4	2	3	3	2	4	4	2	2	2	2	4	2	4	15	10	14	12	Bueno	Regular	Regular	Regular	51	Regular
63	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	18	18	21	18	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	75	Muy bueno
64	4	4	4	4	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	4	3	3	16	13	12	13	Muy bueno	Bueno	Malo	Bueno	54	Regular
65	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	4	16	12	13	14	Muy bueno	Regular	Regular	Bueno	55	Regular
66	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	5	4	4	15	13	14	17	Bueno	Bueno	Regular	Muy bueno	59	Bueno
67	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	14	16	20	18	Bueno	Muy bueno	Bueno	Muy bueno	68	Bueno
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	16	16	20	17	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Muy bueno	69	Bueno
69	4	3	4	4	2	2	4	2	3	2	3	3	2	4	4	3	4	15	10	13	15	Bueno	Regular	Regular	Bueno	53	Regular
70	4	4	3	4	2	3	3	2	2	2	3	2	2	4	5	4	4	15	10	11	17	Bueno	Regular	Malo	Muy bueno	53	Regular
71	3	3	4	4	2	3	3	4	2	2	4	3	2	4	4	4	4	14	12	13	16	Bueno	Regular	Regular	Muy bueno	55	Regular
72	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14	15	20	16	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	65	Bueno
73	4	4	3	4	2	4	4	2	4	4	2	2	2	3	4	3	3	15	12	14	13	Bueno	Regular	Regular	Bueno	54	Regular
74	2	3	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	4	3	3	11	8	12	13	Regular	Malo	Malo	Bueno	44	Malo
75	2	3	3	4	2	2	2	3	4	4	4	3	3	2	4	3	4	12	9	18	13	Regular	Malo	Bueno	Bueno	52	Regular
76	3	3	2	4	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	4	2	2	12	8	13	10	Regular	Malo	Regular	Regular	43	Malo
77	4	2	2	5	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	4	4	4	13	9	11	14	Bueno	Malo	Malo	Bueno	47	Regular
78	3	2	3	4	2	2	3	2	4	3	2	3	2	3	4	2	3	12	9	14	12	Regular	Malo	Regular	Regular	47	Regular
79	4	3	3	4	2	2	3	4	3	2	4	3	3	2	4	3	3	14	11	15	12	Bueno	Regular	Regular	Regular	52	Regular
80	4	2	3	5	2	2	3	3	2	2	2	2	2	4	4	3	4	14	10	10	15	Bueno	Regular	Malo	Bueno	49	Regular

81	4	3	3	4	2	3	3	2	3	3	4	3	2	2	4	2	2	14	10	15	10	Bueno	Regular	Regular	Regular	49	Regular
82	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	14	10	11	9	Bueno	Regular	Malo	Malo	44	Malo
83	4	3	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	14	9	10	10	Bueno	Malo	Malo	Regular	43	Malo
84	3	2	3	4	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	12	10	11	10	Regular	Regular	Malo	Regular	43	Malo
85	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	16	16	20	15	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	67	Bueno
86	3	3	2	4	3	2	3	2	3	3	4	3	2	1	4	3	2	12	10	15	10	Regular	Regular	Regular	Regular	47	Regular
87	4	2	3	5	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	14	8	12	9	Bueno	Malo	Malo	Malo	43	Malo
88	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	15	12	12	10	Bueno	Regular	Malo	Regular	49	Regular
89	4	3	4	5	4	4	2	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3	16	13	12	13	Muy bueno	Bueno	Malo	Bueno	54	Regular
90	4	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	14	10	14	13	Bueno	Regular	Regular	Bueno	51	Regular
91	3	2	2	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	10	11	15	12	Regular	Regular	Regular	Regular	48	Regular
92	3	2	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	11	11	15	12	Regular	Regular	Regular	Regular	49	Regular
93	4	3	4	4	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	4	15	9	14	14	Bueno	Malo	Regular	Bueno	52	Regular
94	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	14	14	15	16	Bueno	Bueno	Regular	Muy bueno	59	Bueno
95	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	16	20	16	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Muy bueno	68	Bueno
96	2	4	4	5	2	3	3	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	15	10	18	16	Bueno	Regular	Bueno	Muy bueno	59	Bueno
97	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	16	12	15	12	Muy bueno	Regular	Regular	Regular	55	Regular
98	4	3	3	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	15	16	17	16	Bueno	Muy bueno	Bueno	Muy bueno	64	Bueno
99	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	17	19	22	16	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	74	Muy bueno
100	3	4	3	5	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	15	11	18	15	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	59	Bueno
101	3	3	3	5	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	4	3	3	14	10	13	13	Bueno	Regular	Regular	Bueno	50	Regular
102	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	16	15	16	16	Muy bueno	Bueno	Regular	Muy bueno	63	Bueno
103	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	16	15	17	16	Muy bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	64	Bueno
104	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	16	15	17	16	Muy bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	64	Bueno
105	1	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	8	10	12	10	Malo	Regular	Malo	Regular	40	Malo
106	1	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	8	10	12	10	Malo	Regular	Malo	Regular	40	Malo
107	1	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	8	10	12	10	Malo	Regular	Malo	Regular	40	Malo
108	1	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	8	10	12	10	Malo	Regular	Malo	Regular	40	Malo
109	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	10	10	12	11	Regular	Regular	Malo	Regular	43	Malo

110	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	4	4	3	4	10	10	12	15	Regular	Regular	Malo	Bueno	47	Regular
111	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	10	10	12	10	Regular	Regular	Malo	Regular	42	Malo
112	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	10	10	12	10	Regular	Regular	Malo	Regular	42	Malo
113	3	3	2	4	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	12	10	12	9	Regular	Regular	Malo	Malo	43	Malo
114	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	12	9	11	10	Regular	Malo	Malo	Regular	42	Malo
115	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15	15	20	16	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	66	Bueno	
116	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15	15	20	16	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	66	Bueno	
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	12	12	15	13	Regular	Regular	Regular	Bueno	52	Regular
118	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	14	12	15	13	Bueno	Regular	Regular	Bueno	54	Regular
119	4	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	13	12	16	12	Bueno	Regular	Regular	Regular	53	Regular	
120	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	13	12	16	12	Bueno	Regular	Regular	Regular	53	Regular	
121	3	2	2	4	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	11	9	9	9	Regular	Malo	Malo	Malo	38	Malo
122	4	5	4	4	1	4	5	3	5	3	2	3	2	3	4	4	3	17	13	15	14	Muy bueno	Bueno	Regular	Bueno	59	Bueno
123	1	1	5	3	4	5	2	2	4	4	4	1	2	4	2	3	1	10	13	15	10	Regular	Bueno	Regular	Regular	48	Regular
124	2	1	3	2	1	3	4	4	4	2	1	4	1	3	5	2	2	8	12	12	12	Malo	Regular	Malo	Regular	44	Malo
125	3	1	3	2	2	1	4	2	5	5	4	1	4	2	2	3	5	9	9	19	12	Malo	Malo	Bueno	Regular	49	Regular
126	5	4	4	3	1	1	3	2	3	5	4	3	2	1	3	3	5	16	7	17	12	Muy bueno	Malo	Bueno	Regular	52	Regular
127	4	2	4	2	2	2	1	2	5	3	4	1	1	2	3	1	1	12	7	14	7	Regular	Malo	Regular	Malo	40	Malo
128	2	5	1	5	5	1	2	5	2	3	4	3	3	4	3	3	2	13	13	15	12	Bueno	Bueno	Regular	Regular	53	Regular
129	1	3	3	3	4	5	5	3	5	3	4	3	3	1	2	3	1	10	17	18	7	Regular	Muy bueno	Bueno	Malo	52	Regular
130	1	1	2	2	5	5	1	4	4	3	1	3	4	5	2	2	4	6	15	15	13	Muy malo	Bueno	Regular	Bueno	49	Regular
131	1	5	5	1	3	1	5	3	1	1	2	2	1	2	1	3	1	12	12	7	7	Regular	Regular	Muy malo	Malo	38	Malo
132	1	3	4	1	1	2	3	3	3	4	1	1	4	3	1	1	3	9	9	13	8	Malo	Malo	Regular	Malo	39	Malo
133	4	3	4	2	3	1	4	4	2	5	2	3	4	3	5	2	1	13	12	16	11	Bueno	Regular	Regular	Regular	52	Regular
134	1	4	3	5	2	4	1	5	2	2	2	3	3	1	1	4	1	13	12	12	7	Bueno	Regular	Malo	Malo	44	Malo
135	1	3	5	4	2	1	4	2	5	1	4	1	1	2	4	4	5	13	9	12	15	Bueno	Malo	Malo	Bueno	49	Regular
136	5	1	1	1	1	5	2	3	4	4	3	1	3	4	4	3	4	8	11	15	15	Malo	Regular	Regular	Bueno	49	Regular
137	1	3	3	1	1	4	4	2	3	4	2	2	1	1	4	2	1	8	11	12	8	Malo	Regular	Malo	Malo	39	Malo
138	5	2	5	3	2	4	3	1	1	3	3	3	2	1	5	1	2	15	10	12	9	Bueno	Regular	Malo	Malo	46	Regular

139	5	1	2	2	1	3	1	1	1	5	1	3	4	4	4	2	3	10	6	14	13	Regular	Muy malo	Regular	Bueno	43	Malo
140	2	1	3	5	1	2	5	4	5	4	1	1	2	4	2	1	3	11	12	13	10	Regular	Regular	Regular	Regular	46	Regular
141	1	1	5	2	1	3	3	1	4	1	1	4	1	2	3	4	3	9	8	11	12	Malo	Malo	Malo	Regular	40	Malo
142	5	1	5	4	2	1	1	5	2	2	1	1	4	4	4	1	3	15	9	10	12	Bueno	Malo	Malo	Regular	46	Regular
143	5	4	2	4	3	1	1	5	4	5	4	1	2	2	4	1	4	15	10	16	11	Bueno	Regular	Regular	Regular	52	Regular
144	4	3	4	5	5	3	1	2	5	1	4	2	4	5	3	1	4	16	11	16	13	Muy bueno	Regular	Regular	Bueno	56	Regular
145	2	2	4	3	2	2	2	2	4	4	1	1	3	2	4	1	1	11	8	13	8	Regular	Malo	Regular	Malo	40	Malo
146	3	2	2	5	3	1	3	3	5	5	4	3	1	1	1	2	4	12	10	18	8	Regular	Regular	Bueno	Malo	48	Regular
147	2	2	2	2	4	3	3	4	2	1	2	4	3	1	2	4	2	8	14	12	9	Malo	Bueno	Malo	Malo	43	Malo
148	5	4	4	5	4	1	1	3	2	4	1	1	1	3	2	4	5	18	9	9	14	Muy bueno	Malo	Malo	Bueno	50	Regular
149	5	5	3	1	4	4	2	1	2	5	2	4	4	1	2	2	3	14	11	17	8	Bueno	Regular	Bueno	Malo	50	Regular
150	3	4	1	1	4	4	4	3	4	2	3	2	4	3	2	1	3	9	15	15	9	Malo	Bueno	Regular	Malo	48	Regular
151	4	2	2	4	1	4	1	3	5	4	3	1	1	5	2	2	1	12	9	14	10	Regular	Malo	Regular	Regular	45	Regular
152	1	4	1	4	1	5	3	3	5	1	1	4	4	1	1	3	3	10	12	15	8	Regular	Regular	Regular	Malo	45	Regular
153	4	4	4	5	2	4	2	1	4	3	1	1	2	2	1	3	1	17	9	11	7	Muy bueno	Malo	Malo	Malo	44	Malo
154	3	2	3	2	1	1	3	1	4	4	1	3	1	3	2	4	3	10	6	13	12	Regular	Muy malo	Regular	Regular	41	Malo
155	2	2	5	3	4	5	3	2	2	5	3	1	3	4	5	1	1	12	14	14	11	Regular	Bueno	Regular	Regular	51	Regular
156	1	5	2	3	5	1	3	2	3	4	2	1	1	2	3	1	2	11	11	11	8	Regular	Regular	Malo	Malo	41	Malo
157	4	4	5	4	2	5	1	4	5	5	4	1	3	5	4	1	3	17	12	18	13	Muy bueno	Regular	Bueno	Bueno	60	Bueno
158	3	3	3	4	5	5	4	3	2	4	4	4	4	4	5	1	5	13	17	18	15	Bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	63	Bueno
159	5	2	1	4	5	4	1	2	5	4	2	1	2	2	1	4	3	12	12	14	10	Regular	Regular	Regular	Regular	48	Regular
160	3	4	4	2	2	1	2	4	2	5	2	1	1	2	3	4	5	13	9	11	14	Bueno	Malo	Malo	Bueno	47	Regular
161	1	2	2	1	2	1	2	5	3	1	4	3	2	4	3	3	1	6	10	13	11	Muy malo	Regular	Regular	Regular	40	Malo
162	3	2	5	5	1	3	5	2	5	3	1	4	3	3	3	2	1	15	11	16	9	Bueno	Regular	Regular	Malo	51	Regular
163	2	5	5	2	1	1	1	2	1	2	3	4	2	1	2	4	5	14	5	12	12	Bueno	Muy malo	Malo	Regular	43	Malo
164	2	3	3	1	5	1	3	2	3	1	4	3	4	3	5	1	4	9	11	15	13	Malo	Regular	Regular	Bueno	48	Regular
165	1	2	1	4	5	2	1	2	1	3	2	2	4	2	1	3	3	8	10	12	9	Malo	Regular	Malo	Malo	39	Malo
166	3	4	1	3	4	3	1	5	3	2	4	1	1	4	5	4	5	11	13	11	18	Regular	Bueno	Malo	Muy bueno	53	Regular
167	1	2	3	4	4	1	4	1	3	3	4	2	4	5	3	4	5	10	10	16	17	Regular	Regular	Regular	Muy bueno	53	Regular

168	1	5	3	5	1	2	4	1	4	5	2	3	4	5	4	4	1	14	8	18	14	Bueno	Malo	Bueno	Bueno	54	Regular
169	1	1	4	2	1	1	2	5	3	5	4	1	3	5	4	2	4	8	9	16	15	Malo	Malo	Regular	Bueno	48	Regular
170	5	5	1	3	2	5	4	2	4	5	2	2	3	2	3	1	2	14	13	16	8	Bueno	Bueno	Regular	Malo	51	Regular
171	2	3	3	3	3	4	1	1	1	3	4	3	1	2	2	4	3	11	9	12	11	Regular	Malo	Malo	Regular	43	Malo
172	1	4	5	4	1	3	2	4	2	5	2	3	1	2	4	4	2	14	10	13	12	Bueno	Regular	Regular	Regular	49	Regular
173	5	3	3	2	1	3	1	5	4	1	2	2	4	3	1	3	1	13	10	13	8	Bueno	Regular	Regular	Malo	44	Malo
174	3	4	1	1	3	4	5	2	1	1	1	2	1	5	5	3	1	9	14	6	14	Malo	Bueno	Muy malo	Bueno	43	Malo
175	2	4	3	5	1	1	2	5	5	5	3	3	1	5	3	2	3	14	9	17	13	Bueno	Malo	Bueno	Bueno	53	Regular
176	2	3	1	5	5	3	4	5	4	3	2	4	4	1	4	3	3	11	17	17	11	Regular	Muy bueno	Bueno	Regular	56	Regular
177	2	5	3	3	5	5	2	5	1	4	3	1	2	1	1	1	1	13	17	11	4	Bueno	Muy bueno	Malo	Muy malo	45	Regular
178	3	2	2	1	4	3	2	3	5	2	3	4	3	5	4	1	3	8	12	17	13	Malo	Regular	Bueno	Bueno	50	Regular
179	4	2	2	5	4	5	3	5	1	1	3	2	3	5	5	3	3	13	17	10	16	Bueno	Muy bueno	Malo	Muy bueno	56	Regular
180	4	5	5	3	3	5	3	4	5	1	1	1	4	2	1	2	5	17	15	12	10	Muy bueno	Bueno	Malo	Regular	54	Regular
181	2	4	2	2	2	4	1	2	3	2	4	4	4	1	1	1	5	10	9	17	8	Regular	Malo	Bueno	Malo	44	Malo
182	3	4	3	2	5	2	1	2	1	5	1	4	1	2	3	1	2	12	10	12	8	Regular	Regular	Malo	Malo	42	Malo
183	5	2	2	1	2	1	4	3	1	1	4	3	1	3	3	3	4	10	10	10	13	Regular	Regular	Malo	Bueno	43	Malo
184	1	2	4	3	4	3	2	2	4	4	3	2	2	2	2	1	2	10	11	15	7	Regular	Regular	Regular	Malo	43	Malo
185	3	1	2	1	2	3	5	2	5	3	2	1	4	1	3	3	5	7	12	15	12	Malo	Regular	Regular	Regular	46	Regular
186	3	2	1	2	4	4	3	5	5	5	4	4	2	3	3	1	3	8	16	20	10	Malo	Muy bueno	Bueno	Regular	54	Regular
187	2	1	1	3	4	4	2	1	1	4	3	1	3	3	3	1	3	7	11	12	10	Malo	Regular	Malo	Regular	40	Malo
188	1	5	1	2	5	3	5	4	5	3	2	1	3	1	2	2	1	9	17	14	6	Malo	Muy bueno	Regular	Muy malo	46	Regular
189	2	4	1	5	1	4	1	2	5	4	2	1	3	5	3	4	3	12	8	15	15	Regular	Malo	Regular	Bueno	50	Regular
190	3	1	3	3	1	4	4	4	2	4	2	3	4	4	4	4	5	10	13	15	17	Regular	Bueno	Regular	Muy bueno	55	Regular
191	3	4	4	5	3	2	4	2	4	5	1	2	1	2	5	2	3	16	11	13	12	Muy bueno	Regular	Regular	Regular	52	Regular
192	4	4	4	2	1	5	4	2	1	4	4	4	2	5	4	4	2	14	12	15	15	Bueno	Regular	Regular	Bueno	56	Regular
193	5	4	4	5	4	2	2	1	1	3	1	3	1	5	5	1	1	18	9	9	12	Muy bueno	Malo	Malo	Regular	48	Regular
194	1	2	4	5	1	2	3	1	3	4	4	1	4	4	3	3	5	12	7	16	15	Regular	Malo	Regular	Bueno	50	Regular
195	5	5	1	2	1	1	5	5	1	1	3	4	4	3	3	1	3	13	12	13	10	Bueno	Regular	Regular	Regular	48	Regular
196	1	2	5	2	5	1	5	1	1	4	4	1	2	2	5	1	3	10	12	12	11	Regular	Regular	Malo	Regular	45	Regular

197	5	3	5	5	5	3	2	2	5	3	4	3	2	3	3	4	5	18	12	17	15	Muy bueno	Regular	Bueno	Bueno	62	Bueno
198	2	2	5	4	5	1	5	3	4	3	1	2	4	5	3	4	4	13	14	14	16	Bueno	Bueno	Regular	Muy bueno	57	Regular
199	4	3	5	3	2	5	3	5	5	4	2	2	1	4	5	3	3	15	15	14	15	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	59	Bueno
200	3	3	5	5	5	3	5	1	5	3	3	4	2	5	2	1	4	16	14	17	12	Muy bueno	Bueno	Bueno	Regular	59	Bueno
201	1	1	1	3	2	4	2	5	1	1	1	4	2	5	4	1	4	6	13	9	14	Muy malo	Bueno	Malo	Bueno	42	Malo
202	2	2	4	2	3	5	3	4	3	4	4	2	2	2	4	1	4	10	15	15	11	Regular	Bueno	Regular	Regular	51	Regular
203	2	3	2	2	5	1	1	3	3	3	4	3	2	3	4	1	2	9	10	15	10	Malo	Regular	Regular	Regular	44	Malo
204	3	5	2	3	5	4	5	4	1	4	1	4	4	4	3	2	2	13	18	14	11	Bueno	Muy bueno	Regular	Regular	56	Regular
205	5	5	3	1	4	5	2	3	3	3	2	2	2	1	2	4	3	14	14	12	10	Bueno	Bueno	Malo	Regular	50	Regular
206	2	4	4	4	4	3	2	5	2	2	1	4	1	5	1	1	3	14	14	10	10	Bueno	Bueno	Malo	Regular	48	Regular
207	3	5	5	1	5	2	3	5	5	5	1	2	3	4	1	1	4	14	15	16	10	Bueno	Bueno	Regular	Regular	55	Regular
208	5	3	1	3	3	5	5	2	3	2	2	3	3	3	1	4	3	12	15	13	11	Regular	Bueno	Regular	Regular	51	Regular
209	5	1	1	4	4	1	3	5	3	2	4	2	3	5	1	1	3	11	13	14	10	Regular	Bueno	Regular	Regular	48	Regular
210	2	2	2	2	4	2	5	3	5	1	2	1	3	4	1	4	3	8	14	12	12	Malo	Bueno	Malo	Regular	46	Regular
211	5	4	4	5	3	4	1	3	3	1	1	1	1	1	3	2	3	18	11	7	9	Muy bueno	Regular	Muy malo	Malo	45	Regular
212	1	4	4	5	3	3	3	3	5	3	4	1	4	3	3	4	1	14	12	17	11	Bueno	Regular	Bueno	Regular	54	Regular
213	3	4	1	2	4	2	2	1	4	5	4	2	1	1	4	1	3	10	9	16	9	Regular	Malo	Regular	Malo	44	Malo
214	5	3	2	1	2	3	3	2	1	3	1	4	4	5	4	4	3	11	10	13	16	Regular	Regular	Regular	Muy bueno	50	Regular
215	5	2	3	5	2	4	2	5	5	5	2	1	1	3	4	4	5	15	13	14	16	Bueno	Bueno	Regular	Muy bueno	58	Regular
216	4	2	1	5	5	5	4	2	1	4	4	2	3	4	2	2	5	12	16	14	13	Regular	Muy bueno	Regular	Bueno	55	Regular
217	5	2	2	5	1	3	5	5	1	1	2	4	1	4	5	3	4	14	14	9	16	Bueno	Bueno	Malo	Muy bueno	53	Regular
218	3	5	5	1	1	4	4	1	3	5	4	1	1	5	1	2	3	14	10	14	11	Bueno	Regular	Regular	Regular	49	Regular
219	2	1	5	5	3	1	5	5	3	2	2	4	3	5	4	1	3	13	14	14	13	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	54	Regular
220	3	5	3	1	3	1	1	3	2	4	3	3	3	5	2	1	3	12	8	15	11	Regular	Malo	Regular	Regular	46	Regular
221	5	4	5	4	3	5	1	2	1	2	2	1	3	5	3	3	3	18	11	9	14	Muy bueno	Regular	Malo	Bueno	52	Regular
222	4	5	4	1	1	1	3	1	1	2	1	2	4	5	5	1	5	14	6	10	16	Bueno	Muy malo	Malo	Muy bueno	46	Regular
223	5	3	1	2	2	3	1	4	3	5	2	2	1	3	2	1	5	11	10	13	11	Regular	Regular	Regular	Regular	45	Regular
224	2	2	1	1	4	3	1	5	2	1	3	4	2	5	2	2	3	6	13	12	12	Muy malo	Bueno	Malo	Regular	43	Malo
225	3	2	4	5	5	5	3	3	4	1	4	3	4	4	4	1	3	14	16	16	12	Bueno	Muy bueno	Regular	Regular	58	Regular

226	4	3	3	4	4	3	1	3	1	5	2	4	4	4	3	2	5	14	11	16	14	Bueno	Regular	Regular	Bueno	55	Regular
227	4	4	1	5	5	5	5	2	1	4	3	3	2	1	4	1	4	14	17	13	10	Bueno	Muy bueno	Regular	Regular	54	Regular
228	1	3	3	4	2	4	3	5	4	3	3	3	3	5	4	3	1	11	14	16	13	Regular	Bueno	Regular	Bueno	54	Regular
229	3	4	2	2	5	2	4	2	5	3	4	3	3	1	2	2	1	11	13	18	6	Regular	Bueno	Bueno	Muy malo	48	Regular
230	3	1	5	5	2	5	3	4	1	5	1	1	4	1	1	3	3	14	14	12	8	Bueno	Bueno	Malo	Malo	48	Regular
231	5	3	2	1	4	3	2	4	4	2	3	2	3	2	5	2	1	11	13	14	10	Regular	Bueno	Regular	Regular	48	Regular
232	4	5	2	1	3	1	2	1	3	1	3	4	1	4	5	3	1	12	7	12	13	Regular	Malo	Malo	Bueno	44	Malo
233	1	4	2	5	1	4	5	2	3	1	1	1	3	5	1	3	5	12	12	9	14	Regular	Regular	Malo	Bueno	47	Regular
234	4	3	3	2	2	2	1	2	5	5	4	3	1	3	3	2	3	12	7	18	11	Regular	Malo	Bueno	Regular	48	Regular
235	4	3	4	2	3	3	3	5	2	3	1	2	1	1	4	3	3	13	14	9	11	Bueno	Bueno	Malo	Regular	47	Regular
236	4	5	3	1	4	5	5	1	4	1	1	1	4	2	2	4	2	13	15	11	10	Bueno	Bueno	Malo	Regular	49	Regular
237	1	1	4	2	5	5	1	5	1	3	1	2	1	3	2	2	5	8	16	8	12	Malo	Muy bueno	Muy malo	Regular	44	Malo
238	2	3	3	3	4	4	5	1	1	5	2	3	1	3	2	3	5	11	14	12	13	Regular	Bueno	Malo	Bueno	50	Regular
239	1	5	2	5	5	5	4	4	4	4	3	4	2	4	3	1	1	13	18	17	9	Bueno	Muy bueno	Bueno	Malo	57	Regular
240	4	3	1	2	1	5	2	4	5	5	4	3	1	5	1	3	5	10	12	18	14	Regular	Regular	Bueno	Bueno	54	Regular
241	4	4	3	3	4	2	2	5	5	3	3	1	3	1	4	4	5	14	13	15	14	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	56	Regular
242	5	5	5	1	2	3	2	4	2	2	3	2	1	4	4	2	1	16	11	10	11	Muy bueno	Regular	Malo	Regular	48	Regular
243	3	3	4	2	3	3	5	2	3	4	4	2	2	1	5	1	2	12	13	15	9	Regular	Bueno	Regular	Malo	49	Regular
244	4	5	3	5	5	3	5	3	1	5	1	3	3	3	4	1	4	17	16	13	12	Muy bueno	Muy bueno	Regular	Regular	58	Regular
245	1	2	1	5	5	2	2	1	5	3	1	2	4	2	5	2	4	9	10	15	13	Malo	Regular	Regular	Bueno	47	Regular
246	2	4	5	4	5	1	5	4	1	4	3	2	4	2	2	4	1	15	15	14	9	Bueno	Bueno	Regular	Malo	53	Regular
247	1	3	5	4	3	2	2	5	2	3	2	2	4	5	3	2	1	13	12	13	11	Bueno	Regular	Regular	Regular	49	Regular
248	2	4	3	5	3	1	5	2	4	4	2	3	4	1	5	3	5	14	11	17	14	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	56	Regular
249	5	2	1	5	5	2	1	4	5	2	3	2	1	3	3	4	2	13	12	13	12	Bueno	Regular	Regular	Regular	50	Regular
250	2	4	2	5	2	3	1	3	4	4	1	1	1	3	4	1	4	13	9	11	12	Bueno	Malo	Malo	Regular	45	Regular
251	1	1	1	2	1	3	4	5	5	5	4	2	4	3	3	3	2	5	13	20	11	Muy malo	Bueno	Bueno	Regular	49	Regular
252	4	5	2	2	5	1	1	2	5	5	4	3	1	1	2	1	2	13	9	18	6	Bueno	Malo	Bueno	Muy malo	46	Regular
253	3	4	5	2	1	3	4	1	2	5	2	1	4	4	2	3	5	14	9	14	14	Bueno	Malo	Regular	Bueno	51	Regular
254	2	5	4	3	4	3	3	3	5	5	4	4	3	4	1	3	2	14	13	21	10	Bueno	Bueno	Muy bueno	Regular	58	Regular

255	5	4	1	5	2	2	2	4	2	5	1	3	4	1	1	2	2	15	10	15	6	Bueno	Regular	Regular	Muy malo	46	Regular
256	4	3	2	5	3	1	3	5	2	1	4	3	1	4	3	1	3	14	12	11	11	Bueno	Regular	Malo	Regular	48	Regular
257	1	2	5	5	2	5	4	5	5	3	4	3	3	5	3	1	2	13	16	18	11	Bueno	Muy bueno	Bueno	Regular	58	Regular
258	4	4	4	2	4	4	4	5	3	4	1	3	4	5	4	2	2	14	17	15	13	Bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	59	Bueno
259	3	3	2	1	4	5	3	2	3	1	2	4	2	5	3	4	1	9	14	12	13	Malo	Bueno	Malo	Bueno	48	Regular
260	5	5	3	4	4	5	2	3	1	5	2	3	2	4	2	3	1	17	14	13	10	Muy bueno	Bueno	Regular	Regular	54	Regular
261	3	3	4	5	5	2	4	3	5	4	4	2	2	3	4	2	4	15	14	17	13	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	59	Bueno
262	3	4	5	4	5	4	5	1	1	4	3	4	2	4	1	2	5	16	15	14	12	Muy bueno	Bueno	Regular	Regular	57	Regular
263	3	2	2	5	3	3	1	4	5	1	1	1	3	5	3	3	4	12	11	11	15	Regular	Regular	Malo	Bueno	49	Regular
264	3	1	1	5	2	2	3	3	2	1	4	4	2	4	3	2	4	10	10	13	13	Regular	Regular	Regular	Bueno	46	Regular
265	1	5	4	5	1	1	3	2	3	5	1	1	4	4	4	3	1	15	7	14	12	Bueno	Malo	Regular	Regular	48	Regular
266	3	2	4	2	3	1	4	3	2	2	4	4	4	5	5	4	3	11	11	16	17	Regular	Regular	Regular	Muy bueno	55	Regular
267	3	1	1	4	1	1	2	3	5	5	4	2	2	5	2	1	5	9	7	18	13	Malo	Malo	Bueno	Bueno	47	Regular
268	4	5	5	3	1	4	4	4	1	5	2	3	4	1	3	3	3	17	13	15	10	Muy bueno	Bueno	Regular	Regular	55	Regular
269	5	5	5	5	3	2	1	1	1	3	2	3	2	2	3	2	4	20	7	11	11	Muy bueno	Malo	Malo	Regular	49	Regular
270	4	5	5	1	4	5	4	3	2	1	1	4	2	3	5	2	4	15	16	10	14	Bueno	Muy bueno	Malo	Bueno	55	Regular
271	1	3	5	5	4	3	1	3	1	2	4	1	4	1	2	1	1	14	11	12	5	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	42	Malo
272	4	2	2	3	4	3	5	2	3	3	3	3	2	3	2	1	4	11	14	14	10	Regular	Bueno	Regular	Regular	49	Regular
273	5	2	4	1	1	2	1	3	3	4	3	3	2	5	5	2	5	12	7	15	17	Regular	Malo	Regular	Muy bueno	51	Regular
274	4	2	4	4	2	2	5	3	4	4	2	2	2	5	5	2	1	14	12	14	13	Bueno	Regular	Regular	Bueno	53	Regular
275	2	2	2	2	3	5	4	1	3	5	2	2	2	4	3	4	2	8	13	14	13	Malo	Bueno	Regular	Bueno	48	Regular
276	3	5	3	1	2	4	1	1	3	4	3	1	3	4	2	3	1	12	8	14	10	Regular	Malo	Regular	Regular	44	Malo
277	4	2	2	2	5	1	3	1	5	2	4	1	3	1	3	1	3	10	10	15	8	Regular	Regular	Regular	Malo	43	Malo
278	2	5	3	5	5	5	1	1	3	2	4	1	4	2	1	2	2	15	12	14	7	Bueno	Regular	Regular	Malo	48	Regular
279	1	4	4	1	2	1	2	2	1	5	3	3	3	2	2	4	2	10	7	15	10	Regular	Malo	Regular	Regular	42	Malo
280	5	4	4	4	2	3	5	2	1	4	3	3	3	2	2	2	5	17	12	14	11	Muy bueno	Regular	Regular	Regular	54	Regular
281	5	3	2	3	1	4	1	5	3	1	1	4	1	3	5	4	5	13	11	10	17	Bueno	Regular	Malo	Muy bueno	51	Regular
282	2	1	4	1	1	2	5	5	3	2	2	4	4	1	5	2	1	8	13	15	9	Malo	Bueno	Regular	Malo	45	Regular
283	2	2	3	2	5	4	5	4	3	4	4	3	1	1	1	3	2	9	18	15	7	Malo	Muy bueno	Regular	Malo	49	Regular

284	5	4	5	3	4	3	4	5	5	5	1	2	1	4	2	3	1	17	16	14	10	Muy bueno	Muy bueno	Regular	Regular	57	Regular
285	1	4	5	1	3	1	3	3	1	5	1	4	3	2	3	3	5	11	10	14	13	Regular	Regular	Regular	Bueno	48	Regular
286	3	3	3	1	5	5	5	1	5	1	2	4	2	2	3	3	1	10	16	14	9	Regular	Muy bueno	Regular	Malo	49	Regular
287	3	5	5	3	5	2	4	5	1	3	3	1	2	3	5	2	2	16	16	10	12	Muy bueno	Muy bueno	Malo	Regular	54	Regular
288	5	4	5	5	4	2	4	2	1	2	1	1	2	5	1	2	4	19	12	7	12	Muy bueno	Regular	Muy malo	Regular	50	Regular
289	1	5	3	3	5	2	5	2	4	5	1	2	2	4	3	1	2	12	14	14	10	Regular	Bueno	Regular	Regular	50	Regular
290	5	5	5	5	4	1	2	1	4	5	4	2	2	3	5	3	1	20	8	17	12	Muy bueno	Malo	Bueno	Regular	57	Regular
291	3	2	5	3	3	1	1	3	1	3	2	2	2	4	2	4	1	13	8	10	11	Bueno	Malo	Malo	Regular	42	Malo
292	1	1	4	1	1	3	2	3	4	2	4	4	3	2	3	4	4	7	9	17	13	Malo	Malo	Bueno	Bueno	46	Regular
293	1	4	5	4	5	2	4	5	5	4	1	2	4	3	2	1	2	14	16	16	8	Bueno	Muy bueno	Regular	Malo	54	Regular
294	4	5	5	5	1	1	4	1	3	2	3	2	2	5	3	4	2	19	7	12	14	Muy bueno	Malo	Malo	Bueno	52	Regular
295	2	3	5	3	3	1	4	1	3	4	1	3	1	5	3	2	5	13	9	12	15	Bueno	Malo	Malo	Bueno	49	Regular
296	2	5	4	1	4	2	1	2	3	2	2	4	3	4	5	2	5	12	9	14	16	Regular	Malo	Regular	Muy bueno	51	Regular
297	5	3	3	4	2	2	3	5	3	3	4	1	2	2	2	1	5	15	12	13	10	Bueno	Regular	Regular	Regular	50	Regular
298	5	5	5	5	2	3	2	5	5	5	4	1	2	3	1	4	2	20	12	17	10	Muy bueno	Regular	Bueno	Regular	59	Bueno
299	1	4	4	3	4	4	1	1	2	1	3	4	4	5	5	3	2	12	10	14	15	Regular	Regular	Regular	Bueno	51	Regular
300	5	3	1	3	1	5	2	3	5	4	2	4	4	1	4	2	4	12	11	19	11	Regular	Regular	Bueno	Regular	53	Regular
301	1	5	3	5	1	1	5	3	2	3	3	2	2	4	5	2	1	14	10	12	12	Bueno	Regular	Malo	Regular	48	Regular
302	2	5	1	3	3	5	4	1	3	3	2	3	4	2	3	3	2	11	13	15	10	Regular	Bueno	Regular	Regular	49	Regular
303	2	4	1	3	2	4	5	4	4	5	2	3	1	3	4	2	4	10	15	15	13	Regular	Bueno	Regular	Bueno	53	Regular
304	5	2	4	4	2	4	4	5	1	5	2	1	3	3	2	4	2	15	15	12	11	Bueno	Bueno	Malo	Regular	53	Regular
305	5	1	4	2	2	2	2	4	2	3	1	1	4	1	2	3	4	12	10	11	10	Regular	Regular	Malo	Regular	43	Malo
306	1	2	3	1	1	1	1	1	2	3	2	1	2	4	3	3	1	7	4	10	11	Malo	Muy malo	Malo	Regular	32	Malo
307	2	5	3	5	1	4	2	2	4	5	1	1	1	2	2	1	2	15	9	12	7	Bueno	Malo	Malo	Malo	43	Malo
308	1	3	1	4	4	5	1	1	1	1	2	1	4	4	1	4	1	9	11	9	10	Malo	Regular	Malo	Regular	39	Malo
309	4	3	2	3	2	4	1	2	5	5	3	1	4	1	2	1	3	12	9	18	7	Regular	Malo	Bueno	Malo	46	Regular
310	4	3	2	3	3	5	4	4	5	3	4	2	4	2	5	1	3	12	16	18	11	Regular	Muy bueno	Bueno	Regular	57	Regular
311	3	3	1	2	3	3	4	4	5	5	2	3	3	2	2	4	4	9	14	18	12	Malo	Bueno	Bueno	Regular	53	Regular
312	2	2	1	5	5	2	2	5	3	3	3	1	2	2	1	4	2	10	14	12	9	Regular	Bueno	Malo	Malo	45	Regular

313	5	5	5	3	4	4	1	5	1	2	4	1	3	3	1	2	5	18	14	11	11	Muy bueno	Bueno	Malo	Regular	54	Regular
314	4	4	1	1	5	5	5	4	4	3	4	1	3	1	1	3	1	10	19	15	6	Regular	Muy bueno	Regular	Muy malo	50	Regular
315	4	2	5	4	4	3	4	4	1	5	4	1	4	2	4	3	1	15	15	15	10	Bueno	Bueno	Regular	Regular	55	Regular
316	2	3	5	4	2	5	1	1	2	4	3	4	2	5	1	1	5	14	9	15	12	Bueno	Malo	Regular	Regular	50	Regular
317	5	3	4	3	2	1	5	1	4	4	1	4	2	2	4	4	4	15	9	15	14	Bueno	Malo	Regular	Bueno	53	Regular
318	1	4	1	2	3	4	1	3	4	5	1	1	2	2	3	3	2	8	11	13	10	Malo	Regular	Regular	Regular	42	Malo
319	5	2	4	2	1	5	5	2	5	1	1	3	1	1	4	4	4	13	13	11	13	Bueno	Bueno	Malo	Bueno	50	Regular
320	5	3	3	3	3	1	2	4	5	4	3	3	4	4	4	3	2	14	10	19	13	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	56	Regular
321	1	3	4	2	1	2	2	4	2	3	4	2	1	5	4	3	1	10	9	12	13	Regular	Malo	Malo	Bueno	44	Malo
322	2	3	5	3	5	5	4	3	5	1	3	1	4	4	3	1	2	13	17	14	10	Bueno	Muy bueno	Regular	Regular	54	Regular
323	5	3	4	1	5	1	3	2	1	2	4	2	3	3	5	4	3	13	11	12	15	Bueno	Regular	Malo	Bueno	51	Regular
324	5	1	5	3	4	5	1	5	3	5	2	1	3	3	5	1	2	14	15	14	11	Bueno	Bueno	Regular	Regular	54	Regular
325	4	5	1	1	4	4	1	4	5	1	4	4	4	1	5	2	5	11	13	18	13	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	55	Regular
326	3	2	1	1	2	4	1	5	1	2	3	1	4	5	2	3	5	7	12	11	15	Malo	Regular	Malo	Bueno	45	Regular
327	3	1	1	5	2	4	3	1	2	3	1	4	4	4	3	4	2	10	10	14	13	Regular	Regular	Regular	Bueno	47	Regular
328	1	4	3	3	1	2	2	2	1	3	3	3	1	1	5	2	1	11	7	11	9	Regular	Malo	Malo	Malo	38	Malo
329	3	4	3	4	1	5	2	1	2	3	2	1	4	4	5	1	5	14	9	12	15	Bueno	Malo	Malo	Bueno	50	Regular
330	2	1	3	5	4	5	4	1	3	5	4	4	4	3	2	3	3	11	14	20	11	Regular	Bueno	Bueno	Regular	56	Regular
331	1	5	2	1	2	5	4	5	5	5	4	3	2	2	4	1	3	9	16	19	10	Malo	Muy bueno	Bueno	Regular	54	Regular
332	5	2	5	5	5	5	1	1	4	4	4	1	3	5	3	1	1	17	12	16	10	Muy bueno	Regular	Regular	Regular	55	Regular
333	2	3	3	3	1	3	3	4	1	1	2	3	2	5	3	4	5	11	11	9	17	Regular	Regular	Malo	Muy bueno	48	Regular
334	1	2	5	2	1	2	4	1	1	3	4	4	2	5	3	4	4	10	8	14	16	Regular	Malo	Regular	Muy bueno	48	Regular
335	2	3	4	2	2	3	3	1	3	4	3	1	4	5	1	4	1	11	9	15	11	Regular	Malo	Regular	Regular	46	Regular
336	2	5	1	2	5	2	2	4	3	2	1	3	1	3	4	4	3	10	13	10	14	Regular	Bueno	Malo	Bueno	47	Regular
337	2	4	5	3	1	2	2	4	4	2	1	3	3	2	4	2	4	14	9	13	12	Bueno	Malo	Regular	Regular	48	Regular
338	3	5	3	3	5	3	5	1	2	4	3	3	1	2	5	3	4	14	14	13	14	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	55	Regular
339	4	1	4	1	1	4	4	2	2	2	1	2	2	2	2	4	3	10	11	9	11	Regular	Regular	Malo	Regular	41	Malo
340	3	4	4	5	5	2	4	5	4	1	2	4	4	2	1	2	3	16	16	15	8	Muy bueno	Muy bueno	Regular	Malo	55	Regular
341	3	5	3	3	4	2	2	2	3	1	2	1	4	2	4	1	5	14	10	11	12	Bueno	Regular	Malo	Regular	47	Regular

H.T. DS 01 -2018 -020482



ESCUELA DE POSGRADUADOS 27/09/2018

AREA: INVESTIGACIÓN

AREA: INVESTIGACIÓN

Horario

ZONA REGISTRAL V - Sede Trujillo

OFICINA TRUJILLO

PARA: JUNTAMENTE: SOLICITO AUTORIZACION RECOLECCION DE

DATOS PARA DESARROLLO DE TESIS

Abog. Andres William Flores Llumpo

Jefe (e) de la Zona Registral N° V – Sede Trujillo

CARMEN PILAR MORILLAS DOMINGUEZ, identificada con DNI N°45415182, estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, ante usted me presento y expongo:

Que por motivo de desarrollar la Tesis titulada "LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA ZONA REGISTRAL N° V – SEDE TRUJILLO: 2018" recurro a usted a fin de solicitar la autorización para que se me permita realizar la recolección de datos en la Institución de su digna dirección.

Por lo expuesto. Pido a usted, acceder a mi solicitud por ser de justicia.

Carmen Pilar Morillas Dominguez

DNI N° 45415182