



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES**

TESIS

**"LAS BUENAS PRACTICAS LABORALES Y LA
CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDO POR LOS
USUARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE
LOS REGISTROS PÚBLICOS - HUANCVELICA, 2017"**

PRESENTADO POR:

BACH. MUNARRIZ VILLAFUERTE, Pamela

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

ASESOR:

MG. VICTOR MARCELINO LOPEZ LINO

HUANCVELICA – PERÚ

2019

DEDICATORIA

A mis padres por guiar mis pasos y apoyarme de manera incondicional en el logro de mis sueños y metas.

AGRADECIMIENTO

A mis padres y familia en su conjunto por el apoyo incondicional brindado durante todo este tiempo.

A mi asesor ya que su apoyo vital para el desarrollo de esta tesis, fue determinante en la ejecución de la presente tesis.

RESUMEN

La presente tesis llevo por título “LAS BUENAS PRÁCTICAS LABORALES Y CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDO POR LOS USUARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS – HUANCVELICA, 2017”, en la que se planteó el siguiente Objetivo: Conocer la relación que existe entre las buenas prácticas laborales y calidad de atención percibida por los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancavelica, 2017; para lo cual fue necesario la siguiente Metodología: el tipo de investigación fue aplicada, nivel correlacional, diseño no experimental de corte transversal, la población estuvo conformada por 176 personas usuarias de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos; con los que se recabaron los siguientes Resultados: Los usuarios de la SUNARP se encuentran en desacuerdo con las buenas prácticas en un 43,8% y de acuerdo el 18,2%; en cuanto a la calidad de servicio brindado por esta institución el 29,5% estuvo en desacuerdo con su calidad y el 48,3% estuvo de acuerdo, además se encontró una correlación alta entre ambas variables siendo este un valor de 0.812, también se encontraron relaciones significativas entre la variables buenas prácticas y las dimensiones de la calidad de servicio y finalmente se arribó a las siguiente Conclusiones: Que existe una relación positiva, alta y significativa entre la variable Buenas Prácticas Laborales y la variable Calidad de Servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos con un coeficiente de correlación de 0,812 con un 99% de confianza.

Palabras clave: Calidad de servicio, Buenas prácticas laborales, Fiabilidad, seguridad

ABSTRACT

This thesis entitled "THE GOOD WORK PRACTICES AND QUALITY OF ATTENTION PERCEIVED BY USERS OF THE NATIONAL SUPERINTENDENCY OF PUBLIC RECORDS - HUANCVELICA, 2017", in which the following Objective was proposed: To know the relationship that exists between the good labor practices and quality of service perceived by users of the National Superintendence of Public Registries - Huancavelica, 2017; for which the following Methodology was necessary: the type of research was applied, correlational level, non-experimental cross-sectional design, the population consisted of 176 users of the National Superintendence of Public Registries; with which the following results were collected: SUNARP users are in disagreement with good practices in 43.8% and in agreement 18.2%; In terms of the quality of service provided by this institution, 29.5% disagreed with its quality and 48.3% agreed. In addition, a high correlation was found between both variables, with a value of 0.812. They found significant relationships between the good practice variables and the quality of service dimensions and finally they arrived at the following conclusions: That there is a positive, high and significant relationship between the variable Good Labor Practices and the variable Quality of Service of the National Superintendence of Public Registries with a correlation coefficient of 0.812 with 99% confidence.

Keywords: Quality of service, Good work practices, Reliability, safety

ÍNDICE

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT	iv
ÍNDICE	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	x
INTRODUCCIÓN	xii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del Problema	4
1.2.1. Problema Principal	4
1.2.2. Problemas Secundarios	4
1.3. Objetivos de la investigación	5
1.3.1. Objetivo General	5
1.3.2. Objetivos Específicos.....	5
1.4. Justificación del estudio	6
1.4.1. Justificación teórica.....	6
1.4.2. Justificación práctica.....	7
1.4.3. Justificación metodológica.....	8
1.5. Limitaciones de la investigación	9

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio	10
2.1.1. Evidencia Internacional.....	10
2.1.2. Evidencia Nacional	15
2.2. Bases Teóricas	20
2.2.1. Buenas prácticas.....	20
2.2.2. Calidad de atención	24

2.3.	Definición de términos	31
2.4.	Hipótesis	34
2.4.1.	Hipótesis general	34
2.4.2.	Hipótesis específica.....	34
2.5.	Variables.....	35
2.5.1.	Definición conceptual de la variable.....	35
2.5.2.	Definición operacional de la variable	35
2.5.3.	Operacionalización de la variable	35

**CAPÍTULO III
METODOLOGÍA**

3.1.	Tipo y nivel de Investigación	37
3.1.1.	Tipo de Investigación.....	37
3.1.2.	Nivel de Investigación.....	37
3.2.	Descripción al ámbito de la investigación.....	38
3.3.	Diseño de investigación.....	38
3.4.	Población y Muestreo	39
3.4.1.	Población.....	39
3.4.2.	Muestra.....	40
3.4.3.	Muestreo.....	41
3.5.	Técnicas e Instrumentos para Recolección de Datos	42
3.5.1.	Técnicas.....	42
3.1.1.	Instrumentos	43
3.6.	Procedimiento de recolección de datos	43
3.7.	Procesamiento y análisis de Datos	44
3.7.1.	Procesamiento de datos	44
3.7.2.	Análisis de datos	44

**CAPÍTULO IV
RESULTADOS**

4.1.	Presentación de Resultados	46
4.1.1.	Resultados Descriptivos	46
4.1.2.	Resultado Inferencial o prueba de Hipótesis.....	94
CAPÍTULO V.....		106

DISCUSIÓN	106
5.1. Discusión	106
CONCLUSIONES.....	112
RECOMENDACIONES.....	114
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	115
ANEXOS.....	118

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	35
Tabla 2. Colaboradores en la atención a usuarios en la Superintendencia Nacional de los Registro Públicos.	39
Tabla 3. Cantidad aproximada de usuarios atendidos	39
Tabla 4: No de usuarios que fueron encuestados por día hábil, en un mes	40
Tabla 5. Técnicas e instrumentos	43
Tabla 6. Resultado del ítem del trabajador de la SUNARP le atendió con buen humor... ..	47
Tabla 7. Resultado del ítem del trabajador de la SUNARP le atendió con alegría	48
Tabla 8. Resultado del ítem del trabajador de la SUNARP fue generoso al brindarle la información	49
Tabla 9. Resultado del ítem del trabajador de la SUNARP le brindó confianza	50
Tabla 10. Resultado del ítem del trabajador de la SUNARP le guiaron desde el inicio hasta el final en el trámite que realizó.....	51
Tabla 11. Resultado del ítem del trabajador de la SUNARP fue sutil durante la atención.....	52
Tabla 12. Resultado del ítem del trabajador de la SUNARP le atendió de forma creativa y útil durante su trámite	53
Tabla 13. Resultado del ítem del trabajador de la SUNARP fue confiable, respetuoso, amable y eficiente	54
Tabla 14. Resultado del ítem la atención que le brindaron los trabajadores de la SUNARP satisfizo sus dudas.....	55
Tabla 15. Resultado del ítem del estilo de trabajo que realiza la SUNARP merece ser compartida como modelo para otras entidades	56
Tabla 16. Resultado del ítem de la orientación y explicación del personal de la SUNARP en el trámite a realizar.....	57
Tabla 17. Resultado del ítem de la presentación de la información solicitada sin demoras por parte del personal de la SUNARP	58
Tabla 18. Resultado por ítem de la atención por parte del personal de la SUNARP respetando la programación y el orden de llegada	60
Tabla 19. Resultado por ítem de la obtención de información de manera oportuna mediante el acceso de materiales que brinda la SUNARP.....	61
Tabla 20. Resultado por ítem de la disponibilidad del personal de la SUNARP para brindar información solicitada oportunamente.	63
Tabla 21. Resultado por ítem de brindar la información solicitada por el usuario de manera rápida y sin causar incomodidad	64
Tabla 22. Resultado por ítem de la absolución de dudas e inquietudes en corto tiempo por parte de la SUNARP	65
Tabla 23. Resultado por ítem del registro de los bienes muebles e inmuebles en corto tiempo por parte de la SUNARP.....	66
Tabla 24. Resultado por ítem de la diligencia por parte del personal de la SUNARP al momento de la recepción de la consulta	68
Tabla 25. Resultado por ítem de la reserva de la identidad por parte del personal de SUNARP después de la atención.....	69
Tabla 26. Resultado por ítem de la solución de problemas por parte del personal de la SUNARP en el registro o transferencia que solicitó.....	70
Tabla 27. Resultado por ítem de la dedicación de un tiempo prudente por parte del personal de la SUNARP a fin de contestar algunas preguntas.....	72
Tabla 28. Resultado por ítem de la inspiración de confianza al momento de brindar información al personal de la SUNARP	73

Tabla 29. Resultado por ítem del trato con amabilidad, respeto y paciencia por parte del personal de la SUNARP.....	74
Tabla 30. Resultado por ítem del interés que mostro el personal de la SUNARP en el momento de la consulta, problema o necesidad que se tuvo.....	76
Tabla 31. Resultado por ítem de la explicación de manera clara en la consulta que realizo al personal de la SUNARP.....	77
Tabla 32. Resultado por ítem del empleo de un lenguaje fácil y acertado por parte del personal de la SUNARP a fin de transmitir la información solicitada.....	78
Tabla 33. Resultado por ítem de la explicación por parte del personal de la SUNARP de los procedimientos sobre el trámite que desea realizar.....	80
Tabla 34. Resultado por ítem de la señalización adecuada para la orientación de los usuarios que acuden a la SUNARP.....	81
Tabla 35. Resultado por ítem del personal capacitado con el que cuenta la SUNARP para brindar información y orientación a los usuarios.....	82
Tabla 36. Resultados por ítem de los equipos y materiales necesarios con los que cuenta la SUNARP para la atención a los usuarios.....	84
Tabla 37. Resultados por ítem del ambiente de la SUNARP que cuenta con una sala de espera con espacio limpios y cómodos.....	85
Tabla 38: Resultados de la variable Buenas prácticas Laborales.....	86
Tabla 39: Resultados de la variable Calidad de Atención.....	88
Tabla 40: Resultados de la dimensión Fiabilidad.....	89
Tabla 41: Resultados de la dimensión Nivel de Respuesta.....	90
Tabla 42: Resultados de la dimensión Seguridad.....	91
Tabla 43: Resultados de la dimensión Empatía.....	92
Tabla 44: Resultados de la dimensión Aspecto Tangible.....	93
Tabla 45: Correlación de la Variable Buenas Prácticas Laborales y la Dimensión Fiabilidad.....	95
Tabla 46: Correlación de la Variable Buenas Prácticas Laborales y la Dimensión Nivel de Respuesta.....	96
Tabla 47: Correlación de la Variable Buenas Prácticas Laborales y la Dimensión Seguridad.....	98
Tabla 48: Correlación de la Variable Buenas Prácticas Laborales y la Dimensión Empatía.....	100
Tabla 49: Correlación de la Variable Buenas Prácticas Laborales y la Dimensión Aspectos Tangibles.....	102
Tabla 50: Correlación de la Variable Buenas Prácticas Laborales y la variable Calidad de Atención.....	104

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Estándares derivados de las buenas prácticas	23
Figura 2. Las 10 expectativas de la calidad de atención	29
Figura 3. Diseño de la investigación correlacional.	38
Figura 4. Resultado del ítem del trabajador de la SUNARP le atendió con buen humor .	47
Figura 5. Resultado del ítem del trabajador de la SUNARP le atendió con alegría.....	48
Figura 6. Resultado del ítem del trabajador de la SUNARP fue generoso al brindarle la información.....	49
Figura 7. Resultado del ítem del trabajador de la SUNARP le brindó confianza	50
Figura 8. Resultado del ítem del trabajador de la SUNARP le guiaron desde el inicio hasta el final en el trámite que realizó.....	51
Figura 9. Resultado del ítem del trabajador de la SUNARP fue sutil durante la atención	52
Figura 10. Resultado del ítem del trabajador de la SUNARP le atendió de forma creativa y útil durante su trámite	53
Figura 11. Resultado del ítem del trabajador de la SUNARP fue confiable, respetuoso, amable y eficiente	54
Figura 12. Resultado del ítem la atención que le brindaron los trabajadores de la SUNARP satisfizo sus dudas	55
Figura 13. Resultado del ítem del estilo de trabajo que realiza la SUNARP merece ser compartida como modelo para otras entidades	56
Figura 14. Resultado del ítem de la orientación y explicación del personal de la SUNARP en el trámite a realizar.....	58
Figura 15. Resultado del ítem de la presentación de la información solicitada sin demoras por parte del personal de la SUNARP	59
Figura 16. Resultado por ítem de la atención por parte del personal de la SUNARP respetando la programación y el orden de llegada.....	60
Figura 17. Resultado por ítem de la obtención de información de manera oportuna mediante el acceso de materiales que brinda la SUNARP.....	62
Figura 18. Resultado por ítem de la disponibilidad del personal de la SUNARP para brindar información solicitada oportunamente	63
Figura 19. Resultado por ítem de brindar la información solicitada por el usuario de manera rápida y sin causar incomodidad	64
Figura 20. Resultado por ítem de la absolución de dudas e inquietudes en corto tiempo por parte de la SUNARP	66
Figura 21. Resultado por ítem del registro de los bienes muebles e inmuebles en corto tiempo por parte de la SUNARP.....	67
Figura 22. Resultado por ítem de la diligencia por parte del personal de la SUNARP al momento de la recepción de la consulta	68
Figura 23. Resultado por ítem de la reserva de la identidad por parte del personal de la SUNARP después de la atención.....	70
Figura 24. Resultado por ítem de la solución de problemas por parte del personal de la SUNARP en el registro o transferencia que solicito.....	71
Figura 25. Resultado por ítem de la dedicación de un tiempo prudente por parte del personal de la SUNARP a fin de contestar algunas preguntas.....	72
Figura 26. Resultado por ítem de la inspiración de confianza al momento de brindar información al personal de la SUNARP	74
Figura 27. Resultado por ítem del trato con amabilidad, respeto y paciencia por parte del personal de la SUNARP.....	75

Figura 28. Resultado por ítem del interés que mostro el personal de la SUNARP en el momento de la consulta, problema o necesidad que se tuvo.....	76
Figura 29. Resultado por ítem de la explicación de manera clara en la consulta que realizo al personal de la SUNARP.....	78
Figura 30. Resultado por ítem del empleo de un lenguaje fácil y acertado por parte del personal de la SUNARP a fin de transmitir la información solicitada.....	79
Figura 31. Resultado por ítem de la explicación por parte del personal de la SUNARP de los procedimientos sobre el trámite que desea realizar.....	80
Figura 32. Resultado por ítem de la señalización adecuada para la orientación de los usuarios que acuden a la SUNARP.....	82
Figura 33. Resultado por ítem del personal capacitado con el que cuenta la SUNARP para brindar información y orientación a los usuarios.....	83
Figura 34. Resultados por ítem de los equipos y materiales necesarios con los que cuenta la SUNARP para la atención a los usuarios.....	84
Figura 35. Resultados por ítem del ambiente de la SUNARP que cuenta con una sala de espera con espacio limpios y cómodos.....	86
Figura 36: Resultados de la variable Buenas Prácticas Laborales.....	87
Figura 37: Resultados de la variable Calidad de Atención.....	88
Figura 38: Resultados de la dimensión Fiabilidad.....	89
Figura 39: Resultados de la dimensión Nivel de Respuesta.....	90
Figura 40: Resultados de la dimensión Seguridad.....	91
Figura 41: Resultados de la dimensión Empatía.....	92
Figura 42: Resultados de la dimensión Aspecto Tangible.....	93

INTRODUCCIÓN

La presente investigación llevo por título “LAS BUENAS PRÁCTICAS LABORALES Y CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDO POR LOS USUARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS – HUANCAVELICA, 2017”, para lo cual se formuló la siguiente interrogante ¿Qué relación existe entre las buenas prácticas laborales y la calidad de atención percibida por los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancavelica, 2017?, para responder esta interrogantes planteo un objetivo el cual fue Conocer la relación que existe entre las buenas prácticas laborales y calidad de atención percibida por los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancavelica, 2017 y finalmente se planteó una posible respuesta a la investigación en forma de hipótesis la cual fue Existe una relación significativa entre las buenas prácticas laborales y la calidad de atención percibida por los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancavelica, 2017.

En el contexto de entidades que brindan servicios o productos es de vital importancia los aspectos las buenas prácticas laborales y la calidad de servicio brindado además de las dimensiones o factores que contemplen estos, es así que se debe dar gran énfasis en cuanto a la innovación, la capacidad y calidad de los resultados además de la forma efectiva de transferir información además también deben tenerse en cuenta para un servicio de calidad la fiabilidad, nivel de respuesta, seguridad, empatía y los aspectos tangibles, al dar manejo adecuado de estos factores se garantiza que los trabajadores puedan realizar sus actividades bajo estándares de buenas prácticas laborales y finalmente la institución en su conjunto brinda un servicio de calidad.

Esta investigación será dividida en los siguientes Capítulos: Capítulo I, concierne le Problema; Capítulo II, Marco teórico; Capítulo III, Metodología de la investigación; Capítulo IV: Resultados; Capítulo V, Discusiones, Conclusiones, Recomendaciones, Bibliográfica y finalmente los Anexos de la investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Generalmente la atención a los usuarios en las entidades públicas es superficial, donde el personal de trabajo cumple con sus horas de trabajo, y con sus funciones que son de su competencia, cumpliendo con la atención a los usuarios sin tomar en cuenta la importancia de la calidad de atención que ellos esperan recibir y las necesidades que solicitan para el bienestar de su familia, comunidad o Centro poblado; tal vez, dejándose llevar por el estado anímico, ello a causa de problemas personales que influyen en el comportamiento, el cual se expresa en el momento de la atención a los usuarios; así como también cuando el usuario o solicitante es de origen rural, es decir, las personas campesinas que tal vez tuvieron educación incompleta o no lo tuvieron, o que pertenezcan a un determinado partido político, los cuales generan preferencias de atención según nivel político, económico y social.

Mientras en entidades privadas, por el mismo hecho de ofrecer el servicio que brindan, realizan un trato adecuado pero tal vez no mejor o satisfactorio, pero logra la confianza del usuario a expresarse y dejar

entender su punto de vista y la necesidad que solicita; y tenga el gran concepto de dicha entidad.

Es así que la calidad de atención afecta en la imagen de las empresas, organismos y entidades; así como en la producción de algún servicio, bien o en el ingreso económico que normalmente se desarrolla en las ciudades urbanas y rurales; por lo que es muy importante el desarrollo de las buenas prácticas que conllevarían una buena calidad de atención a los usuarios.

En la realidad, los seres humanos son dependientes a las necesidades básicas para la sobrevivencia, en las ciudades urbanas; que ponen el esfuerzo de obtener sus bienes muebles e inmuebles; como propiedades de tierra, de transporte, una empresa, etc.; las cuales son registrados como propiedad mueble e inmueble, persona natural y como persona jurídica; así mismo la publicidad registral a través de varios certificados, en el organismo Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP), organismo independiente y descentralizado del Sector Justicia y organismo rector del Sistema Nacional de los Registros Públicos; donde los usuarios acuden a realizar dichos pedidos; siendo pues muy importante la calidad de atención en dicho organismo, así como en otras entidades, que los usuarios esperan una buena atención y satisfactoria

Ya sea aplicando las buenas prácticas que son experiencias exitosas, que han sido probadas y validadas y que se toman como un modelo en otras instituciones, entidades, centros de trabajo; como la buena administración de los recursos humanos, el respeto a toda persona que solicita, es decir, sin discriminación; la comodidad del espacio de espera y el confort del ambiente que ocupan; los cuales conllevan a obtener la satisfacción del usuario solicitante, en cualquiera de las entidades públicas y privadas. Siendo muy importante la calidad de la atención porque ayuda a mejorar la imagen de la entidad.

Ipsos en el año 2016 reveló, que los usuarios de la entidad registral (Superintendencia Nacional de los Registros Públicos de Huancavelica) valoran las dos variables, la calidad de atención y la información que brinda la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos; donde la encuesta de Ipsos reveló que 71% de entrevistados están satisfecho con el servicio que recibieron en esta entidad pública. (IPSOS, 2016, p. 03)

También se aprecia que este porcentaje aumenta a un 73% cuando sólo se evalúa a los usuarios de la capital Lima (De Surco, 2016). Por lo que es de mucha importancia evaluar en la ciudad de Huancavelica para contrastar la satisfacción de los usuarios de la calidad de servicio que son brindados por la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, y qué buenas prácticas desarrolla el personal, cuáles son las características de las buenas prácticas y qué beneficios origina tanto en los usuarios y como en la entidad; las dimensiones de la calidad de atención, que sobresalen en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, como: fiabilidad, que es el buen trato desde el inicio hasta el final al usuario; seguridad, que inspire la confianza y privacidad en los usuarios; empatía, la amabilidad, respeto, paciencia y el interés en las necesidades que solicita; el nivel de respuesta, que se refiere a la rapidez de resolución de algún problema y de la atención al usuario; y los aspectos tangibles, que son los materiales y equipos necesarios; las cuales conllevan a conseguir la satisfacción de la calidad de servicio del usuario, tanto en los diferentes beneficios y en la seguridad de sus propiedades muebles e inmuebles. (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1993, p. 26)

Es posible que las buenas prácticas tengan la finalidad de obtener mejores resultados de la calidad de atención o de servicio a los usuarios, es decir satisfacerlos; innovando con nuevos métodos, actitudes; para lo cual se tendría que actuar en el momento, circunstancias o situaciones en que se encuentre el usuario solicitante; y que sea un modelo a seguir para otras entidades; para lo cual al realizar las buenas prácticas con estándares

puedan conllevar a satisfacción del servicio, el confort del usuario solicitante en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos de Huancavelica, y así en el desarrollo de Huancavelica.

Como se puede apreciar líneas arriba, en la gran mayoría de las entidades tanto públicas como privadas se tiene una deficiente prestación de servicios de los trabajadores, dado que la imagen que brindan de la empresa es muy particular, ya que emplean prácticas laborales que hacen que los usuarios tengan una opinión desfavorable especialmente en cuanto al trato, por ello en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos se desea evaluar las buenas las buenas prácticas laborales de la entidad y como estas influyen en la calidad de atención de los usuarios.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema Principal

¿Qué relación existe entre las buenas prácticas laborales y la calidad de atención percibida por los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancavelica, 2017?

1.2.2. Problemas Secundarios

- ¿Qué relación existe entre las buenas prácticas laborales y la fiabilidad de la calidad de atención percibida por los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancavelica, 2017?
- ¿Qué relación existe entre las buenas prácticas laborales y el nivel de respuesta de la calidad de atención percibida por los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancavelica, 2017?
- ¿Cuál es la relación entre las buenas prácticas laborales y la seguridad de la calidad de atención percibida por los usuarios

de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancavelica, 2017?

- ¿Qué relación existe entre las buenas prácticas laborales y la empatía de la calidad de atención percibida por los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancavelica, 2017?
- ¿Cuál es la relación entre las buenas prácticas laborales y los elementos tangibles de la calidad de atención percibida por los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancavelica, 2017?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre las buenas prácticas laborales y calidad de atención percibida por los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancavelica, 2017.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Identificar la relación entre las buenas prácticas laborales y la fiabilidad de la calidad de atención percibida por los usuarios de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos – Huancavelica, 2017.
- Señalar la relación entre las buenas prácticas laborales y el nivel de respuesta de la calidad de atención percibida por los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancavelica, 2017.
- Describir la relación entre las buenas prácticas laborales y la seguridad de la calidad de atención percibida por los usuarios

de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancavelica, 2017.

- Conocer la relación entre las buenas prácticas laborales y la empatía percibida por los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancavelica, 2017.
- Indicar la relación entre las buenas prácticas laborales y los elementos tangibles de la calidad de atención percibida por los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancavelica, 2017.

1.4. Justificación del estudio

1.4.1. Justificación teórica

La presente investigación tuvo como objetivo demostrar el grado de correlación que existe, entre las buenas prácticas laborales que se aplican o desarrollan en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos y la calidad de atención a los usuarios, en cuanto a servicios de inscripción: registro de propiedad inmueble, registro de personas naturales, registro de personas jurídicas, registro de bienes muebles, transferencia de bienes; así como, el servicio registral: copia informativa o copia simple, copias literales de inmuebles, personas jurídicas, sucesiones, etc.; quienes confían en la seguridad de que sea salvaguardado la propiedad correspondida. Es así que es importante para el usuario ya que ellos son los principales autores de la existencia de un país y de las entidades. (Sierra, Ortiz, & Sierra, 2016, p. 34)

Si bien es cierto los usuarios en toda entidad u organismos privados y públicos, siempre esperan a que sean comprendidos en el pedido, la consulta y/o necesidad que solicitan; de manera que esperan sean recepcionados de acuerdo a las condiciones en que se encuentran, logrando que sientan con la confianza, seguridad sin importar de dónde provengan;

situación que normalmente no se muestra; más aún en las entidades públicas, que aparentemente sólo cumplen la función de su trabajo. Concluyendo que una buena calidad de atención depende de cuestiones políticas, económicas y sociales, sin importar las necesidades, consultas, o dudas que los usuarios vayan a realizar, incluso de ha visto casos en los que los usuarios no son atendidos.

Es así que, es de vital importancia demostrar la existencia del grado de la correlación entre las buenas prácticas laborales que desarrollan los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Huancavelica quienes se encuentran en contacto directo con los usuarios y la calidad de atención de los usuarios; determinando la concepción de la perspectiva de lo agradable y satisfactoria atención mediante las dimensiones de fiabilidad, seguridad, cortesía, rapidez de atención, aspectos tangibles que involucran equipos e instalaciones necesarias al servicio de atención al usuario; con la finalidad de conocer la existencia de dicha correlación y así brindar toda la comodidad, el confort a los usuarios, logrando ser ejemplar como organismo y modelo a seguir para otras entidades similares.

1.4.2. Justificación práctica

La presente investigación tuvo como objetivo demostrar la relación que existe en la realización buenas prácticas laborales que se aplican o desarrollan en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos y la calidad de atención a los usuarios, ya que en la actualidad una buena atención por parte de la identidad hacia el usuario hace que beneficie y satisfaga a todos y logremos avanzar para poder vivir mejor.

Para resolver el problema general y los problemas específicos se recolectó los datos necesarios por medio de los siguientes instrumentos: En cuanto a las buenas prácticas laborales por parte de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos que brindan servicio,

se realizó a través de la entrevista; y en cuanto a la calidad de atención de usuarios se realizó a través del cuestionario SERVQUAL dirigidos a las personas que hayan sido atendidos por la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos; las preguntas contemplaron temas relevantes que nos permitan resolver el problema general y específico. Posteriormente los datos recolectados se procesaron por métodos estadísticos con software SPSS VS 24 que conllevó a lograr los objetivos planteados y concluir sobre la existencia del grado de correlación entre las variables mencionadas.

1.4.3. Justificación metodológica

La investigación involucro dos sujetos de estudio que son los usuarios que solicitan un servicio y los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, a continuación, se presenta la justificación metodológica para ambos:

- a) Usuarios: Para la recolección de datos en primer lugar se realizó una selección al azar de los usuarios, que serán 5 personas por día, a cada una de las personas seleccionadas se les explico con rapidez, con palabras simples y comprensibles acerca del objetivo de la encuesta; de tal forma, se aproveche extraer las respuestas sinceras o verdaderas del usuario con respecto a la calidad de atención que ha recibido de parte de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Huancavelica.
- b) Trabajadores: Para la recolección de datos acerca de las buenas prácticas que se desarrolla en el proceso de atención a los usuarios en diferentes servicios que brindan la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, se trabajó con todos los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos. Antes de entrevista a los trabajadores se les sensibilizo y se les explico la

finalidad de la investigación, ello con la finalidad de obtener respuestas verdaderas y sinceras.

Cada procedimiento que se realizo fue con la finalidad de definir la existencia de la correlación entre las buenas prácticas y la calidad de atención.

1.5. Limitaciones de la investigación

La investigación no encontró limitaciones relevantes.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Evidencia Internacional

Bravo M. (2011), ejecutó la tesis cuyo título ha sido: “Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa del Subcentro de Salud de Amaguaña”; donde analizó la apreciación de la calidad de la atención que tuvieron las personas en la consulta externa de Subcentro de Amaguaña; consideró como nivel de investigación el nivel descriptivo con enfoque cuantitativo; su población fue personas mayores a 15 años tanto varón y como mujer que habitaban en la parroquia de Amaguaña y que asistieron indistintamente a la pregunta de Subcentro de Salud; cuyo resultado fue que manifestaron como aceptable el tiempo de espera para ser atendidos el 60% de los usuarios encuestados, sin embargo, el 23 % de los usuarios consideran que el tiempo de espera fue mucho; de tal forma que llegó a la siguientes conclusiones: a) A pesar que las

personas interrogadas consideran que para ser atendidos por el médico deben esperar hasta 180 minutos, el 76.7% dicen que son poco y aceptable el tiempo que tienen que esperar; sin embargo el 23 % de personas manifiestan que les es mucho tiempo de espera; b) Mientras que el 96.7% de los usuarios piensan que el titular de Subcentro de Salud si ofrecen interés por dar un servicio satisfactorio; c) En cuanto al trato recibido en el Subcentro de Salud (enfermería, farmacia y profesionales), en la que se concluyó que 63.3% de los usuarios interrogados manifiestan satisfacción con el mismo; donde calificaron la atención como excelente; sin embargo el resto de usuarios evaluaron como bueno y regular (p. 76). La investigación es interesante ya que obtuvieron que la calidad de atención y los servicios que brindan genera una cierta satisfacción al cliente, por ello las empresas se deben enfocar en la calidad de atención a los usuarios.

Figuroa (2014), realizó la tesis cuyo título ha sido: “Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos”; donde identificó cómo es el servicio al cliente, en las necesidades de la Municipalidad de Malacatán, San Marcos; tuvo como metodología de investigación el nivel de investigación descriptivo; tuvo como población 56,114 usuarios y muestra de estudio a 170 usuarios, quienes han sido encuestados; la técnica de investigación que utilizó fue la encuesta; donde obtuvo los siguientes resultados: a) Sobre la orientación al cliente el 51 % la considera como buena, un 34% de regular , un 8% como mala; un 7% como muy buena, un 1% como nula; b) De acuerdo al trato por los colaboradores el 49% de los usuarios interrogados calificó como trato bueno, un 29% evaluó como regular, el 10% consideró muy bueno, siendo que el 9% afirmó una calificación de malo y un 2% manifestó un pésimo; con ellos llegó a las siguientes conclusiones: a) el 59% de los usuarios proceden de áreas urbanas y sólo el 41 de áreas rurales por lo que los que viven lejos decidirán a ser atendidos en las mañanas y regresar al lugar de origen, donde el transporte es casi poco; b) Entonces que el 46% manifestó que la atención fue buena, un 31% juzgó que fue regular, el 14% no

aportaron al respecto. Por otro lado, los 3 sucesos que tuvieron menos significancia fueron malos, con un 6% y un 3% calificaron como muy bueno, ninguno de los encuestados evaluó el trato como pésimo. En general se analizó y se interpretó que la atención de parte de los colaboradores al momento de recepcionar al usuario en la municipalidad está calificada en rango de bueno y regular; lo cual debería mejorar (p. 146). En esta investigación se identificaron la calidad de atención que tiene la municipalidad, por ello es que señalaron que el trato que ofrece la institución es bueno, también indicaron que los trabajadores deben brindar un buen servicio para que los usuarios tengan una buena apreciación de la institución.

Del Salto (2014) realizó la tesis titulado: ‘Evaluación de la Calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto Nacional Mejía en el periodo 2012’, donde analizó la calidad de atención que ha sido ofertada por parte del Departamento Médico del Instituto Nacional de Mejía y la complacencia, de los estudiantes, docentes y administrativos respecto a las expectativas que tuvieron de sus necesidades de salud en el periodo 2012; cuyo diseño de investigación ha sido transversal, de nivel de investigación descriptivo y de enfoque cualitativo; cuyo población de estudio tomó la comunidad educativa del Instituto Nacional Mejía; llegó al resultado de que 391 sujetos escogidos al azar ellos los estudiantes, docentes, administrativos y de servicios juzgan que el Departamento Médico está bien ubicado en un 92.1%; llegando a las siguiente conclusiones: a) Los usuarios del Departamento Médico se encuentran complacidos del interés que le ha sido dado en un 88, 97% y el 94, 36% de toda la población del Instituto Nacional Mejía; b) Más de 50% de los usuarios fueron complacidos sin historia clínica; c) Alrededor del 98% de los usuarios aceptan que el trato del médico fue apropiado y solo el 2% juzgan que el trato fue apático (p. 75). En cuanto a esta investigación evaluaron la calidad de atención en un consultorio medio, obteniendo que la atención que brindan tanto los

médicos como enfermeros es buena lo cual influye en la concurrencia del público en las atenciones de su estado de salud.

García (2015), realizó la tesis doctoral cuyo título ha sido: “Transferencia de buenas prácticas sobre gestión de recursos humanos en empresas españolas en el golfo pérsico o arábigo”, donde estudió, observó, la relación del tema de Mejores Prácticas en Gestión de Recursos Humanos que emplearon y transmitieron las empresas españolas en la internacionalización y expatriación hacia la zona del Golfo Pérsico; utilizó la metodología de investigación de enfoque cuantitativo, cuyo tipo de investigación está basado en método de campo, de tipo aplicada; el instrumento de datos que utilizó para la recolectar los datos ha sido por medio de la entrevista; de las cuales ha llegado a las siguientes conclusiones: a) Que las empresas matrices si intentaron transmitir al menos las prácticas de Gestión de Recursos Humanos que mejor resultado les han dado; b) Las empresas españolas aprecian altamente el equipo humano que tienen trabajando en las filiales españolas del Golfo Pérsico, el nivel y la calidad de trabajo de los empleados españoles en la zona está reconocido, además de que proyectan muy buena imagen en la zona, transmiten una imagen muy profesional, muy competitivos y bien preparados en muchas áreas profesionales entre ellas las ingenierías que tienen que ver con la construcción, entre otros sectores. Los trabajadores españoles están considerados buenos profesionales en zona del Golfo Pérsico (p. 1038). En esta investigación evaluaron el empleo de las buenas prácticas en donde encontraron que los trabajadores emplean prácticas profesionales con la finalidad de dar una buena imagen de la entidad por lo que concluyen que cada empleado es diferente en la forma de trato, pero en su mayoría de ellos tratan de dar una buena impresión de acuerdo a su calidad de persona.

Linares, C. (2014), ejecutó la tesis titulado: “Prácticas de servicio al cliente en entidades del sector público”, en la que analizó las buenas

experiencias de gerencia del servicio en entidades del sector público; donde determinó las buenas experiencias de servicio al cliente, en entidades del sector público; donde la población fue el Departamento Administrativo de la función Pública, Arquitectos e Ingenieros, la técnica de investigación será la encuesta, de las cuales llegó a las siguientes conclusiones: a) El gobierno Nacional tomó las cartas en la que tocó sobre los problemas que tuvieron al brindar servicio al cliente, la cual tuvo como finalidad buscar el mejoramiento continuo de la atención al cliente, para mejorar su imagen y la calidad de vida de sus ciudadanos, para ello impartió una serie de normas como decreto, manuales, directivas, leyes, etc.; que tiene la finalidad de permitirle la regulación de la gestión de las entidades que tengan el mismo objetivo y misión en brindar el servicio al ciudadano usando el modelo de servicio integral, que prestarán mecanismos de protección, la participación y gestión en todas las actividades que se desarrollará a lo largo del servicio; b) La administración ha gestionado sobre la atención al ciudadano a causa de que se escucha las quejas de las deficiencias de servicio o maneras de trato de la entidades, sin embargo se manifiesta que en algunos casos sucede por la falta de información y la costumbre de parte del ciudadano (p. 27). El comentario de la investigación surge a partir del objetivo el cual evaluar las buenas practicas al brindar el servicio al cliente en las entidades públicas de la localidad donde encontraron que el muchas de las instituciones públicas no ofrecen un buen trato al usuario, en muchas ocasiones los servicios que brindan son deficientes e inadecuados, por ello es mejor obtener buenos personales con buenas prácticas para obtener una mejor calidad de servicio.

Pía (2007), desarrolló la tesis titulada: “Las Buenas Prácticas en la Gestión de Recursos Humanos en las Organizaciones de Mar del Plata”; donde determinó las buenas experiencias en la Gestión de Recursos Humanos y el uso real en la plaza de Mar del Plata; utilizó un enfoque cuantitativo; cuya población fue 51 organizaciones seleccionadas de Mar

del Plata y la zona que será influida, siendo su muestra probabilística simple; llegó a las siguientes conclusiones: a) Una de sus buenas prácticas fue tener la condición de vida laboral preservando la salud físico y mental de los trabajadores y del ambiente donde laboran; mediante planes de prevención de accidente, exámenes médicos e instrucción al trabajador en la parte de seguridad y en el empleo de herramientas y equipos que se usará; b) Según la área determinada que lleva a cabo la Gestión de Recursos Humanos, según la encuesta, finaliza que la mayoría de las organizaciones no poseen dicha área en 57%; c) Las organizaciones que no tuvieron áreas específicas fue en un 31% donde podrían poseer entre 50 y 200 trabajadores; así como el 24 % han sido organizaciones pequeñas y 7% grandes. En cuanto a esta investigación la opinión que se tiene a cerca de las buenas prácticas que emplean los trabajadores de una sola oficina, ellos demostraron que emplean métodos y estrategias para que puedan llevar a cabo sus labores diarias, también opinaron que no todas las oficinas cuentan con buenas practicas por lo que sugieren que se implementen instrumentos para la entidad con la finalidad de poner en marcha las buenas prácticas laborales.

2.1.2. Evidencia Nacional

Guerrero (2015), realizó la tesis que lleva de título: “Evaluación de la calidad del servicio del Hotel Boulevard, de la Provincia de Zarumilla, departamento de Tumbes”, haciendo el uso de estándares de las buenas prácticas, año 2014”; evaluó la cualidad del servicio hotel “Boulevard” de la Provincia de Zarumilla – Tumbes, en base al desempeño de los estándares derivados de las buenas prácticas en el año 2014; como metodología de investigación usó el enfoque cuantitativo y cualitativo, de nivel de investigación exploratorio y descriptivo; cuyo diseño de investigación es transversal; la técnica de investigación que utilizó fue la observación, la entrevista y la revisión documental; sus resultados fueron: 1) el personal con edad de 20 a 30 años los colaboradores pertenecientes al

primer grupo forman parte del personal que dedica a la cliente, característica que favorece a la empresa ya que esta área requiere de un mayor dinamismo y disposición a interactuar con el público; y 2) presenta información respecto a si el personal recibe o no capacitación donde se aprecia que 80% del personal no recibe capacitaciones, mientras que el 20% de colaboradores, reciben alguna capacitación, por parte de la administración; del cual concluyo en lo siguiente: 1) la oferta del hotel se caracteriza por las habitaciones, ofrecidos en un ambiente agradable con moderna infraestructura, asimismo, la demanda del cliente se encuentra claramente marcada por la temporada alta y baja que se dan en la ciudad de Tumbes por ser un lugar turístico y zona de frontera; y 2) en cuanto a la gestión del servicio de hotel, se cumple un 95 % de los niveles de buenas prácticas, lo que muestra que la calidad de servicios que se ofrece en la empresa es alta, pues se toma en cuenta y se tiene gran cuidado en el servicio (p. 159)

Gildemeister (2012), realizó la tesis cuyo título fue: “Calidad de atención y Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - Región la Libertad 2012”’; determinó la influencia de la calidad de Atención en el Nivel de satisfacción de los Usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - región la Libertad; el método de estudio que tomó fue: m la técnica de investigación que utilizó fue los cuestionarios; tuvo como población los 4500 Usuarios, y de 384 usuarios de muestra; el diseño de investigación fue de tipo descriptiva – transaccional; obtuvo los siguientes resultados: 1) un 39% de nuestros usuarios opinaron regular el servicio que brinda la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – región la Libertad, mientras que un 12% opinan que es bueno; 2) aproximadamente un 33% de los usuarios opinaron que es regular el servicio de publicidad que ofrecen, mientras que un 32% consideran que es bueno; 3) se puede observar que la mayor cantidad de los usuarios opinaron que un 48 % consideran regular el nivel de satisfacción de la atención recibida, mientras

que aproximadamente un 15% consideran muy bueno; y 4) La mayor cantidad de usuarios opinan que en un 38% consideran regular los conocimientos por parte del personal que los atendieron; llegando a las siguientes conclusiones; 1) las razones que generan cierta insatisfacción en los usuarios de la Superintendentes Nacional de los Registro - Región la Libertad, son la duración del trámite, es decir largas cola al usuario, trato al usuario, tiempo en respuesta a su trámite y el horario de atención ya que en situaciones de demasiada concurrencia causan cierta incomodidad en los usuarios; y 2) el desempeño del personal debe destacar los atributos siendo la amabilidad, confianza y utilizar términos entendibles, como dimensión de la calidad de la atención porque representan un valor significativo para los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Región la Libertad (p. 86). La opinión que surge de esta investigación es que se debe tomar en cuenta el grado de satisfacción de los usuarios para que mediante ello se puedan aplicar métodos y estrategias con las cuales se pueda obtener una mayor cantidad de clientes, también los instrumentos que emplearon son puntuales los cuales obtuvieron un buen resultado en la investigación.

Huarcaya (2015), estudió la tesis: “Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015”; en la que determinó la apreciación de la cualidad de atención recibida por los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa de Andahuaylas, en el año 2015; cuya metodología consta de nivel de investigación descriptiva; cuyo diseño de investigación No experimental, Transeccional Descriptivo; que tomó como población 896 usuarios; y de muestra 269 usuarios; cuyo resultado referente al tema llegó que se observó que el 72,86% de los encuestados que percibieron la calidad de atención en el servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas fueron en condición de Paciente, y el 27,14% llegaron a percibir la satisfacción en el servicio de emergencias de dicho hospital en condición de Acompañante; llegando a las siguientes

conclusiones: 1) que la atención recibida por los usuarios del servicio de emergencias es poco satisfactoria y tiene muchas deficiencias y han hecho que estos usuarios perciban y opinen sobre el servicio que reciben de forma negativa. Producto de esas deficiencias observadas los usuarios han calificado la atención con una puntuación muy baja y siendo desaprobada, lo cual indica que se tiene muchas dificultades para brindar una atención de calidad y se requiere de un conjunto de esfuerzos para revertir este resultado de percepción; 2) el servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita no cuenta con los recursos materiales, humanos, de organización e infraestructuras adecuadas y suficientes que permitan brindar una atención de calidad a los usuarios que acuden al servicio de emergencias; y 3) se deduce por la opinión inclinada a negativo, las personas del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas no están satisfechas y desaprueban la atención que recibieron, además los resultados tienen una tendencia de regular a mala, con un porcentaje acumulado de 86% (p. 106). Con respecto a esta investigación se tiene la opinión que la atención que brindan en los hospitales es de calidad media ya que la atención y el trato que tienen los personales que laboran son deficientes por lo que concluyo que no ponen en prácticas las buenas prácticas que debe tener una entidad.

Podestá (2012), hizo la tesis: “Determinación de la calidad de atención en los pacientes quirúrgicos referidos al Hospital Es - Salud Vitarte”; donde determinó la calidad de atención en los pacientes quirúrgicos referidos al Hospital Essalud Vitarte; tuvo como metodología de investigación, usó un enfoque cuantitativo; de nivel de investigación descriptivo – correlacional, de diseño de estudio No experimental; tomó 15954 pacientes quirúrgicos referidos como población y 375 pacientes quirúrgicos como muestra, donde usó un muestreo probabilístico; usó la encuesta como técnica de investigación y el cuestionario SERVQUAL como instrumento; llegando a los siguientes resultados: 1) De los 1000 pacientes quirúrgicos referidos al hospital Essalud, el 25 % manifestaron como malo

en la calidad de atención, mientras que el 30 % dijeron que ha sido regular y el 45% un como bueno; 2) De los 1000 pacientes quirúrgicos referidos al hospital Essalud – Vitarte, el 15% han manifestado como malo en la atención fiable, mientras que el 15% expresaron como regular y como bueno el 70%, 3) De los 1000 pacientes quirúrgicos referidos al hospital Essalud – Vitarte, el 20% han confirmado como malo en la atención con sensibilidad, mientras que han presentado como regular el 30% y el 50% como bueno; llegando a la conclusión: 1) al probar la hipótesis no se cumplió con el objetivo anhelado, por lo que se observó, la no confirmación de la variable propuesta; por tanto, se rechaza la hipótesis porque el nivel no fue adecuado en cuanto a la dimensión fiabilidad: la atención de la calidad hospitalaria, en los 1000 pacientes quirúrgicos referidos al Hospital Essalud Vitarte (p. 103). Con respecto a esta investigación se deduce que en el hospital la calidad de atención que brindan son deficientes, ya que no tienen una atención adecuada para los usuarios de la entidad, también lo prestan a tención a las necesidades particulares que tiene cada usuario y por lo general el tiempo de atención es el principal factor que incomoda a cada usuario.

Redhead (2015), investigó la tesis titulado: “Calidad de servicio y satisfacción de usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013”, que determinó la relación que hay entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el lugar de estudio llamado Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo, 2013; en la metodología de investigación tuvo un enfoque cuantitativo de tipo de investigación básica, descriptivo transversal; en la técnica de investigación usó la encuesta dirigida 75 personas entre 18 a 70 años; la muestra estuvo integrada por 210 pacientes, en la que ha realizado un muestro aleatorio simple; utilizó como instrumento el SERVQHOS modificado que fue validado a través de análisis factorial exploratorio y alfa de Cobranch, que son pruebas piloto; cuyo resultado donde llegó fue que en gran mayoría de personas manifestaron estar satisfechos en un 76%; y el 14% consideraron que ha

sido muy agradable con la atención recibida; concluyendo los siguientes: 1) en general al mayoría de usuarios manifiestan estar complacidos con el servicio del Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unánue; donde manifiesta que debería ser mejorado en la dimensión entorno, es decir en el tiempo de espera y ser atendidos; y 2) la cualidad de servicio y la complacencia del usuario externo es regular según las interrogaciones realizadas a los usuarios que asisten al Centro de Salud Miguel de Chaclacayo (p. 120). Con respecto a esta investigación se puede advertir que emplearon un instrumento muy utilizado para la medición de las variables por ello es que se deduce que los resultados presentan un rango mínimo de errores, también se puede apreciar que la gran parte de los clientes están insatisfechos con los servicios y la calidad de atención que ofrece la entidad, por ello es que se concluye que el personal que labora en la entidad siempre es el encargado de dar la buena imagen por ello es que se deben brindar capacitaciones con la finalidad de obtener buenos trabajadores.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Buenas prácticas

2.2.1.1. Definición de la buena práctica laborales

“Las buenas prácticas laborales, es considerada, como toda experiencia que se guía por principios, por otro lado, como toda experiencia que ha arrojado resultados positivos, demostrando su eficacia y utilidad, en un contexto concreto” (Gestión Laboral, 2010, p. 12)

“Las buenas prácticas laborales son aquellas formas de desarrollar las actividades con relación a valores, principios, resultados y procesos que guían la presentación de mejoras en el funcionamiento

de nuestros centros y que garantizan que las personas reciben un servicio de calidad” (Gizakia, 2003, p. 12).

Que una buena práctica es una actividad innovadora que ha sido evaluada, probada y que ofrece buenos resultados. Ahora bien, a nuestro parecer no todo planteamiento innovador es sinónimo de buena práctica, aunque, por consecuencia, una experiencia innovadora puede ser buena práctica. Sin embargo, no siempre una buena práctica es innovadora.

La innovación y la buena práctica pueden ir estrechamente relacionadas. No obstante, los criterios para establecer si una experiencia es innovadora o si una experiencia es una buena práctica son totalmente diferentes. La buena práctica posee en sí misma un valor añadido que le da la connotación como tal y se relaciona con ciertos criterios que permiten reconocer que la buena práctica es “digna” de ser imitada (El Palmillano, 2010, p. 30).

Las buenas prácticas son experiencias que se han demostrado que da frutos esperados, es decir buenos resultados, por lo que es recomendado como un modelo a seguir; una práctica exitosa que es probada y validada muchas veces, y ser compartida con varias personas, entidades, etc. (FAO, 2015, p. 02).

Según el departamento de Operaciones de Mantenimiento de la Paz de Naciones Unidas señala que en situaciones haya sido aplicable por lo que puede ser aplicable en otra similar como una modelo ejemplar con la finalidad de obtener la eficiencia y la eficacia en la atención al usuario. Asimismo, que las empresas también lo aprendan y apliquen como modelo para obtener experiencia (Guerrero, 2015, p. 15).

Es un buen resultado que ha sido obtenido de una experiencia; que se ha recolectado de resultados positivos, que hayan sido eficaces y

útiles en la solución de problemas y afrontamiento en diferentes situaciones, dificultades, en diferentes responsabilidades que puedan ser como modelo a seguir por entidades similares (Comunidad de Prácticas en APS, 2016, p. 08).

2.2.1.2. Rasgos que la caracterizan las buenas prácticas laborales

2.2.1.2.1. Innovadora

Se refiere brindar soluciones nuevas y creativas (Olsso & Folke, 2004, p. 04).

2.2.1.2.2. Efectiva

Es cuando se demuestra un impacto positivo y tangible sobre la mejora (Olsso & Folke, 2004, p. 07).

2.2.1.2.3. Sostenible

Se refiere que se produce efectos duraderos por sus exigencias sociales, económicas y medioambientales pueden mantenerse en el tiempo (Olsso & Folke, 2004, p. 09).

2.2.1.2.4. Replicable

Se refiere que dicha acción sirve como un modelo para desarrollar iniciativas, políticas y actuaciones en diferentes lugares (Olsso & Folke, 2004, p. 12).

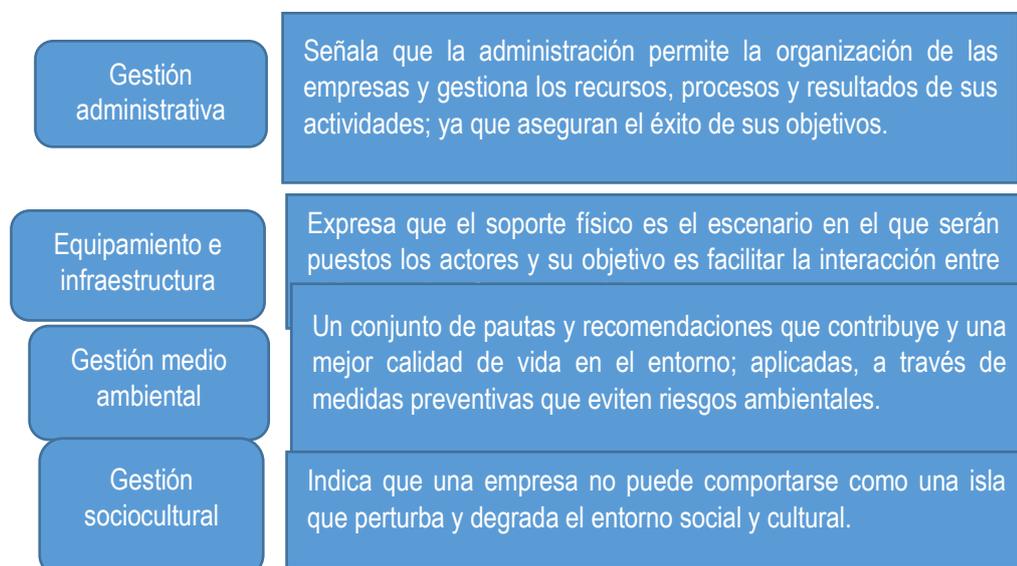


Figura 1. Estándares derivados de las buenas prácticas

Fuente: Evaluación de la calidad del servicio del Hotel Boulevard, de la Provincia de Zarumilla, departamento de Tumbes, utilizando estándares de las buenas prácticas, durante el año 2014 (Guerrero, 2015, p. 14).

2.2.1.3. Dimensiones de las buenas prácticas laborales

2.2.1.3.1. Innovación

Es aportar algo más del límite, conllevando a una transformación, con la intención de obtener distintos resultados, ya sea como una calidad de atención o servicio, a través de nuevos elementos o conocimiento y experiencias (MINEDU, 2016, p. 01).

2.2.1.3.2. Adecuación al momento

Es cuando el personal o colaborador de un servicio, se adapta a las condiciones del momento en que se encuentra un usuario, de tal manera que se puede comprender y proceder el servicio realizando un equilibrio. De modo que dicha adecuación es por una finalidad (Flores, 2012, p. 41).

2.2.1.3.3. Obtención de buenos resultados

Las mejores experiencias es la forma de realizar, o desarrollar que como consecuencia produzca mejoras de calidad atención en el proceso y desarrollo actividades; que conlleven a orientar y produzcan mejores resultados positivos en la calidad de vida de los usuarios (Gizakia, 2003, p. 26).

2.2.1.3.4. Capacidad de transferir experiencia

Es cuando un nuevo método, exitosa experiencia o práctica que produce mejores resultados de lo que se esperaba, por lo que se considera como un nuevo modelo para otras entidades similares; de tal

manera que se pueda seguir, ser aplicado, compartida y ser adoptada por la mayores personas o entidades similares (FAO, 2015, p. 02).

2.2.2. Calidad de atención

Expresa un alto nivel de eminencia profesional, uso eficaz de los bienes, un mínimo peligro para los pacientes, un alto grado de complacencia para la solicitante; donde un análisis sistémico y una valoración aceptable, y competente para los propósitos prácticos de producir información que admita la toma de decisiones, orientadas a facilitar una atención de buena calidad para los usuarios (Huarcaya, 2015, p. 21).

Es el nivel de ser satisfecho de las necesidades y peticiones de paciente individual, del entorno de su familia y como una totalidad la sociedad (Resolución Ministerial N° 474-2005/MINSA, p. 02).

2.2.2.1. Medición de la calidad de atención de acuerdo a sus variables

- **Capacidad profesional**

Se refiere a los conocimientos y las experiencias ganadas por los profesionales en el tema de la salud donde se debe brindar el servicio a los pacientes con empatía y poniéndose en las condiciones que se encuentra (Ramos , 2015, p. 01).

- **Infraestructura**

Se refiere al equipamiento del ambiente ya sea con equipamiento médico y las necesarias instalaciones complementarias que brinde la comunidad y el confort del paciente (Ramos , 2015, p. 02).

- **Oportunidad**

Que se refiere que sea la atención en el momento oportuno, con menor costo posible, y en el momento de la necesidad de ser atendido por un profesional recomendado (Ramos, 2015, p. 03).

- Costo de atención

Este aspecto se considera como factor definitivo en la cualidad de atención en salud, ya que este va a determinar de manera directa la percepción y su opinión sobre la atención recibida (Ramos, 2015, p. 04).

2.2.2.2. Dimensiones de la calidad de atención

2.2.2.2.1. Fiabilidad

Es la inteligencia de realizar el servicio prometido en forma adecuada y con cuidado (Ramos , 2015, p. 11).

Ofrecer la atención correctamente desde el inicio y hasta el final de la petición de usuario (García R. , 2015, p. 13).

Considerado como la habilidad que tiene la entidad que brinda el servicio con seguridad, fiabilidad y cuidadosa que conlleva a una atención de forma correcta desde el inicio de la atención (Duque, 2005, p. 23).

Es la capacidad de brindar atención o servicio de manera adecuada, como espera el usuario (Huarcaya, 2015, p. 17).

La empresa que logra un nivel de confianza alto es la que ofrece un nivel de persistencia mayor y constancia en la fiabilidad que brinda; dedica el servicio de manera adecuada desde el primer instante (lo brinda bien a la primera vez); siempre: lleva a cabo con sus promesas y brinda el servicio en la fecha y momento acordado y admite su error en cuanto se equivoca y realiza lo necesario para resolverlo (Gildemeister, 2012, p. 23).

2.2.2.2.2. Nivel de respuesta

Considerado también como la capacidad de respuesta, se caracteriza por la capacidad del personal de alguna organización u

entidad de ayudar a clientes o usuarios en proveer la atención en menor tiempo posible, sin hacer espera mucho (Duque, 2005, p. 19)

Habilidad por parte de la entidad u organismo para apoyar al usuario y ofrecer una atención rápida, no solo en el tiempo determinado, sino en el mínimo tiempo posible (rapidez de respuesta) (García R. , 2015, p. 25).

Es brindar ayuda a los clientes o usuarios y de atenderlos de forma rápida (Huarcaya, 2015, p. 33).

Es brindar una atención rápida; donde las llamadas telefónicas deben ser respondida de manera inmediata o con agilidad; y ser comprensibles en adecuarse a las peticiones de los usuarios o clientes en informarlas de manera rápida (Gildemeister, 2012, p. 16).

2.2.2.2.3. Seguridad

Profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad, se resumen ahora en la dimensión seguridad, que es el conocimiento que brinda el personal a los usuarios y la calidad de servicio que brinda inspirando confianza, credibilidad en los solicitantes (Ramos , 2015, p. 35).

Es la falta de peligros, riesgos o dudas en el momento de ser atendidos, donde las informaciones expresadas al personal de servicio deben ser, donde haya la privacidad (García R. , 2015, p. 22).

Ser conscientes de la calidad de servicio que se está brindando, donde debe primar la cortesía en los usuarios, inspirando confianza en ellos mismos (Huarcaya, 2015, p. 31).

Es la responsabilidad de la empresa sobre la seguridad de los usuarios; así como, la tranquilidad de sus usuarios, quienes deben ser protegidos ante riesgos, y ser complacidos de los servicios solicitados, y la protección de las áreas de la empresa, donde tienen el acceso los usuarios (Gildemeister, 2012, p. 14).

2.2.2.2.4. Empatía

En esta dimensión se han agrupado las variables originales de Accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario y donde se brinda la calidez o el cariño y la atención a cada uno de los usuarios, con la finalidad de comprender y responder las peticiones que precisa el cliente y encontrar la respuesta más favorable. El modelo SERVQUAL expresa la calidad del servicio, basándose en el grado de satisfacción que se calificará por medio de la expectativa que se tenga; y juzgar si ha sido como esperaba ser satisfecho e inspirar confianza en la comunicación entre persona y el usuario (Ramos , 2015, p. 27).

Son el desarrollo de acciones aplicando la cultura, cortesía, atención y actitudes que desarrolla por el personal. (García R. , 2015, p. 05).

Que los usuarios obtengan un trato de cortesía de todos los colaboradores que laboran en la empresa, así como en la seguridad, en la atención telefónica, en la recepción, el personal de limpieza, mozos, directivos, empleados, aunque con el estrés que se encuentren deben ser atentos, respetuosos y cuidadosos con los usuarios en (documentos, carteras, equipos telefónicos, etc.) que trajeron (Gildemeister, 2012, p. 23).

2.2.2.2.5. Elementos o Aspectos tangibles

Se refiere a que si entidad empresa, organismo cuenta con la dimensión original, que está definido por apariencia de las instalaciones como equipamientos, instalaciones físicas y persona y materiales de comunicación (Ramos , 2015, p. 17).

Se refiere a la descripción de la calidad, cantidad de materiales que cuenta, calidad y cantidad de materiales y elementos para servicio (García R. , 2015, p. 45).

Es la descripción de las instalaciones que cuenta la empresa u organismo, los equipos que cuenta, cantidad de empleados y materias para comunicarse (Huarcaya, 2015, p. 36).

Es cuando la empresa u organismo está preocupada por la apariencia física, así como la calidad de tipo de equipos cuenta, la calidad de instalaciones, la calidad instrumentos necesarios; así como la atención de manera personalizada a los usuarios solicitantes (Gildemeister, 2012, p. 12).

2.2.2.3. Satisfacción del usuario

Es cuando el usuario después de ser atendido en algún servicio; sienta decepción o placer; esto de acuerdo a la calidad de atención que le brindaron; a partir de la concepción de expectativas que tuvo el usuario. Donde pueden resultar que los resultados son mayores o al nivel de las expectativas, quiere decir que el usuario ha sido satisfecho, mientras que, si son menores, el usuario no ha sido complacido (Keller & Kotler, 2006, p. 22).

Es cuando al usuario le es complacido con la magnitud de resolución de sus problemas, y es calificado de acuerdo a su punto de vista como espera que sea, si han sido tratados con amabilidad y cuidado en el momento de ser atendidos (Ramos, 2015, p. 28).

2.2.2.3.1. Expectativas

Son pensamientos que conllevan a la una mejor atención, o como debería ser un buen servicio; el cual en el momento de ser atendido por el personal de servicio el usuario percibe si está cumpliendo como él esperaba recibirlo.

Solo algunos de los colaboradores de servicio brindan una buena atención, identificando las necesidades reales del usuario, mientras los demás solo perciben las necesidades, es ahí cuando el usuario realiza un

juicio, si ha sido satisfactorio o no de acuerdo a sus expectativas (Wigodski, 2003, p. 44).

a) Expectativas del cliente con respecto a la atención



Figura 2. Las 10 expectativas de la calidad de atención

Fuente: ISMI-Internacional Service Marketing Institute

2.2.2.3.2. Percepciones

Es el resultado de una atención o servicio, si ha sido atendido como el usuario lo esperaba; estos conceptos vienen del usuario mismo, de terceras personas o comentarios, donde la persona a ser atendida concluye una calificación o juicio (Wigodski, 2003, p. 48).

Es realización de un juicio de acuerdo al conocimiento e interpretación de un suceso, en la que obtuvo sensaciones tanto del

ambiente físico como de los social que influyen en el proceso psíquico del usuario (Melgarejo, 1994, p. 33).

2.2.2.4. Evaluación de la calidad de atención

Es una propiedad difícil en que se realiza una evaluación aceptable, que lejos de ser perfecta, es idóneo para propósitos prácticos de generar información, que conlleve a la toma de decisiones de producir una atención de buena calidad; citado por Huarcaya (2015), escrito por (Laverde & Londoño, 2008, p. 35).

2.2.2.5. Características de la calidad de atención

2.2.2.5.1. Oportunidad

Se refiere a la satisfacción de las necesidades que solicita o necesita, con la utilización de los recursos apropiados de acuerdo a la necesidad que quiere adquirir; citado por Huarcaya (2015), escrito por (Laverde & Londoño, 2008, p. 36).

2.2.2.5.2. Continuidad

Es el desarrollo en secuencia lógica, de las actividades o responsabilidades para entender las necesidades según las etapas del proceso de atención; citado por Huarcaya (2015), escrito por (Laverde & Londoño, 2008, p. 37).

2.2.2.5.3. Suficiente e integridad

Adecuado y oportuna cantidad de los recursos necesarios y requeridos para la atención del cliente, cumpliendo los aspectos de proporción, prevención y habilitación; citado por Huarcaya (2015), escrito por (Laverde & Londoño, 2008, p. 19).

2.2.2.5.4. Satisfacción del usuario y del proveedor

Es lograr la satisfacción al usuario con la atención brindada, por los prestadores de servicios y, asimismo, la complacencia de los

proveedores con las condiciones laborales en que desarrollan y con el medioambiente en el cual trabajan; citado por Huarcaya (2015), escrito por (Laverde & Londoño, 2008, p. 28).

2.2.2.5.5. Efectividad

Que la entidad logre desarrollar la mejor atención posible, obteniendo la satisfacción del cliente; citado por Huarcaya (2015), escrito por (Laverde & Londoño, 2008, p. 30).

2.2.2.5.6. Optimización

El equilibrio o la administración óptima de los costos y los beneficios que se logra; citado por Huarcaya (2015), escrito por (Laverde & Londoño, 2008, p. 33).

2.2.2.5.7. Equidad

Se refiere que el beneficio se debe lograr entre todos los miembros de la población; citado por Huarcaya (2015), escrito por (Laverde & Londoño, 2008, p. 35).

2.2.2.5.8. Legitimidad

Es la aplicación de los valores, principios, la ética, normas, leyes y regulaciones de la comunidad; citado por Huarcaya (2015), escrito por (Laverde & Londoño, 2008, p. 37).

2.3. Definición de términos

2.3.1. Atención

Es el proceso mediante el cual el personal de servicio u responsable toma interés en sus necesidades, dolencias, quejas y dudas; de tal manera ocuparse y subsanar de aquellas solicitudes de manera voluntaria; produce una satisfacción al paciente o usuario (Kahneman, 1997, p. 02).

2.3.2. Calidad

Expresa el nivel de excelencia de algún servicio o producto; en la que se toma como una norma, con la finalidad de complacer en sus necesidades del cliente o usuario. Por ejemplo, si una empresa o institución obtiene un nivel de importancia, buenos resultados entonces serán elegido y tendrá mayores demandantes que soliciten el servicio (Del Salto, 2014, p. 04).

Se describe como un conjunto de características y propiedades de un servicio o producto que tenga la capacidad de satisfacer a las personas en sus gustos, preferencias y complacer en sus expectativas (Huarcaya, 2015, p. 06).

2.3.3. Satisfacción

Es una sensación de complacimento o tal vez de decepción, si los resultados han sido los que esperaban, de acuerdo a las expectativas que tuvieron los usuarios; si los resultados fueron menores a las expectativas, entonces el usuario no ha sido satisfecho, y si fue a la altura de las expectativas, el usuario ha sido satisfecho (Keller & Kotler, 2006, p. 08).

2.3.4. Control

Es un proceso que se sigue con la finalidad de calificar el desempeño en diferentes aspectos, ya sea funciones de una organización, en que se realiza la comparación del rendimiento observado con el avanzado, en la que verificará el cumplimiento de las funciones de forma eficaz y eficiente, que conlleven a cumplir los objetivos, y si es necesario tomar medidas correctivas (Koontz & O'Donel, 2010, p. 02).

2.3.5. Evaluación

Es la difusión de juicio, de una revisión, de un análisis de información, con la finalidad de observar el nivel de respuesta, de tal forma que se pueda mejorar y tomar decisiones en función a los resultados (Monteagudo, 2014, p. 06)

Es el proceso obtener información después de identificar algunas falencias, y proporcionarlos como una enseñanza, y tomar decisiones que conlleven a lograr objetivos, metas, planteados (Stufflebeam, 1987, p. 12).

2.3.6. Intangibles

Son todos aquellos que no pueden ser trasladables, ya sea una propiedad, patentes, derechos de autor, registros de marca, licencias, concesiones, franquicias, (Lopez, 2014, p. 14).

2.3.7. Prácticas

La práctica es una demostración ética, política, prueba que se realizan cuando las personas se enfrentan a situaciones complejas (Chaverra, 2003, p. 10).

2.3.8. Tangibles

Son todos aquellos que se pueden trasladar ya sea objetos, los bienes trasladables que poseen la persona natural o jurídica; son aquellas que puede percibir viendo o tocando, ejemplo: maquinarias, materias primas, muebles, quipos, vehículos, productos y herramientas (Lopez, 2014, p. 28).

2.3.9. Servicio

Es un proceso que consta de estrategias para satisfacer las necesidades y sus respectivas perspectivas de cada usuario o cliente, para su crecimiento de una empresa (Serna, 2006, p. 22).

Son actividades que producen beneficios, a usuarios o clientes en una entidad u organismo (Villatoro, 2004, p. 20)

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre las buenas prácticas laborales y la calidad de atención percibida por los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancavelica, 2017.

2.4.2. Hipótesis específica

- Existe relación significativa entre las buenas prácticas laborales y la fiabilidad percibida por los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancavelica, 2017.
- Existe relación significativa entre las buenas prácticas laborales y el nivel de respuesta percibida por los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancavelica, 2017.
- Existe relación significativa entre las buenas prácticas laborales y la seguridad percibida por los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancavelica, 2017.
- Existe relación significativa entre las buenas prácticas laborales y la empatía percibida por los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancavelica, 2017.
- Existe relación significativa entre las buenas prácticas y los aspectos tangibles percibida por los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancavelica, 2017.

2.5. Variables

2.5.1. Definición conceptual de la variable

2.5.1.1. Variable 1: Calidad de atención

Se conceptúa como un alto nivel de satisfacción para el cliente o usuario; que resulta una evaluación aceptable pero que es perfecta, sino tenga la capacidad de satisfacer (Huarcaya, 2015, p. 16).

2.5.1.2. Variable 2: Buenas prácticas laborales

Mejores experiencias exitosas que se han demostrado que funciona bien y produce mejores resultados; que merece ser compartida como un modelo (FAO, 2015, p. 04).

2.5.2. Definición operacional de la variable

2.5.2.1. Calidad de atención

Fue evaluado a través de un cuestionario sobre el modelo SERVQUAL, donde posterior a ello se hizo una base de datos en el programa Excel, y procesado mediante el programa estadístico SPSS versión 24.

2.5.2.2. Buenas prácticas laborales

Fue identificado por medio de la encuesta estructurada en función a las dimensiones de la variable, lo cual nos sirvió para obtener la información que después fue procesado mediante el programa estadístico SPSS versión 24.

2.5.3. Operacionalización de la variable

Tabla 1 *Operacionalización de variables*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
----------	-----------------------	------------------------	-------------	-------------	--------

Calidad de atención	Se conceptúa como un alto nivel de satisfacción para el cliente o usuario; que resulta una evaluación aceptable pero que es perfecta, sino tenga la capacidad de satisfacer	Será evaluado e identificado con procedimiento de los datos recolectados en el cuestionario de modelo SERVQUAL, dirigida a los trabajadores la SUNARP	Fiabilidad		1 = totalmente desacuerdo 2 = muy desacuerdo 3 = desacuerdo 4 = ni desacuerdo, ni de acuerdo 5 = de acuerdo 6 = muy de acuerdo 7 = totalmente de acuerdo
			Nivel de respuesta	Entrega el servicio correcto desde el primer momento	
			Seguridad	Proporcionar servicio rápido	
			Empatía	Inspirar confianza y privacidad	
			Aspecto tangible	Tratar con cortesía al usuario	
			Innovación	Instalaciones físicas, equipos y personal	
			Adecuación al momento	Nuevos valores Nuevos principios Procedimientos	
Buenas prácticas laborales	Mejores experiencias exitosas que se han demostrado que funciona bien y produce mejores resultados; que merece ser compartida como un modelo	Será identificado por medio de la encuesta, dirigida a los usuarios de la SUNARP	Obtención de buenos resultados	Habilidad	1 = si 2 = no
			Seguridad de brindar calidad de servicio	Que merece ser compartida como modelo.	
			Capacidad de transferir la experiencia		

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de Investigación

3.1.1. Tipo de Investigación

La investigación fue aplicada, porque este tipo de investigación hace uso de métodos, conocimientos o teorías con la finalidad de absolver problemas que ya existen; siendo de gran importancia pues permite resolver problemas que surgen debido a la escasez de servicios o a la superpoblación.

Es así, que en la presente investigación se utilizó técnicas ya establecidas tal como el modelo SEVQUAL, el cual permitió identificar la calidad de atención y las buenas prácticas de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registro Públicos.

En la presente investigación además tuvo la pretensión de determinar el grado de correlación que tiene entre las buenas prácticas que realizan o aplican los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Registro Públicos de los Huancavelica y la calidad de atención que reciben los usuarios que acuden a la Superintendencia Nacional de los Registro Públicos.

3.1.2. Nivel de Investigación

“El de nivel de investigación fue correlacional, el cual consiste en establecer el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables, caracterizándose por medir las variables, las hipótesis correlacionales, seguidamente por medios estadísticos se halla el grado de

correlación que tienen entre dos o más variables” (Marroquin, 2013, p. 38).

3.2. Descripción al ámbito de la investigación

El ámbito de investigación donde se realizó la recolección de datos fue en el organismo descentralizado Superintendencia Nacional de los Registro Públicos Huancavelica, ubicado en el distrito de Ascensión, provincia y departamento de Huancavelica, 2017.

3.3. Diseño de investigación

El diseño de la presente investigación fue no experimental, correlacional (Hernández, Fernandez, & Baptista, 2006, p. 108)

Porque el objetivo de este diseño es demostrar la relación entre la calidad de servicio y las buenas prácticas en la Superintendencia Nacional de Registro Públicos, en la cual se realiza el análisis de la interrelación e incidencia en un momento dado (2017).

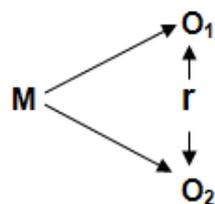


Figura 3. Diseño de la investigación correlacional.

Dónde:

M : Muestra seleccionada.

O1 : Buenas prácticas laborales.

O2 : Calidad de atención

r : Relación.

3.4. Población y Muestreo

3.4.1. Población

La población es un conjunto de individuos, puede estar compuesto también por elementos que se pueden observar, medir, caracterizar según sus cualidades (Bernal, 2014, p. 89).

- 1) La primera población fue conformada por los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registro Públicos, en este caso los que tienen contacto directo con los usuarios que acuden a solicitar información respecto a los diversos servicios.

Tabla 2. *Colaboradores en la atención a usuarios en la Superintendencia Nacional de los Registro Públicos.*

N°	TRABAJADOR	CANTIDAD
01	Registrador	01
02	Orientador al usuario	02
03	Caja	01
04	Vigilante	01
TOTAL		05

Fuente: MOF de la Superintendencia Nacional de los Registro Públicos Huancavelica.

- 2) La segunda población estuvo constituida por los usuarios que acuden a la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos a solicitar información respecto a los diferentes servicios que brinda dicha institución.

Tabla 3. *Cantidad aproximada de usuarios atendidos*

Por día	Por 1 mes
---------	-----------

N° de usuarios atendidos	7 usuarios	300 usuarios
---------------------------------	------------	--------------

Fuente: Registro de atención SUNARP - Huancavelica

3.4.2. Muestra

Es una parte de la población o universo. Las muestras probabilísticas son necesarias en los diseños de investigación transeccionales, en especial el nivel descriptivo, las encuestas son opiniones recogidos de ámbito d estudio; donde se realiza estimaciones de las variables; las cuales deben ser analizadas y medidas con pruebas estadísticas que todos los elementos de la población tienen una misma probabilidad de ser elegidos. Donde la muestra representará a la población, de manera que las mediciones también lo representarán (Hernández, 2010, p. 64).

- 1) Para la primera variable, población se tuvo una muestra censal, puesto que se trabajó con los 5 trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registro Públicos, quienes están en constante interrelación con los usuarios.
- 2) Para la segunda variable, la muestra fue de una cantidad de usuarios quienes acudieron a dicha institución en el periodo de recolección de datos, a continuación, se muestra cuantos usuarios serán encuestados en el periodo de 1 mes correspondientes a 20 días laborables.

Tabla 4: *No de usuarios que fueron encuestados por día hábil, en un mes*

Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 5	Día 6	Día 7	Día 8	Día 9	Día 10
--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	---------------

N° de usuarios encuestados	8	8	7	7	7	7	7	7	7	7
	Día 11	Día 12	Día 13	Día 14	Día 15	Día 16	Día 17	Día 18	Día 19	Día 20
N° de usuarios encuestados	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7

Fuente: Elaboración propia

Para ello se dividió la cantidad total de la muestra, siendo 142 usuarios, entre los días en los cuales se pretende aplicar el cuestionario, logrado el resultado que: los primeros dos días se aplicaron a ocho usuarios, y los dieciocho días restantes a siete usuarios.

3.4.3. Muestreo

- 1) Para la variable independiente no fue necesario realizar un muestreo, ya que se cuenta con una población mínima de estudio.
- 2) Para la variable dependiente se realizó un muestreo aleatorio simple, puesto que cualquier usuario tuvo la idéntica probabilidad de ser seleccionados para la muestra, se utilizó la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

Z: Nivel de confianza

N: Tamaño de la muestra

p: Variabilidad positiva

q: Variabilidad negativa

N: Tamaño de la muestra

E: Error para las muestras finitas

Aplicando la formula se encuentra que:

$Z = 95\% = 1.96$ según la tabla de distribución normal estandarizada.

$E = 5\% = 0.05$

$p = 1 - 0.5 = 0.05$

$q = 0.5$

$N = 300$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 300}{0.05^2 * (300 - 1) + 1.64^2 * 0.5 * 0.5} = 176 \text{ usuarios}$$

3.5. Técnicas e Instrumentos para Recolección de Datos

Es la utilización de medios para la recolección de datos y con ello realizar un análisis estadístico que conlleven a cumplir con los objetivos planteados.

3.5.1. Técnicas

Es un conjunto de reglas y procedimientos que permiten al investigador establecer la relación con el objeto o sujeto de la investigación, es decir el cómo (Chipia, 2012, p. 50).

La encuesta, es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador (Chipia, 2012, p. 48).

Por lo tanto, la técnica de investigación que se utilizó fue la encuesta que fue dirigida a los trabajadores y usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registro Públicos, durante el tiempo de estudio quienes tienen contacto directo con los usuarios;

3.1.1. Instrumentos

Para la recolección de los datos anhelados se tomó como instrumento más completo, el modelo SERVQUAL, para las buenas prácticas laborales el cual es mencionado por Miranda, Chamorro y Rubio (2007), citado por (Huarcaya, 2015, p. 54).

El cuestionario es un instrumento que consta de una lista de preguntas que fue dirigidas a las personas que componen la muestra (Chipia, 2012, p. 10).

Tabla 5. Técnicas e instrumentos

TECNICAS	INSTRUMENTOS
Encuesta	Cuestionario de percepción

Fuente: Elaboración propia

3.6. Procedimiento de recolección de datos

En primer lugar, para una recolección de datos verdaderos o resultantes de la calidad de atención; se sensibilizó a los usuarios que hayan sido atendidos por la de la Superintendencia Nacional de los Registro Públicos. En la que se le explicó sobre qué tema y la finalidad de la encuesta; para incentivar la sinceridad y seriedad de los usuarios en la hora que aporte sus respuestas del cuestionario.

En segundo lugar, se visitó a la de la Superintendencia Nacional de los Registro Públicos de Huancavelica a sensibilizar a los trabajadores que tienen contacto directo con los usuarios, en la que se explicó el por qué, para qué y la importancia del desarrollo de la encuesta.

3.7. Procesamiento y análisis de Datos

3.7.1. Procesamiento de datos

La técnica de procesamiento de datos, consto primero en la recolección de datos empleando el Microsoft Office 2013; y el proceso de los datos en software SPSS vs 24. En la que se realizó el análisis estadístico y se midió si hay la existencia de correlación entre los variables planteados (Calidad de atención y buenas prácticas), por medio del cálculo del coeficiente de correlación de Pearson. Dicho coeficiente oscila entre -1 y $+1$. Cuando el coeficiente es -1 es una relación lineal, o hay una relación mínima; y un coeficiente $+1$ indica que existe una relación perfecta positiva.

3.7.2. Análisis de datos

El análisis de datos se realizó estadísticamente con las frecuencias de cada acción plasmados en los indicadores, las cuales se procesaron y se analizaron con el software SPSS, en la que se determinó el coeficiente de Pearson, sus frecuencias, medias de tendencia central y medias de dispersión por medio del software SPSS vs 24.

La propuesta que se tuvo para la presente investigación se muestra a continuación:

- a) Análisis descriptivo. Se procedió a realizar las tablas de contingencia, frecuencias absolutas, frecuencias acumuladas, frecuencias porcentuales. Se realizó diagrama de frecuencias acumuladas y absolutas, también se presentó gráficos con diagramas de barras y sectores. (Valderrama, 2002, pág. 230)
- b) Prueba de hipótesis.

Se realizó un análisis inferencial tomando en cuenta:

- Coeficiente de correlación de Spearman. Para medir el grado de correlación entre dos variables en la que mínimamente una de ellas es ordinal. (Valderrama, 2002, pág. 231)

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Presentación de Resultados

En esta sección del Capítulo IV se desarrolló el análisis de los datos obtenidos en la investigación para lo cual se hizo uso del Software Excel V.16 para organizar y sistematizar los datos recabados, seguido a ello se desarrolló una depuración de los datos inconsistentes o datos atípicos en la base de datos, seguido a ello se desarrolló un análisis descriptivo mediante el software estadístico SPSS con el que se generó tablas de frecuencia y figuras que apoyan a un mejor entendimiento de cada dimensión y variable, finalmente se desarrolló el análisis inferencia o prueba de hipótesis con el software SPSS, usando el estadístico de Rho de Spearman, al ser las variables del estudio variables ordinales.

4.1.1. Resultados Descriptivos

4.1.1.1. Resultados por Ítems de la Variable Buenas Prácticas Laborales

Ítem 1: para el análisis del ítem de la atención con buen humor de los trabajadores de la SUNARP se tiene que el 69,89% de los encuestados responden que los trabajadores si les atendieron con buen humor y el 30,11% de los encuestados respondieron que no se les atendieron con buen humor, se deduce que la mayoría de los trabajadores aplican las buenas prácticas

laborales y profesionales dentro del ámbito de trabajo lo cual genera una buena perspectiva de la institución a la que representan.

Tabla 6. Resultado del ítem del trabajador de la SUNARP le atendió con buen humor

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	123	69,89%
	NO	53	30,11%
	Total	176	100%

Fuente: Elaboración propia

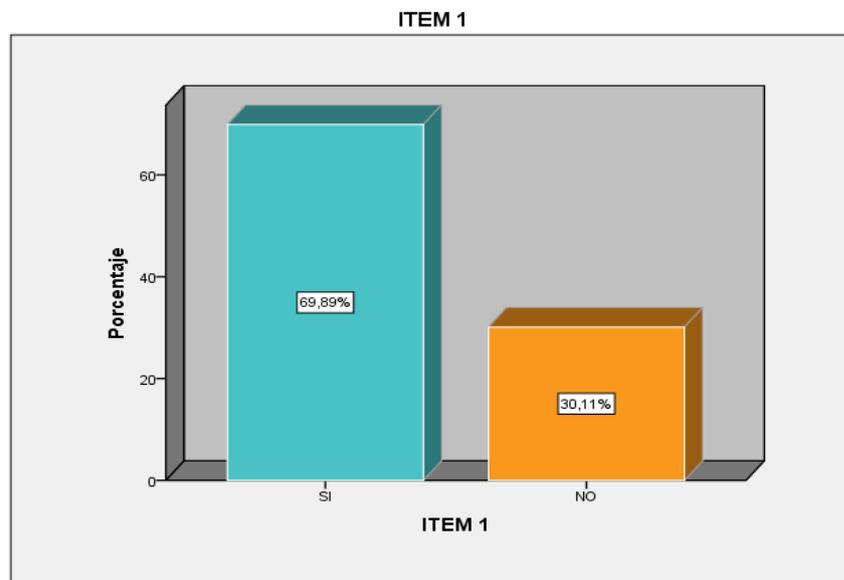


Figura 4. Resultado del ítem del trabajador de la SUNARP le atendió con buen humor

Fuente: Elaboración propia

Ítem 2: para el análisis del ítem de la atención con alegría de los trabajadores de la SUNARP se tiene que el 66,48% de los encuestados respondieron que si se les atendieron con alegría y el 33,52% de los encuestados respondieron que no se les atendieron con alegría, a partir de estos resultados se puede deducir que la mayoría de los trabajadores emplean buenas e innovadoras medidas a fin de proporcionarles a los solicitantes de

los distintos servicios buenos tratos y así mejorar la perspectiva que tienen los visitantes de la institución a la que están acudiendo.

Tabla 7. Resultado del ítem del trabajador de la SUNARP le atendió con alegría

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	117	66,48%
	NO	59	33,52%
	Total	176	100%

Fuente: Elaboración propia

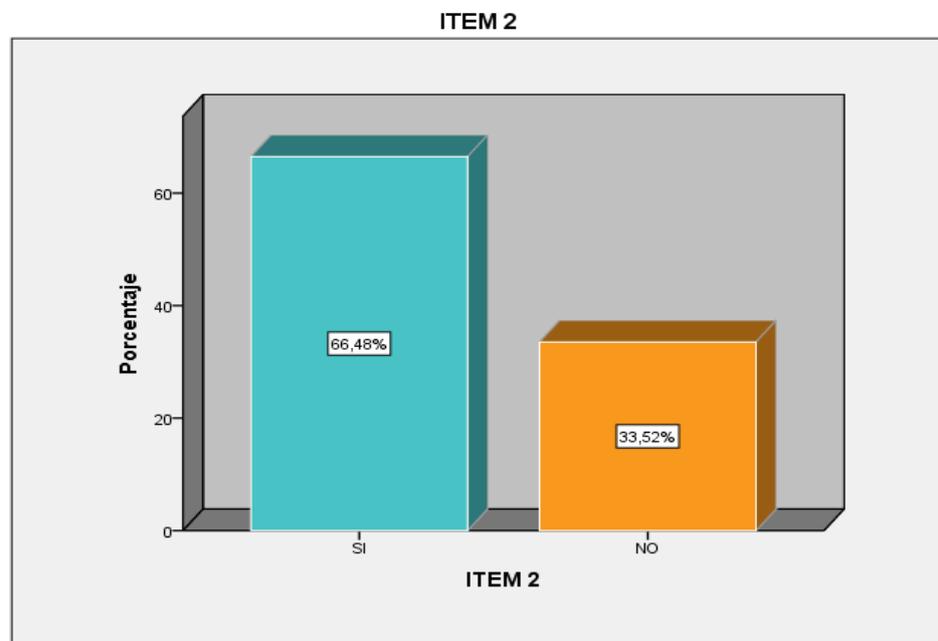


Figura 5. Resultado del ítem del trabajador de la SUNARP le atendió con alegría

Fuente: Elaboración propia

Ítem 3: para el análisis del ítem de la generosidad del trabajador al brindarle la información se tiene que el 68,75% de los encuestados responde que los trabajadores son generosos al brindarles la información necesaria y el 31,25% de los encuestados respondieron que no soy muy generosos en cuanto a la proporción de información solicitada, del análisis de resultados se deduce que un gran porcentaje de los trabajadores de la institución brindan la información requerida por el solicitante de manera generosa a fin de que se

tengan mayores servidores satisfechos en cuanto al trato de los trabajadores empleados en la institución pública.

Tabla 8. Resultado del ítem del trabajador de la SUNARP fue generoso al brindarle la información

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	121	68,75%
	NO	55	31,25%
	Total	176	100%

Fuente: Elaboración propia

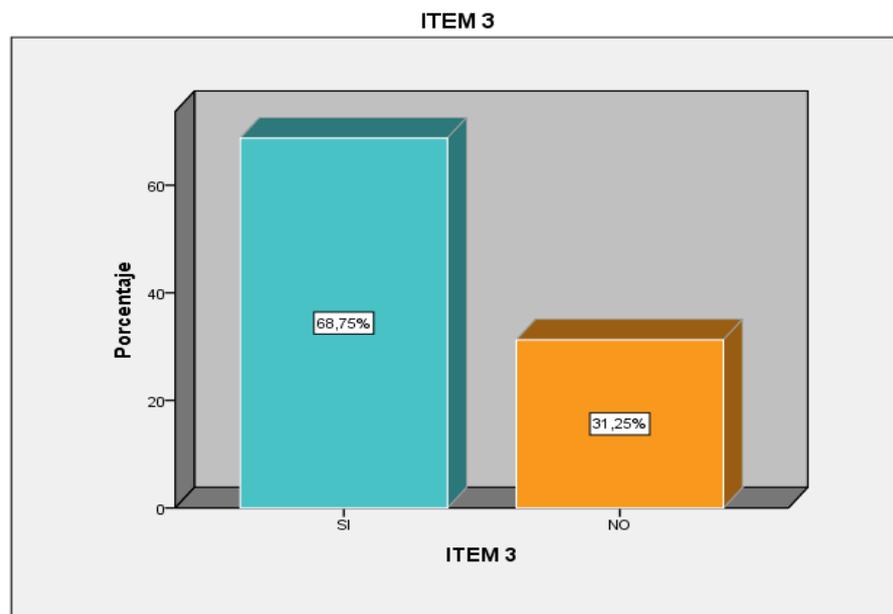


Figura 6. Resultado del ítem del trabajador de la SUNARP fue generoso al brindarle la información

Fuente: Elaboración propia

Ítem 4: para el análisis del ítem de la manifestación de la confianza de los trabajadores se tiene que el 67,61% de los encuestados manifestaron que se les brindo confianza al momento de realizar el trámite necesario y el 32,39% de los encuestados manifestaron que no se les brindo una confianza necesaria para que puedan realizar sus trámites pertinentes, de resultado general se tiene que la mayoría de los trabajadores de la SUNARP

proporcionan confianza al servidor al momento de que este realice los tramites documentarios pertinentes para su satisfacción.

Tabla 9. Resultado del ítem del trabajador de la SUNARP le brindó confianza

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	119	67,61%
	NO	57	32,39%
	Total	176	100%

Fuente: Elaboración propia

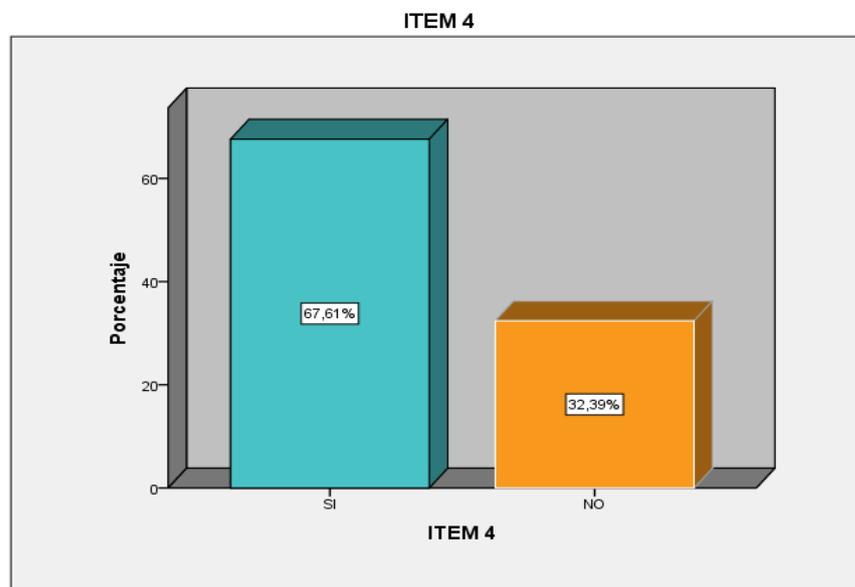


Figura 7. Resultado del ítem del trabajador de la SUNARP le brindó confianza

Fuente: Elaboración propia

Ítem 5: para el análisis del ítem de la guía del trabajador en el trámite que desea realizar el usuario se tiene que 66,48% de los encuestados afirman que se les brindaron las guías necesarias a fin de puedan realizar el trámite solicitado y el 33,52% de los encuestados refirieron que no se les brindo la guía necesaria para que pueda iniciar con su trámite, a partir de ello se deduce que existe un porcentaje alto de trabajadores que ayudan en el proceso de tramite documentario pero también existen varios trabajadores que no brindan

la guía necesaria para los tramites lo cual genera muchos servidores insatisfechos con el servicio que brinda la institución.

Tabla 10. Resultado del ítem del trabajador de la SUNARP le guiaron desde el inicio hasta el final en el trámite que realizó

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	117	66,48%
	NO	59	33,52%
	Total	176	100

Fuente: Elaboración propia

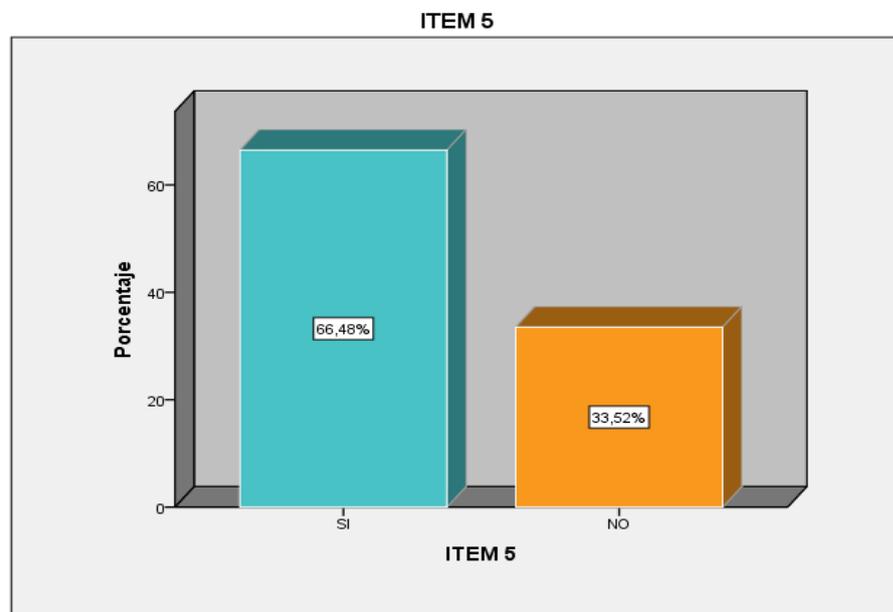


Figura 8. Resultado del ítem del trabajador de la SUNARP le guiaron desde el inicio hasta el final en el trámite que realizó

Fuente: Elaboración propia

Ítem 6: para el análisis del ítem de la sutileza de los trabajadores durante la atención se tiene que el 65,34% de los encuestados responden que los trabajadores que les atendieron fueron muy sutiles al momento de la atención y el 34,66% de los encuestados manifiestan que los trabajadores que les atendieron no fueron muy sutiles, a partir de estos resultados se tiene que existen trabajadores que no son muy buenos en la forma de expresarse y así

mismo no tienen una respuesta muy ingeniosa para cada consulta pero también se tienen una gran cantidad de trabajadores que son muy perspicaces al momento de la atención a los solicitantes.

Tabla 11. Resultado del ítem del trabajador de la SUNARP fue sutil durante la atención

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	115	65,34%
	NO	61	34,66%
	Total	176	100%

Fuente: Elaboración propia

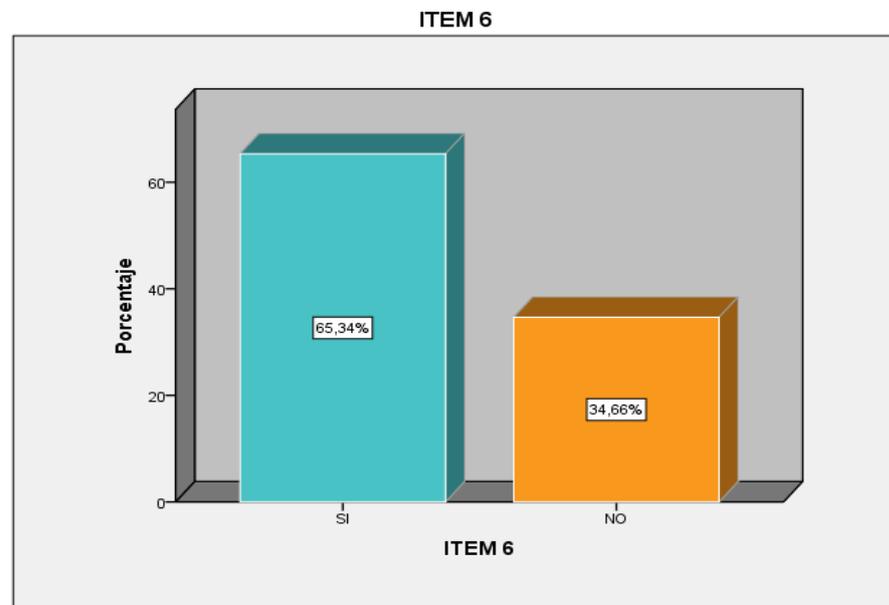


Figura 9. Resultado del ítem del trabajador de la SUNARP fue sutil durante la atención

Fuente: Elaboración propia

Ítem 7: para el análisis del ítem de la atención creativa y útil de los trabajadores durante el trámite del solicitante se tiene que el 64,77% de los encuestados afirman que los trabajadores de la institución le brindaron una atención creativa y útil en el trámite que realizaron y el 35,23% de los encuestados respondieron que no se les atendieron adecuadamente al

momento de realizar el trámite, por ende se tiene el resultado general de que un gran porcentaje de los trabajadores tienen un buen trato además de ello brindan la información necesaria al solicitante a fin de aclarar las dudas que se presentan durante el proceso del trámite documentario que desea realizar.

Tabla 12. Resultado del ítem del trabajador de la SUNARP le atendió de forma creativa y útil durante su trámite

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	114	64,77%
	NO	62	35,23%
	Total	176	100%

Fuente: Elaboración propia

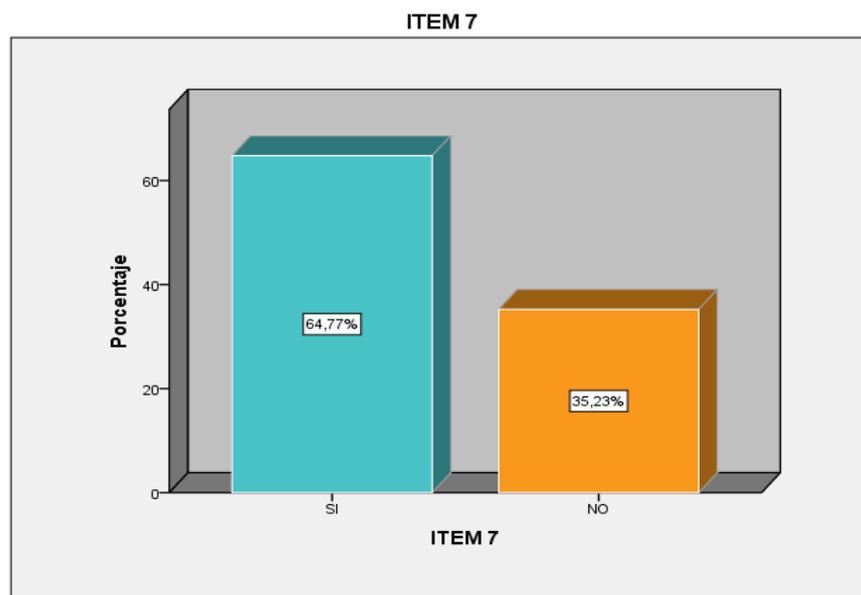


Figura 10. Resultado del ítem del trabajador de la SUNARP le atendió de forma creativa y útil durante su trámite

Fuente: Elaboración propia

Ítem 8: para el análisis del ítem de la confiabilidad, respeto, amabilidad y eficiencia de los trabajadores se tiene que el 66,48% de los encuestados dedujeron que los trabajadores que les atendieron fueron amables, respetuosos, confiables y eficaces, así mismo el 33,52% de los encuestados manifestaron que los trabajadores no les brindaron la confianza necesaria, no

fueron amables y respetuosos tampoco fueron eficientes en su trabajo, a partir de estos datos se deduce que existe una minoría del total de trabajadores que no ofrecen un buen trato a los solicitantes así mismo no ponen en práctica los valores que se tiene dentro de la institución pública.

Tabla 13. Resultado del ítem del trabajador de la SUNARP fue confiable, respetuoso, amable y eficiente

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	117	66,48%
	NO	59	33,52%
	Total	176	100%

Fuente: Elaboración propia

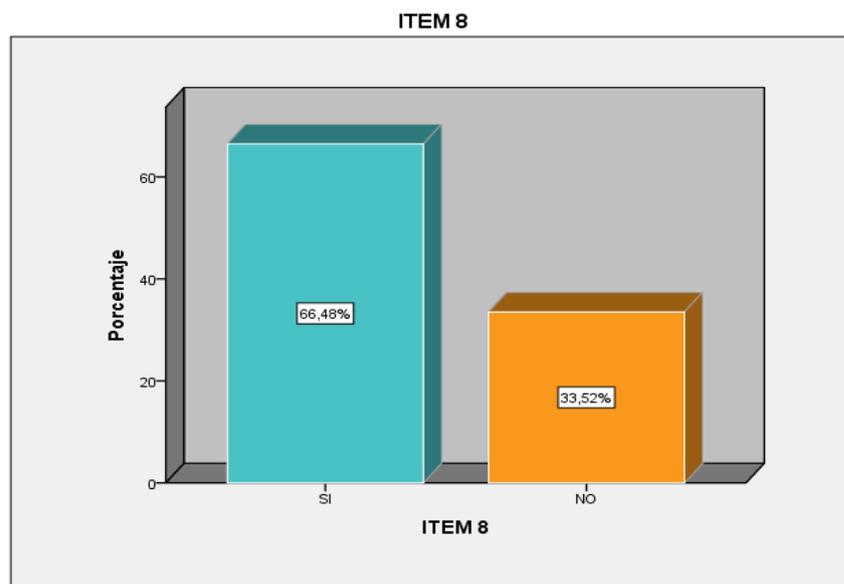


Figura 11. Resultado del ítem del trabajador de la SUNARP fue confiable, respetuoso, amable y eficiente

Fuente: Elaboración propia

Ítem 9: para el análisis del ítem de la aclaración de las dudas de los solicitantes a través de la consulta a los trabajadores se tiene que el 65,91% de los encuestados manifestaron que aclararon las dudas que se les presentaron al momento de realizar el trámite y el 34,09% de los encuestados manifestaron que no les brindaron información exacta para que pueda

satisfacer las dudas que tenían, para el análisis se tiene que algunos de los trabajadores de la institución no brindan información puntual y clara de los pasos o procesos que se deben realizar dentro de la SUNARP a fin de que los solicitantes puedan concluir sus trámites satisfactoriamente.

Tabla 14. Resultado del ítem la atención que le brindaron los trabajadores de la SUNARP satisfizo sus dudas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	116	65,91%
	NO	60	34,09%
	Total	176	100%

Fuente: Elaboración propia

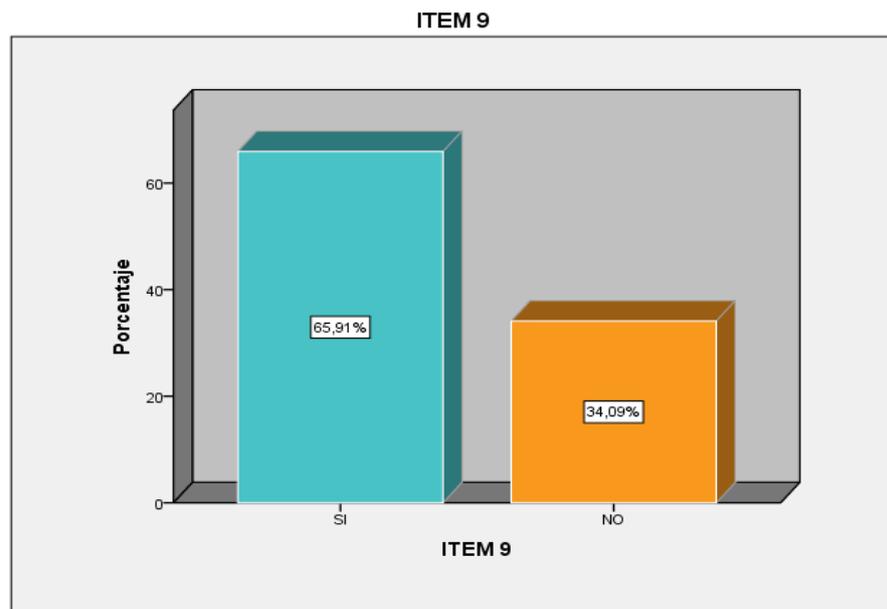


Figura 12. Resultado del ítem la atención que le brindaron los trabajadores de la SUNARP satisfizo sus dudas

Fuente: Elaboración propia

Ítem 10: para el análisis del ítem del estilo de trabajo que practica la SUNARP y la de ser compartida como modelo para otras entidades se tiene que el 65,34% de los encuestados opinan que ofrecen un buen servicio lo cual debe ser compartido con las demás entidades de la región, así mismo el

34,66% de los encuestados manifestaron que no ofrecen un buen servicio y por ende el estilo de trabajo de esta institución no merece ser compartida con otras entidades, para el análisis general se tiene que un gran porcentaje de los encuestados afirman que la SUNARP brinda buenos servicios así mismo los trabajadores aplican los valores que se imparten en la institución pero también se tiene que existen algunos trabajadores que no brindan un buen trato lo cual hace que los solicitantes no queden satisfechos con los servicios que brinda la institución.

Tabla 15. Resultado del ítem del estilo de trabajo que realiza la SUNARP merece ser compartida como modelo para otras entidades

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	115	65,34%
	NO	61	34,66%
	Total	176	100%

Fuente: Elaboración propia

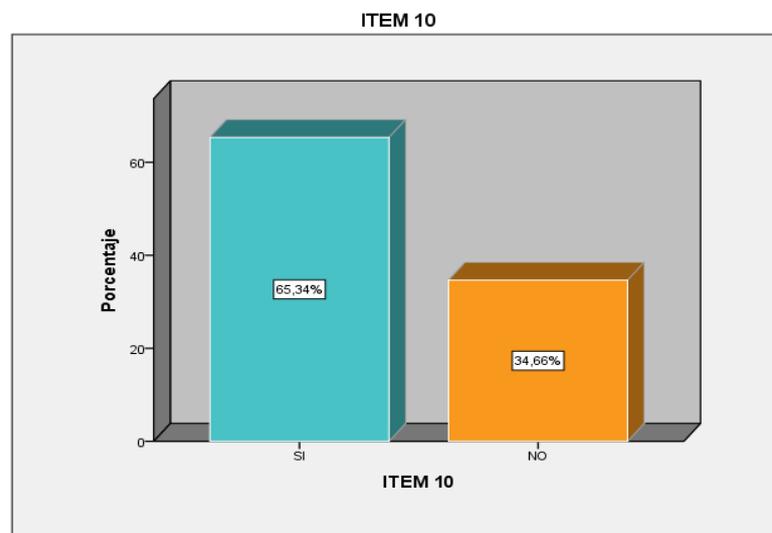


Figura 13. Resultado del ítem del estilo de trabajo que realiza la SUNARP merece ser compartida como modelo para otras entidades

Fuente: Elaboración propia

4.1.1.2. Resultados por Ítems de la Variable Calidad de atención

Ítem 1: para el análisis del ítem de la orientación y aplicación que brinda el personal de la SUNARP a los usuarios en los tramites que realizan se tiene que el 1.70% de los encuestados opinan que están totalmente en desacuerdo, el 10.33% de los encuestados dicen que está muy en desacuerdo, el 22.73% de los encuestados refieren que está en desacuerdo, el 0.57% de los encuestados no están de acuerdo ni en desacuerdo, el 1413.64% de los encuestados refieren que están de acuerdo, el 29.55% de los encuestados dicen que están muy de acuerdo y el 21.59% de los encuestados refieren que están totalmente de acuerdo, a través de estas estadísticas se tiene que la mayoría de los encuestados opinan que el personal de la SUNARP al momento de realizar sus trámites debidos tuvieron una orientación y explicación para que puedan realizar el trámite correctamente y sin presencia de inconvenientes.

Tabla 16. Resultado del ítem de la orientación y explicación del personal de la SUNARP en el tramite a realizar

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	TOTALMENTE DESACUERDO	3	1,70%
	MUY DESACUERDO	18	10,23%
	DESACUERDO	40	22,73%
	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	1	0,57%
	DE ACUERDO	24	13,64%
	MUY DE ACUERDO	52	29,55%
	TOTALMENTE DE ACUERDO	38	21,59%
	Total	176	100,0%

Fuente: Elaboración propia

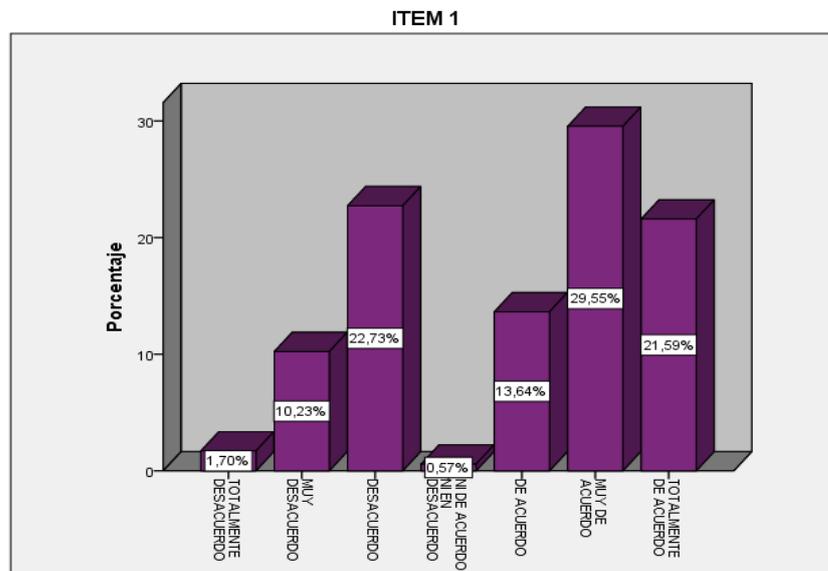


Figura 14. Resultado del ítem de la orientación y explicación del personal de la SUNARP en el trámite a realizar

Fuente: Elaboración propia

Ítem 2: para el análisis del ítem de la manifestación de información por parte del personal de la SUNARP sin demoras a fin de brindar una óptima atención al usuario se tiene que el 1.70% de los encuestados opinan que están totalmente en desacuerdo, el 10.23% de los encuestados dicen que está muy en desacuerdo, el 22.16% de los encuestados refieren que está en desacuerdo, el 2.27% de los encuestados no están de acuerdo ni en desacuerdo, el 12.50% de los encuestados refieren que están de acuerdo, el 28.41% de los encuestados dicen que están muy de acuerdo y el 22.73% de los encuestados refieren que están totalmente de acuerdo, se deduce que un gran porcentaje se ubican en los valores positivos y por ende se tiene que la mayoría de los encuestados opinaron que el personal de la SUNARP le brindó la información necesaria y en el momento oportuno sin demoras.

Tabla 17. Resultado del ítem de la presentación de la información solicitada sin demoras por parte del personal de la SUNARP

	Frecuencia	Porcentaje
Válido TOTALMENTE DESACUERDO	3	1,70%

MUY DESACUERDO	18	10,23%
DESACUERDO	39	22,16%
NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	4	2,27%
DE ACUERDO	22	12,50%
MUY DE ACUERDO	50	28,41%
TOTALMENTE DE ACUERDO	40	22,73%
Total	176	100,0%

Fuente: Elaboración propia

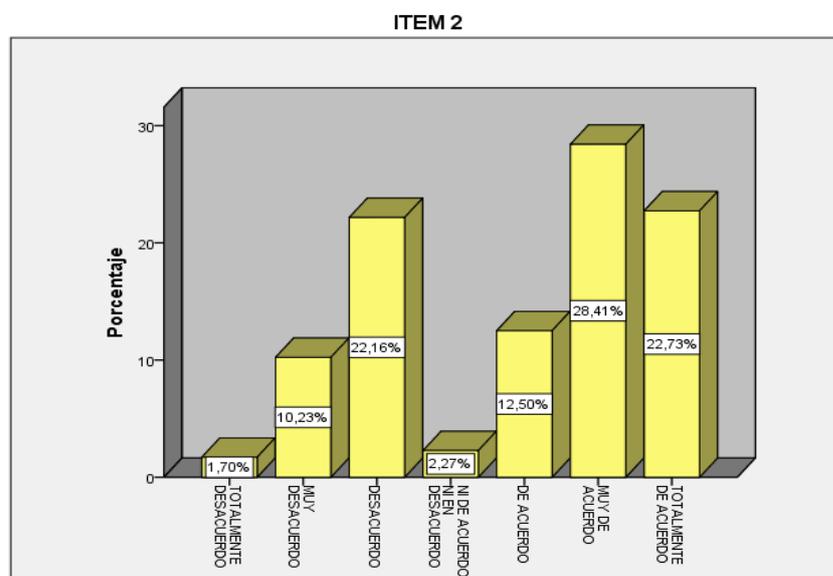


Figura 15. Resultado del ítem de la presentación de la información solicitada sin demoras por parte del personal de la SUNARP

Fuente: Elaboración propia

Ítem 3: para el análisis del ítem de la atención que brinda el personal de la SUNARP a los usuarios respetando el tiempo de consulta, el orden de llegada y la programación se tiene que el 1.70% de los encuestados opinan que están totalmente en desacuerdo, el 9.66% de los encuestados dicen que está muy en desacuerdo, el 22.16% de los encuestados refieren que está en desacuerdo, el 1.70% de los encuestados no están de acuerdo ni en desacuerdo, el 11.93% de los encuestados refieren que están de acuerdo, el 28.96% de los encuestados dicen que están muy de acuerdo y el 23.86% de los encuestados refieren que están totalmente de acuerdo, teniendo estos datos

estadísticos se puede deducir que la gran mayoría de los encuestados opinaron que la atención por parte del personal de la SUNARP se da de manera oportuna respetando la programación y el orden de llegada que tuvo cada usuario.

Tabla 18. Resultado por ítem de la atención por parte del personal de la SUNARP respetando la programación y el orden de llegada

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	TOTALMENTE DESACUERDO	3	1,70%
	MUY DESACUERDO	17	9,66%
	DESACUERDO	39	22,16%
	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	3	1,70%
	DE ACUERDO	21	11,93%
	MUY DE ACUERDO	51	28,96%
	TOTALMENTE DE ACUERDO	42	23,86%
	Total	176	100,0%

Fuente: Elaboración propia

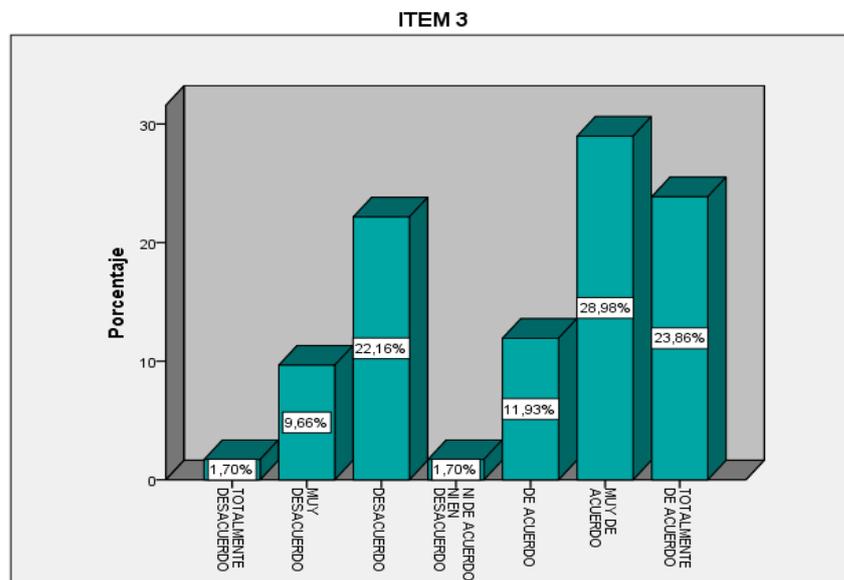


Figura 16. Resultado por ítem de la atención por parte del personal de la SUNARP respetando la programación y el orden de llegada

Fuente: Elaboración propia

Ítem 4: para el análisis del ítem del personal de SUNARP contaba con los materiales necesarios que pueda brindar información oportuna,

instantánea y verídica se tiene que el 1.70% de los encuestados manifiestan que están totalmente en desacuerdo, el 10.80% de los encuestados dicen que está muy en desacuerdo, el 21.02% de los encuestados refieren que está en desacuerdo, el 2.27% de los encuestados no están de acuerdo ni en desacuerdo, el 12.50% de los encuestados manifiestan que están de acuerdo, el 29.55% de los encuestados dicen que están muy de acuerdo y el 22.16% de los encuestados refieren que están totalmente de acuerdo, de los siguientes datos estadísticos se puede deducir que la mayoría de los encuestados tienen una opinión favorable en cuanto a brindar información oportuna mediante los materiales que se tiene en la SUNARP los cuales son de gran ayuda para la absolución de dudas de los distintos usuarios que frecuentan la institución.

Tabla 19. Resultado por ítem de la obtención de información de manera oportuna mediante el acceso de materiales que brinda la SUNARP

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	TOTALMENTE DESACUERDO	3	1,70%
	MUY DESACUERDO	19	10,80%
	DESACUERDO	37	21,02%
	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	4	2,27%
	DE ACUERDO	22	12,50%
	MUY DE ACUERDO	52	29,55%
	TOTALMENTE DE ACUERDO	39	22,16%
	Total	176	100,0%

Fuente: Elaboración propia

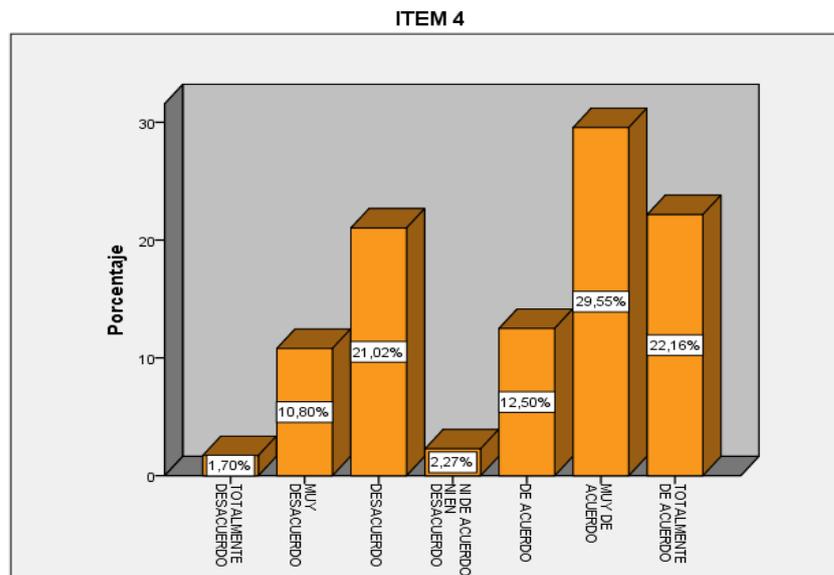


Figura 17. Resultado por ítem de la obtención de información de manera oportuna mediante el acceso de materiales que brinda la SUNARP

Fuente: Elaboración propia

Ítem 5: para el análisis del ítem de la disponibilidad personal de SUNARP para información solicitada por el usuario con total facilidad se tiene que el 1.14% de los encuestados manifiestan que están totalmente en desacuerdo, el 11.93% de los encuestados dicen que está muy en desacuerdo, el 21.59% de los encuestados refieren que está en desacuerdo, el 1.14% de los encuestados no están de acuerdo ni en desacuerdo, el 12.50% de los encuestados manifiestan que están de acuerdo, el 27.84% de los encuestados dicen que están muy de acuerdo y el 23.86% de los encuestados refieren que están totalmente de acuerdo, después del análisis estadístico que se tiene se infiere que más del 50% de los encuestados opinan que el personal de la SUNARP posee una disponibilidad inmediata para brindarle información clara, coherente y por ende ello les facilita en el trámite documentario que desea realizar.

Tabla 20. Resultado por ítem de la disponibilidad del personal de la SUNARP para brindar información solicitada oportunamente.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	TOTALMENTE DESACUERDO	2	1,14%
	MUY DESACUERDO	21	11,93%
	DESACUERDO	38	21,59%
	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	2	1,14%
	DE ACUERDO	22	12,50%
	MUY DE ACUERDO	49	27,84%
	TOTALMENTE DE ACUERDO	42	23,86%
	Total	176	100,0%

Fuente: Elaboración propia

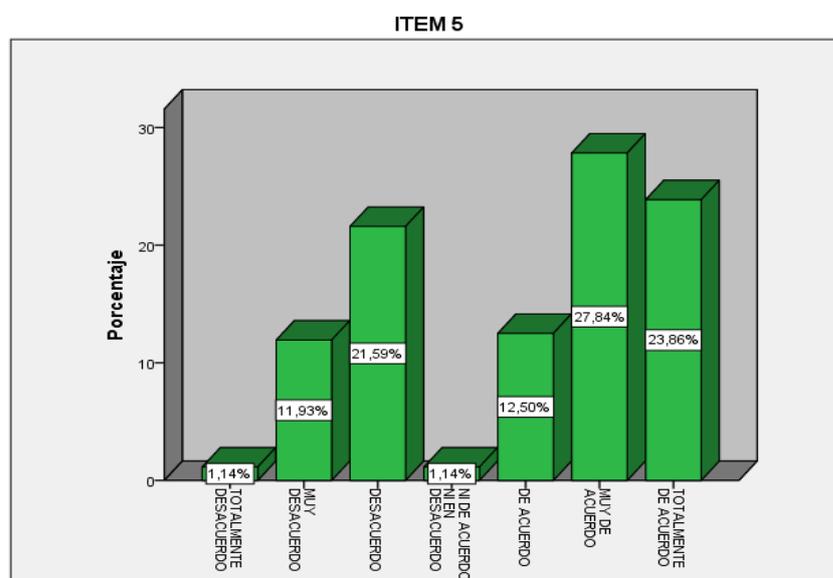


Figura 18. Resultado por ítem de la disponibilidad del personal de la SUNARP para brindar información solicitada oportunamente

Fuente: Elaboración propia

Ítem 6: para el análisis del ítem de la obtención de información solicitada de manera rápida y sin causar incomodidad por parte del personal de la SUNARP se tiene que el 0.57% de los encuestados manifiestan que están totalmente en desacuerdo, el 15.34% de los encuestados dicen que está muy en desacuerdo, el 19.32% de los encuestados refieren que está en desacuerdo, el 1.14% de los encuestados no están de acuerdo ni en

desacuerdo, el 13.07% de los encuestados manifiestan que están de acuerdo, el 28.41% de los encuestados dicen que están muy de acuerdo y el 22.16% de los encuestados refieren que están totalmente de acuerdo, a partir de este análisis estadístico se deduce que existe un porcentaje aprobatorio de parte de los encuestados para aquellos trabajadores que brindar la información que necesitan los usuarios sin causar alguna incomodidad en el personal que labora y satisfaciendo sus dudas y consultas que presentaba el usuario.

Tabla 21. Resultado por ítem de brindar la información solicitada por el usuario de manera rápida y sin causar incomodidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	TOTALMENTE DESACUERDO	1	0,57%
	MUY DESACUERDO	27	15,34%
	DESACUERDO	34	19,32%
	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	2	1,14%
	DE ACUERDO	23	13,07%
	MUY DE ACUERDO	50	28,41%
	TOTALMENTE DE ACUERDO	39	22,16%
	Total	176	100,0%

Fuente: Elaboración propia

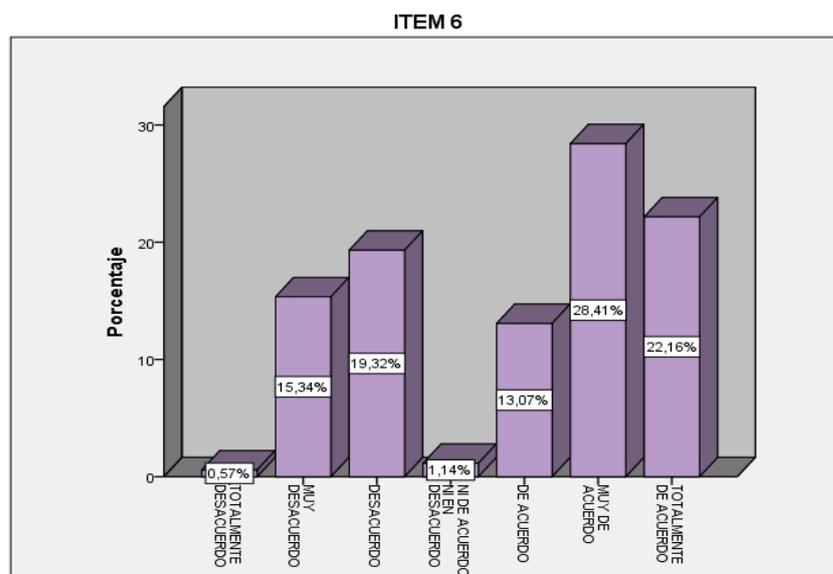


Figura 19. Resultado por ítem de brindar la información solicitada por el usuario de manera rápida y sin causar incomodidad

Fuente: Elaboración propia

Ítem 7: para el análisis del ítem de la absolución de dudas e inquietudes que presentan los usuarios los cuales fueron absueltos por parte del personal de la SUNARP se tiene que el 0.57% de los encuestados manifiestan que están totalmente en desacuerdo, el 14.77% de los encuestados dicen que está muy en desacuerdo, el 19.89% de los encuestados refieren que está en desacuerdo, el 1.14% de los encuestados no están de acuerdo ni en desacuerdo, el 14.20% de los encuestados manifiestan que están de acuerdo, el 27.84% de los encuestados dicen que están muy de acuerdo y el 21.59% de los encuestados refieren que están totalmente de acuerdo, después del análisis presentado se obtiene que muchos de los trabajadores de la SUNARP presentan información valiosa que ayuda a muchos de los usuarios que frecuentan a la oficina de la SUNARP, así mismo la información que proporciona el personal ayuda también a que pueda reducir el tiempo del trámite que realiza el usuario.

Tabla 22. Resultado por ítem de la absolución de dudas e inquietudes en corto tiempo por parte de la SUNARP

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	TOTALMENTE DESACUERDO	1	0,57%
	MUY DESACUERDO	26	14,77%
	DESACUERDO	35	19,89%
	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	2	1,14%
	DE ACUERDO	25	14,20%
	MUY DE ACUERDO	49	27,84%
	TOTALMENTE DE ACUERDO	38	21,59%
	Total	176	100,0%

Fuente: Elaboración propia

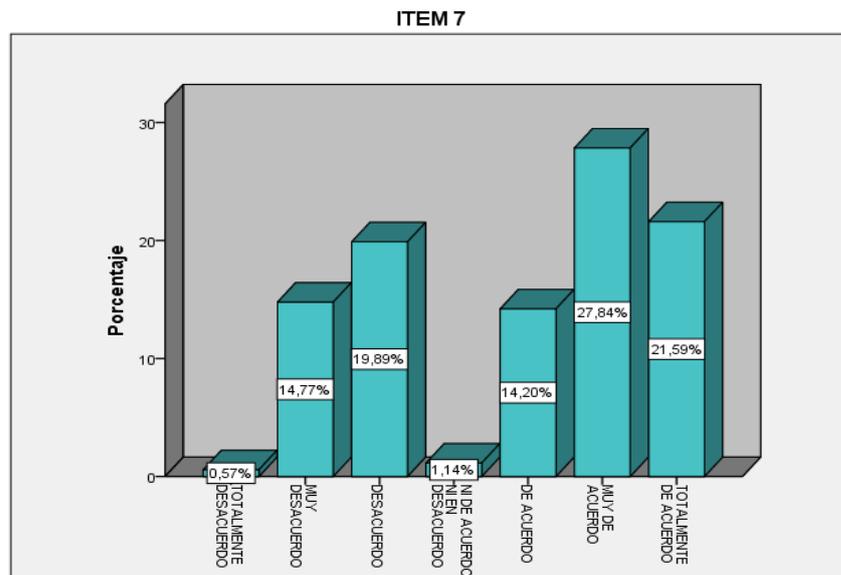


Figura 20. Resultado por ítem de la absolución de dudas e inquietudes en corto tiempo por parte de la SUNARP

Fuente: Elaboración propia

Ítem 8: para el análisis del ítem del registro en corto tiempo de los bienes tanto muebles como inmuebles por parte del personal de la SUNARP se tiene que el 1.14% de los encuestados manifiestan que están totalmente en desacuerdo, el 15.91% de los encuestados deducen que está muy en desacuerdo, el 17.61% de los encuestados infieren que está en desacuerdo, el 1.70% de los encuestados no están de acuerdo ni en desacuerdo, el 14.20% de los encuestados presentan que están de acuerdo, el 28.41% de los encuestados dicen que están muy de acuerdo y el 21.02% de los encuestados refieren que están totalmente de acuerdo, se deduce que más del 50% de los trabajadores de la SUNARP son eficientes en su trabajo lo cual se observa al momento de realizar la labor encomendada y para el registro se tiene un proceso un tanto complicado pero que la mayoría del personal de la SUNARP cumple eficientemente su labor reduciendo los plazos de registro de los bienes tanto muebles como inmuebles.

Tabla 23. Resultado por ítem del registro de los bienes muebles e inmuebles en corto tiempo por parte de la SUNARP

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	TOTALMENTE DESACUERDO	2	1,14%
	MUY DESACUERDO	28	15,91%
	DESACUERDO	31	17,61%
	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	3	1,70%
	DE ACUERDO	25	14,20%
	MUY DE ACUERDO	50	28,41%
	TOTALMENTE DE ACUERDO	37	21,02%
Total		176	100,0%

Fuente: Elaboración propia

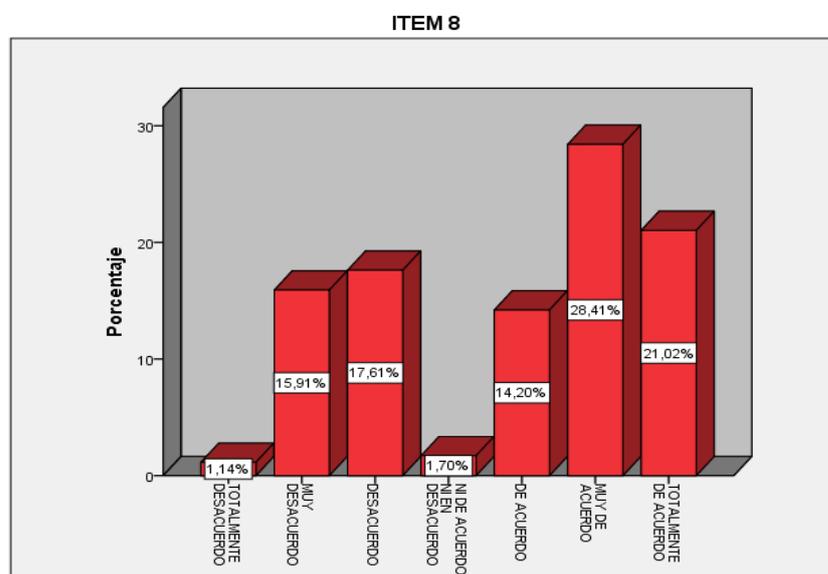


Figura 21. Resultado por ítem del registro de los bienes muebles e inmuebles en corto tiempo por parte de la SUNARP

Fuente: Elaboración propia

Ítem 9: para el análisis del ítem de la recepción de las consultas por parte del personal de la SUNARP de manera diligente se tiene que el 1.14% de los encuestados manifiestan que están totalmente en desacuerdo, el 17.61% de los encuestados deducen que está muy en desacuerdo, el 15.91% de los encuestados infieren que está en desacuerdo, el 1.70% de los encuestados no están de acuerdo ni en desacuerdo, el 13.64% de los encuestados presentan que están de acuerdo, el 27.84% de los encuestados dicen que están muy de acuerdo y el 22.16% de los encuestados refieren que

están totalmente de acuerdo, a partir del análisis estadístico que se presenta se tiene que el 65% de los encuestados tuvieron una respuesta favorable en cuanto a la diligencia que presentaron los trabajadores de la SUNARP al momento de recepcionar las consultas pertinentes de los usuarios de la institución.

Tabla 24. Resultado por ítem de la diligencia por parte del personal de la SUNARP al momento de la recepción de la consulta

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	TOTALMENTE DESACUERDO	2	1,14%
	MUY DESACUERDO	31	17,61%
	DESACUERDO	28	15,91%
	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	3	1,70%
	DE ACUERDO	24	13,64%
	MUY DE ACUERDO	49	27,84%
	TOTALMENTE DE ACUERDO	39	22,16%
	Total	176	100,0%

Fuente: Elaboración propia

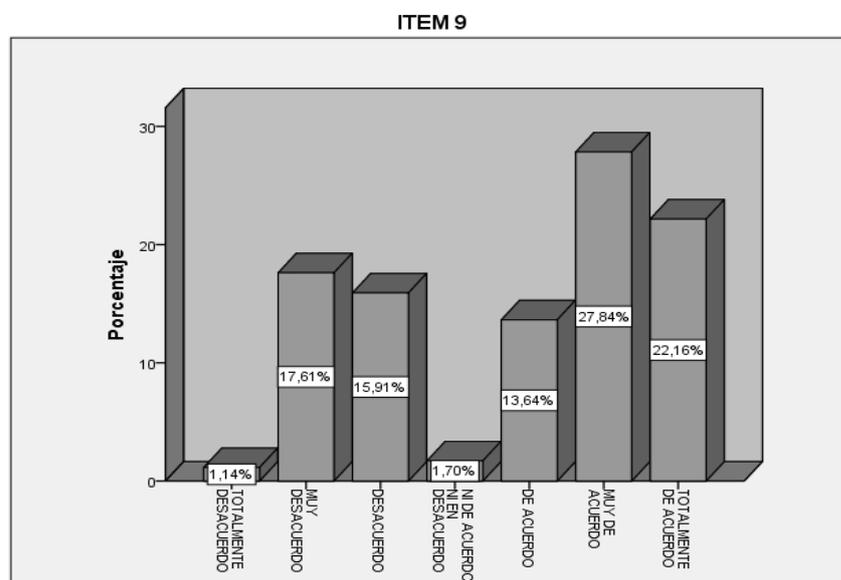


Figura 22. Resultado por ítem de la diligencia por parte del personal de la SUNARP al momento de la recepción de la consulta

Fuente: Elaboración propia

Ítem 10: para el análisis del ítem de la reserva de la identidad por parte del personal de la SUNARP después de la atención del usuario se tiene que el 2.84% de los encuestados manifiestan que están totalmente en desacuerdo, el 18.18% de los encuestados deducen que están muy en desacuerdo, el 11.36% de los encuestados infieren que están en desacuerdo, el 2.27% de los encuestados no están de acuerdo ni en desacuerdo, el 16.48% de los encuestados presentan que están de acuerdo, el 23.86% de los encuestados dicen que están muy de acuerdo y el 25.00% de los encuestados refieren que están totalmente de acuerdo, a partir del análisis estadístico que se presenta se tiene que la gran mayoría de los encuestados infirieron que los trabajadores de la SUNARP mantienen su identidad en reserva ya que es una política que se tiene dentro de la institución la cual no puede ser quebrantada por los trabajadores de la institución.

Tabla 25. Resultado por ítem de la reserva de la identidad por parte del personal de SUNARP después de la atención

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	TOTALMENTE DESACUERDO	5	2,84%
	MUY DESACUERDO	32	18,18%
	DESACUERDO	20	11,36%
	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	4	2,27%
	DE ACUERDO	29	16,48%
	MUY DE ACUERDO	42	23,86%
	TOTALMENTE DE ACUERDO	44	25,00%
	Total	176	100,0%

Fuente: Elaboración propia

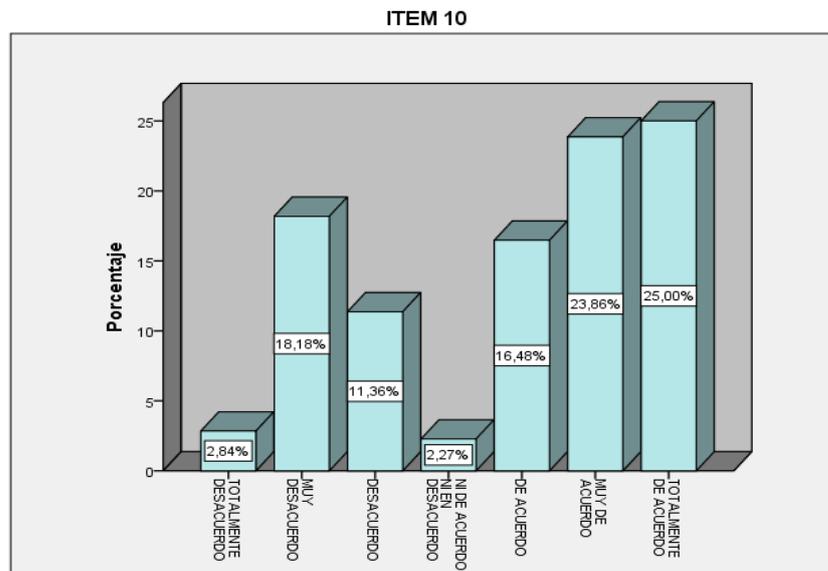


Figura 23. Resultado por ítem de la reserva de la identidad por parte del personal de SUNARP después de la atención

Fuente: Elaboración propia

Ítem 11: para el análisis del ítem de la solución del problema de registro o transferencia por parte del personal de la SUNARP que solicita el usuario se tiene que el 2.84% de los encuestados manifiestan que están totalmente en desacuerdo, el 18.75% de los encuestados deducen que están muy en desacuerdo, el 11.93% de los encuestados infieren que están en desacuerdo, el 1.70% de los encuestados no están de acuerdo ni en desacuerdo, el 13.07% de los encuestados presentan que están de acuerdo, el 27.27% de los encuestados dicen que están muy de acuerdo y el 24.43% de los encuestados refieren que están totalmente de acuerdo, a partir de este análisis se deduce que la gran mayoría de los encuestados concluyeron que el personal de la SUNARP ayuda a los usuarios en los problemas de registro o transferencia que se les presenta en el proceso del trámite documentario.

Tabla 26. Resultado por ítem de la solución de problemas por parte del personal de la SUNARP en el registro o trasferencia que solicito

	Frecuencia	Porcentaje
Válido TOTALMENTE DESACUERDO	5	2,84%

MUY DESACUERDO	33	18,75%
DESACUERDO	21	11,93%
NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	3	1,70%
DE ACUERDO	23	13,07%
MUY DE ACUERDO	48	27,27%
TOTALMENTE DE ACUERDO	43	24,43%
Total	176	100,0%

Fuente: Elaboración propia

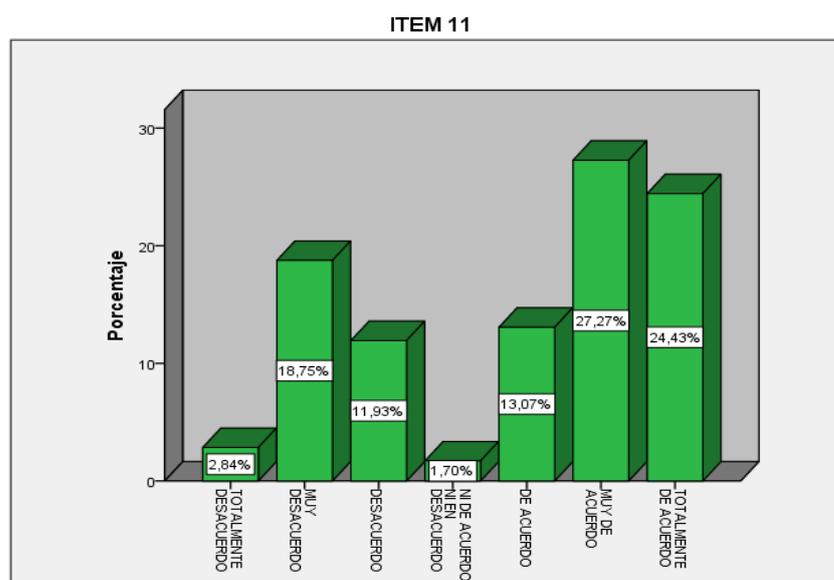


Figura 24. Resultado por ítem de la solución de problemas por parte del personal de la SUNARP en el registro o transferencia que solicito

Fuente: Elaboración propia

Ítem 12: para el análisis del ítem de la dedicación de un tiempo prudente por parte del personal de la SUNARP a fin de contestar las preguntas y dudas que presenta el usuario se tiene que el 3.41% de los encuestados manifiestan que están totalmente en desacuerdo, el 17.61% de los encuestados deducen que están muy en desacuerdo, el 11.93% de los encuestados infieren que están en desacuerdo, el 2.84% de los encuestados no están de acuerdo ni en desacuerdo, el 13.64% de los encuestados presentan que están de acuerdo, el 24.43% de los encuestados dicen que están muy de acuerdo y el 26.14% de los encuestados refieren que están totalmente de acuerdo, a partir de dicho análisis estadístico se tiene que el 65% de los

encuestados respondieron que si se les dedico un tiempo prudente y específico para que se les puedan absolver las dudas y puedan preguntar lo necesario a fin de que puedan obtener respuestas claras y precisas para realizar su trámite correspondiente.

Tabla 27. Resultado por ítem de la dedicación de un tiempo prudente por parte del personal de la SUNARP a fin de contestar algunas preguntas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	TOTALMENTE DESACUERDO	6	3,41%
	MUY DESACUERDO	31	17,61%
	DESACUERDO	21	11,93%
	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	5	2,84%
	DE ACUERDO	24	13,64%
	MUY DE ACUERDO	43	24,43%
	TOTALMENTE DE ACUERDO	46	26,14%
	Total	176	100,0%

Fuente: Elaboración propia

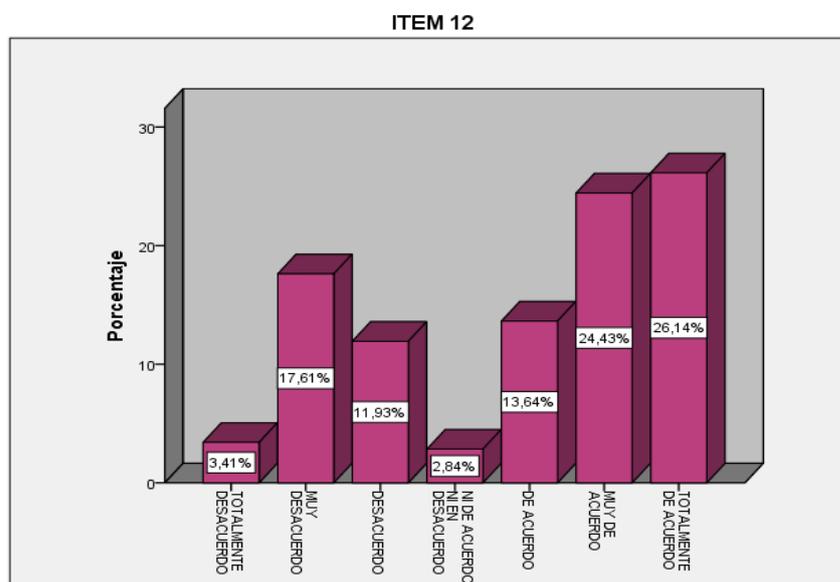


Figura 25. Resultado por ítem de la dedicación de un tiempo prudente por parte del personal de la SUNARP a fin de contestar algunas preguntas

Fuente: Elaboración propia

Ítem 13: para el análisis del ítem de la inspiración de confianza por parte del personal de la SUNARP a fin de que el usuario pueda brindarle

información específica se tiene que el 2.84% de los encuestados manifiestan que están totalmente en desacuerdo, el 15.34% de los encuestados deducen que están muy en desacuerdo, el 15.91% de los encuestados infieren que están en desacuerdo, el 1.70% de los encuestados no están de acuerdo ni en desacuerdo, el 14.20% de los encuestados presentan que están de acuerdo, el 23.86% de los encuestados dicen que están muy de acuerdo y el 26.14% de los encuestados refieren que están totalmente de acuerdo, este análisis estadístico nos conlleva a deducir que la mayoría de los trabajadores de la SUNARP inspiran confianza en el usuario lo cual es de gran importancia en el proceso de los trámites pertinentes que desean realizar los usuarios que frecuentan la institución.

Tabla 28. Resultado por ítem de la inspiración de confianza al momento de brindar información al personal de la SUNARP

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	TOTALMENTE DESACUERDO	5	2,84%
	MUY DESACUERDO	27	15,34%
	DESACUERDO	28	15,91%
	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	3	1,70%
	DE ACUERDO	25	14,20%
	MUY DE ACUERDO	42	23,86%
	TOTALMENTE DE ACUERDO	46	26,14%
	Total	176	100,0%

Fuente: Elaboración propia

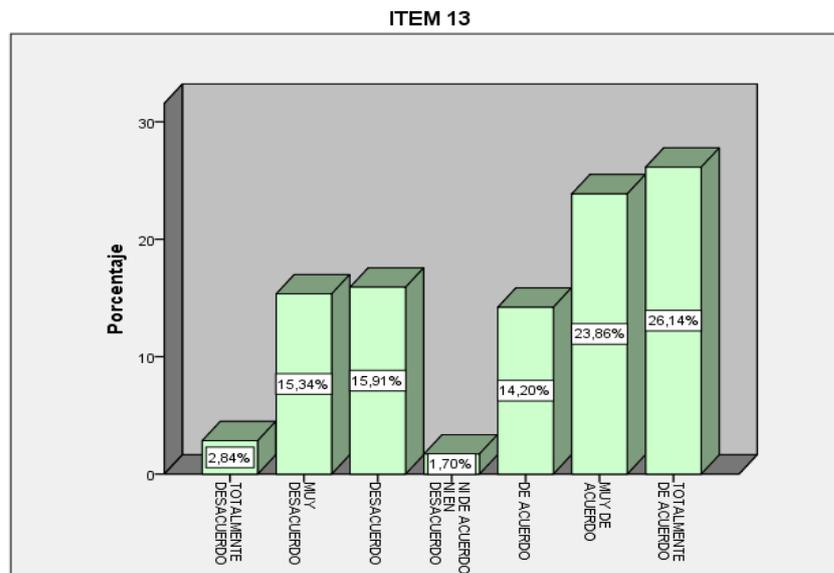


Figura 26. Resultado por ítem de la inspiración de confianza al momento de brindar información al personal de la SUNARP

Fuente: Elaboración propia

Ítem 14: para el análisis del ítem del trato con amabilidad, respeto y paciencia por parte del personal de la SUNARP a los usuarios se tiene que el 1.14% de los encuestados manifiestan que están totalmente en desacuerdo, el 18.18% de los encuestados deducen que están muy en desacuerdo, el 13.07% de los encuestados infieren que están en desacuerdo, el 3.41% de los encuestados no están de acuerdo ni en desacuerdo, el 13.64% de los encuestados presentan que están de acuerdo, el 24.43% de los encuestados dicen que están muy de acuerdo y el 26.14% de los encuestados refieren que están totalmente de acuerdo, después de este análisis se deduce que más del 50% de los encuestados refieren que el personal de la SUNARP tiene un trato amable y cordial para con los usuarios lo cual es básicamente primordial para el desarrollo de las actividades que se realiza en la institución.

Tabla 29. Resultado por ítem del trato con amabilidad, respeto y paciencia por parte del personal de la SUNARP

Frecuencia	Porcentaje
------------	------------

Válido	TOTALMENTE DESACUERDO	2	1,14%
	MUY DESACUERDO	32	18,18%
	DESACUERDO	23	13,07%
	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	6	3,41%
	DE ACUERDO	24	13,64%
	MUY DE ACUERDO	43	24,43%
	TOTALMENTE DE ACUERDO	46	26,14%
	Total	176	100,0%

Fuente: Elaboración propia

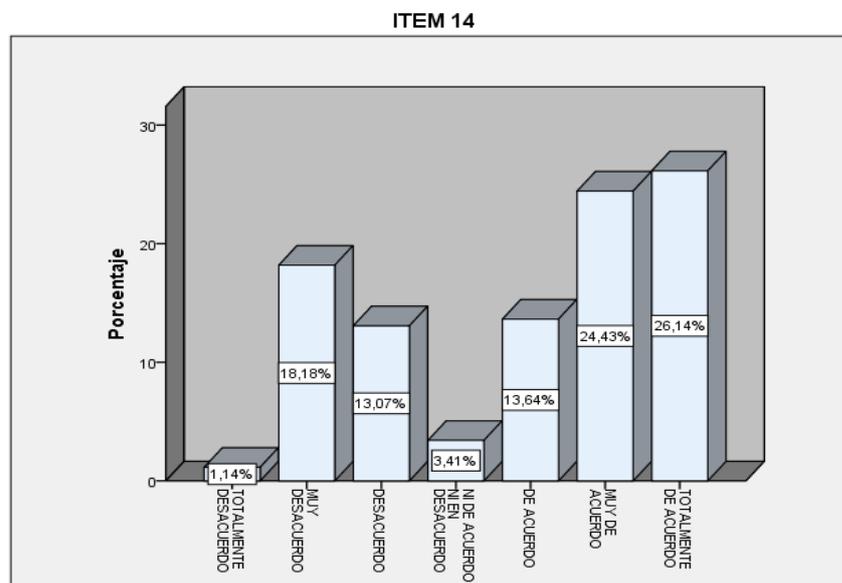


Figura 27. Resultado por ítem del trato con amabilidad, respeto y paciencia por parte del personal de la SUNARP

Fuente: Elaboración propia

Ítem 15: para el análisis del ítem del interés por parte del personal de la SUNARP a los usuarios en las consultas, problemas o necesidades que tuvo se tiene que el 0.57% de los encuestados manifiestan que están totalmente en desacuerdo, el 17.05% de los encuestados deducen que están muy en desacuerdo, el 14.20% de los encuestados infieren que están en desacuerdo, el 3.98% de los encuestados no están de acuerdo ni en desacuerdo, el 14.20% de los encuestados presentan que están de acuerdo, el 23.30% de los encuestados dicen que están muy de acuerdo y el 26.70% de los encuestados refieren que están totalmente de acuerdo, se tiene que el 65% de los encuestados infirieron

que la gran mayoría del personal que labora en la SUNARP muestra interés en las consultas que se les realiza, así mismo brinda apoyo a los usuarios que presentan problemas o necesidades que tengan que ver con el ambiente del trabajo de la institución pública.

Tabla 30. Resultado por ítem del interés que mostro el personal de la SUNARP en el momento de la consulta, problema o necesidad que se tuvo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	TOTALMENTE DESACUERDO	1	0,57%
	MUY DESACUERDO	30	17,05%
	DESACUERDO	25	14,20%
	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	7	3,98%
	DE ACUERDO	25	14,20%
	MUY DE ACUERDO	41	23,30%
	TOTALMENTE DE ACUERDO	47	26,70%
	Total	176	100,0%

Fuente: Elaboración propia

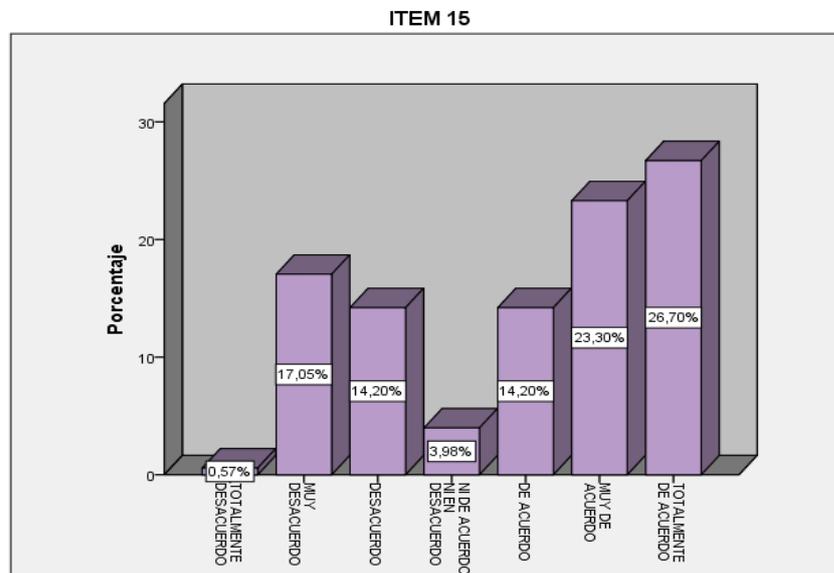


Figura 28. Resultado por ítem del interés que mostro el personal de la SUNARP en el momento de la consulta, problema o necesidad que se tuvo

Fuente: Elaboración propia

Ítem 16: para el análisis del ítem de la explicación de manera clara por parte del personal de la SUNARP a los usuarios en las consultas se tiene que

el 0.57% de los encuestados manifiestan que están totalmente en desacuerdo, el 16.48% de los encuestados deducen que están muy en desacuerdo, el 14.77% de los encuestados infieren que están en desacuerdo, el 3.98% de los encuestados no están de acuerdo ni en desacuerdo, el 14.20% de los encuestados presentan que están de acuerdo, el 25.57% de los encuestados dicen que están muy de acuerdo y el 24.43% de los encuestados refieren que están totalmente de acuerdo, después del análisis estadístico que se presenta se tiene que la mayoría del personal que labora en la SUNARP tiene un amplio conocimiento sobre los temas más comunes que se presentan en la institución y es por ello que a la mayoría de los usuarios les aclaran las dudas mediante las consultas que realizan a los trabajadores de la SUNARP.

Tabla 31. Resultado por ítem de la explicación de manera clara en la consulta que realizo al personal de la SUNARP

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	TOTALMENTE DESACUERDO	1	0,57%
	MUY DESACUERDO	29	16,48%
	DESACUERDO	26	14,77%
	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	7	3,98%
	DE ACUERDO	25	14,20%
	MUY DE ACUERDO	45	25,57%
	TOTALMENTE DE ACUERDO	43	24,43%
	Total	176	100,0%

Fuente: Elaboración propia

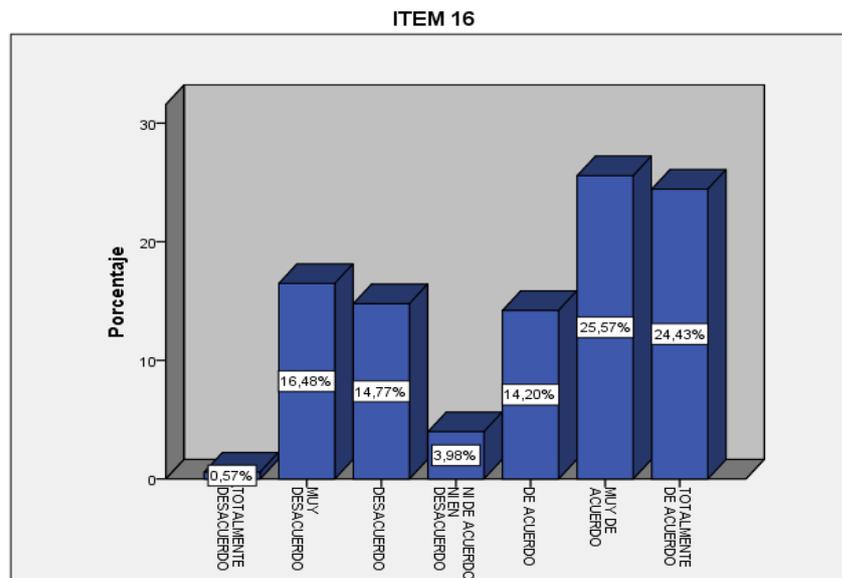


Figura 29. Resultado por ítem de la explicación de manera clara en la consulta que realizo al personal de la SUNARP

Fuente: Elaboración propia

Ítem 17: para el análisis del ítem de la utilización de un lenguaje fácil y acertado por parte del personal de la SUNARP a fin de transmitir a los usuarios la información solicitada se tiene que el 0.57% de los encuestados manifiestan que están totalmente en desacuerdo, el 13.64% de los encuestados deducen que están muy en desacuerdo, el 17.61% de los encuestados infieren que están en desacuerdo, el 2.84% de los encuestados no están de acuerdo ni en desacuerdo, el 14.77% de los encuestados presentan que están de acuerdo, el 25.00% de los encuestados dicen que están muy de acuerdo y el 25.57% de los encuestados refieren que están totalmente de acuerdo, a partir del análisis estadístico que se presenta se deduce que más del 50% de los trabajadores que laboran en la SUNARP utilizan el lenguaje apropiado a fin de hacerles llegar a los usuarios las informaciones que solicitan, así mismo mediante el empleo del lenguaje fácil se generan mejores entendimientos en el usuario.

Tabla 32. Resultado por ítem del empleo de un lenguaje fácil y acertado por parte del personal de la SUNARP a fin de transmitir la información solicitada

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	TOTALMENTE DESACUERDO	1	0,57%
	MUY DESACUERDO	24	13,64%
	DESACUERDO	31	17,61%
	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	5	2,84%
	DE ACUERDO	26	14,77%
	MUY DE ACUERDO	44	25,00%
	TOTALMENTE DE ACUERDO	45	25,57%
Total		176	100,0%

Fuente: Elaboración propia

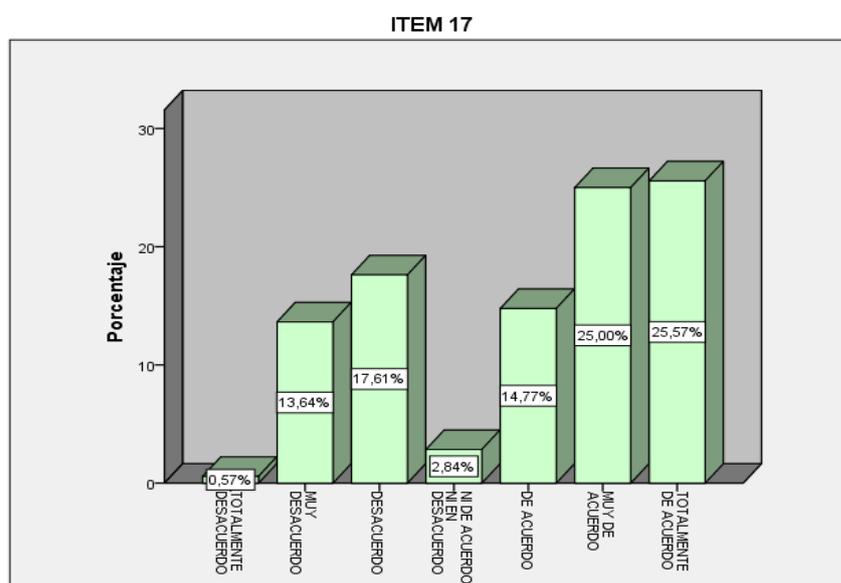


Figura 30. Resultado por ítem del empleo de un lenguaje fácil y acertado por parte del personal de la SUNARP a fin de transmitir la información solicitada

Fuente: Elaboración propia

Ítem 18: para el análisis del ítem la explicación por parte del personal de la SUNARP de los procedimientos adecuados sobre el trámite solicitado se tiene que el 15.91% de los encuestados deducen que están muy en desacuerdo, el 15.91% de los encuestados infieren que están en desacuerdo, el 3.98% de los encuestados no están de acuerdo ni en desacuerdo, el 11.36% de los encuestados presentan que están de acuerdo, el 26.14% de los encuestados dicen que están muy de acuerdo y el 26.70% de los encuestados refieren que están totalmente de acuerdo, a partir de las estadísticas presentadas se tiene

que el 56% de los encuestados refieren que la gran mayoría de los trabajadores de la SUNARP explican detalladamente los procedimientos necesarios que debe realizar el usuario según el trámite documentario que desea realizar, así mismo brindan indicaciones exactas y refieren a los usuarios a los lugares en los que pueden consultar a fin de acortar el tiempo del trámite que realiza el usuario.

Tabla 33. Resultado por ítem de la explicación por parte del personal de la SUNARP de los procedimientos sobre el trámite que desea realizar

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MUY DESACUERDO	28	15,91%
	DESACUERDO	28	15,91%
	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	7	3,98%
	DE ACUERDO	20	11,36%
	MUY DE ACUERDO	46	26,14%
	TOTALMENTE DE ACUERDO	47	26,70%
	Total	176	100,0%

Fuente: Elaboración propia

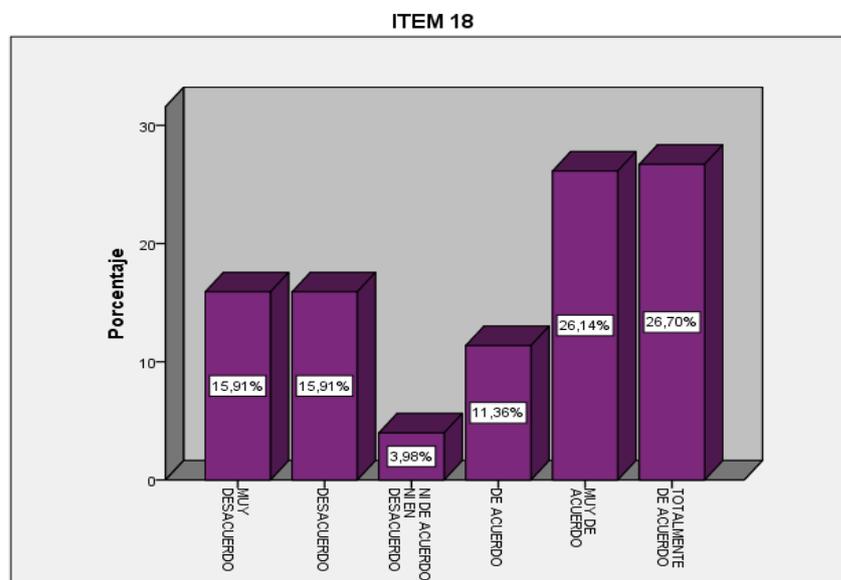


Figura 31. Resultado por ítem de la explicación por parte del personal de la SUNARP de los procedimientos sobre el trámite que desea realizar

Fuente: Elaboración propia

Ítem 19: para el análisis del ítem de la opinión del usuario en cuanto a la señalización adecuada con la que cuenta la SUNARP y la cual sirve para orientar a los usuarios se tiene que el 1.70% de los encuestados manifiestan que están totalmente en desacuerdo, el 13.07% de los encuestados deducen que están muy en desacuerdo, el 18.18% de los encuestados infieren que están en desacuerdo, el 2.27% de los encuestados no están de acuerdo ni en desacuerdo, el 9.66% de los encuestados presentan que están de acuerdo, el 21.59% de los encuestados dicen que están muy de acuerdo y el 33.52% de los encuestados refieren que están totalmente de acuerdo, como se puede observar la gran mayoría de los encuestados refieren que la SUNARP cuenta con la señalización adecuada la cual es muy importante y beneficia mucho a los usuarios para que se puedan orientar dentro de la institución.

Tabla 34. Resultado por ítem de la señalización adecuada para la orientación de los usuarios que acuden a la SUNARP

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	TOTALMENTE DESACUERDO	3	1,70%
	MUY DESACUERDO	23	13,07%
	DESACUERDO	32	18,18%
	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	4	2,27%
	DE ACUERDO	17	9,66%
	MUY DE ACUERDO	38	21,59%
	TOTALMENTE DE ACUERDO	59	33,52%
	Total	176	100,0%

Fuente: Elaboración propia

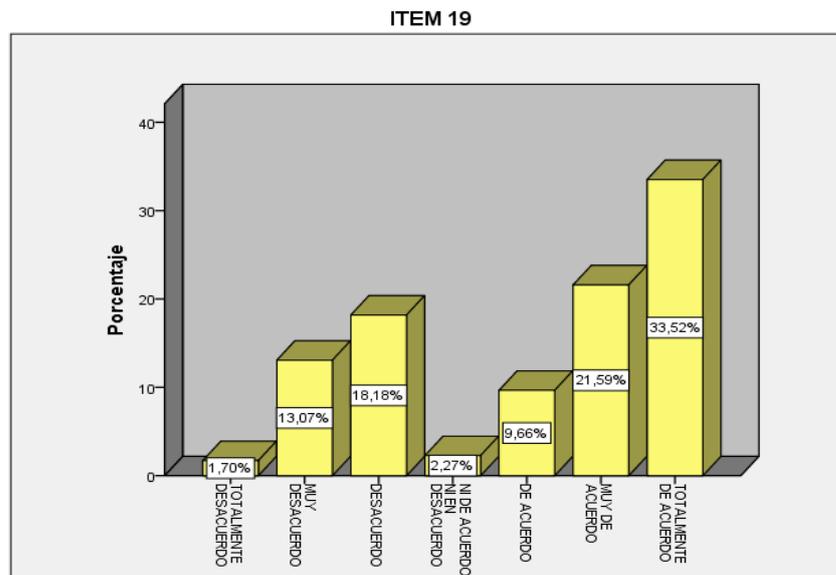


Figura 32. Resultado por ítem de la señalización adecuada para la orientación de los usuarios que acuden a la SUNARP

Fuente: Elaboración propia

Ítem 20: para el análisis del ítem de la opinión del usuario en cuanto al personal capacitado con el que cuenta la SUNARP para que puedan orientar a los usuarios se tiene que el 19.32% de los encuestados deducen que están muy en desacuerdo, el 13.64% de los encuestados infieren que están en desacuerdo, el 2.27% de los encuestados no están de acuerdo ni en desacuerdo, el 9.09% de los encuestados presentan que están de acuerdo, el 22.73% de los encuestados dicen que están muy de acuerdo y el 32.95% de los encuestados refieren que están totalmente de acuerdo, a partir del análisis estadístico que se tiene se observa que el 66% de los encuestados opinaron de manera favorable en cuanto al personal capacitado con el que cuenta la SUNARP los cuales brindar información detallada y precisa a los usuarios en cuanto a los tramites documentarios que desean realizar.

Tabla 35. Resultado por ítem del personal capacitado con el que cuenta la SUNARP para brindar información y orientación a los usuarios

	Frecuencia	Porcentaje
Válido MUY DESACUERDO	34	19,32%

DESACUERDO	24	13,64%
NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	4	2,27%
DE ACUERDO	16	9,09%
MUY DE ACUERDO	40	22,73%
TOTALMENTE DE ACUERDO	58	32,95%
Total	176	100,0%

Fuente: Elaboración propia

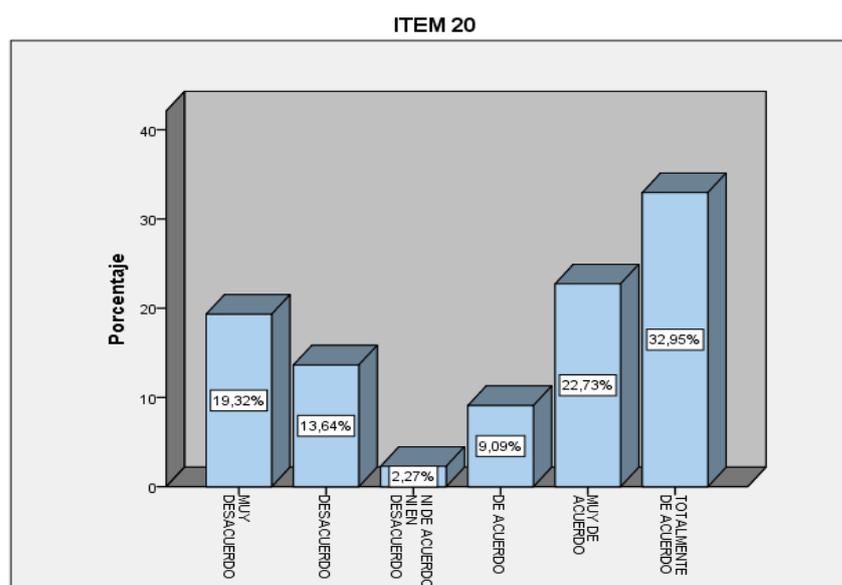


Figura 33. Resultado por ítem del personal capacitado con el que cuenta la SUNARP para brindar información y orientación a los usuarios

Fuente: Elaboración propia

Ítem 21: para el análisis del ítem de la opinión del usuario en cuanto a los equipos y materiales necesarios con los que cuenta la SUNARP y la cual sirve para la atención a los usuarios se tiene que el 0.57% de los encuestados manifiestan que están totalmente en desacuerdo, el 15.91% de los encuestados deducen que están muy en desacuerdo, el 15.91% de los encuestados infieren que están en desacuerdo, el 3.41% de los encuestados no están de acuerdo ni en desacuerdo, el 9.66% de los encuestados presentan que están de acuerdo, el 19.89% de los encuestados dicen que están muy de acuerdo y el 34.66% de los encuestados refieren que están totalmente de acuerdo, en cuento al análisis estadístico general se tiene que el 65,4% de los

encuestados opinan a favor de los equipos y materiales con los que cuenta la institución, así mismo el 34,6% de los encuestados no se encuentran muy satisfechos con los materiales y equipos que brinda la institución esto puede deberse a muchos factores entre ellos la mala atención de los trabajadores de la institución.

Tabla 36. Resultados por ítem de los equipos y materiales necesarios con los que cuenta la SUNARP para la atención a los usuarios

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	TOTALMENTE DESACUERDO	1	0,57%
	MUY DESACUERDO	28	15,91%
	DESACUERDO	28	15,91%
	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	6	3,41%
	DE ACUERDO	17	9,66%
	MUY DE ACUERDO	35	19,89%
	TOTALMENTE DE ACUERDO	61	34,66%
	Total	176	100,0%

Fuente: Elaboración propia

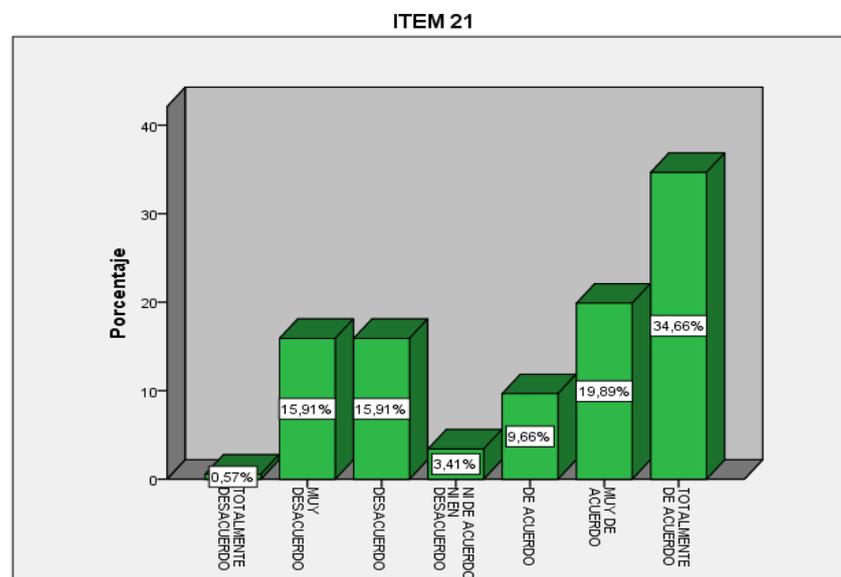


Figura 34. Resultados por ítem de los equipos y materiales necesarios con los que cuenta la SUNARP para la atención a los usuarios

Fuente: Elaboración propia

Ítem 22: para el análisis del ítem de la opinión del usuario en cuanto a la a la sala de espera con la que cuenta la SUNARP y así mismo a los espacios limpios y cómodos que proporciona la institución se tiene que el 1.14% de los encuestados manifiestan que están totalmente en desacuerdo, el 11.93% de los encuestados deducen que están muy en desacuerdo, el 17.61% de los encuestados infieren que están en desacuerdo, el 2.27% de los encuestados no están de acuerdo ni en desacuerdo, el 9.66% de los encuestados presentan que están de acuerdo, el 18.18% de los encuestados dicen que están muy de acuerdo y el 39.20% de los encuestados refieren que están totalmente de acuerdo, mediante este análisis descriptivo de la estadística que se tiene en cuanto a la sala de espera y los espacios cómodos que proporciona la institución se tienen opiniones muy favorables lo cual indica que la gran mayoría de los usuarios están satisfechos con el ambiente que se les proporciona dentro de la SUNARP.

Tabla 37. Resultados por ítem del ambiente de la SUNARP que cuenta con una sala de espera con espacio limpios y cómodos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	TOTALMENTE DESACUERDO	2	1,14%
	MUY DESACUERDO	21	11,93%
	DESACUERDO	31	17,61%
	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	4	2,27%
	DE ACUERDO	17	9,66%
	MUY DE ACUERDO	32	18,18%
	TOTALMENTE DE ACUERDO	69	39,20%
	Total	176	100,0%

Fuente: Elaboración propia

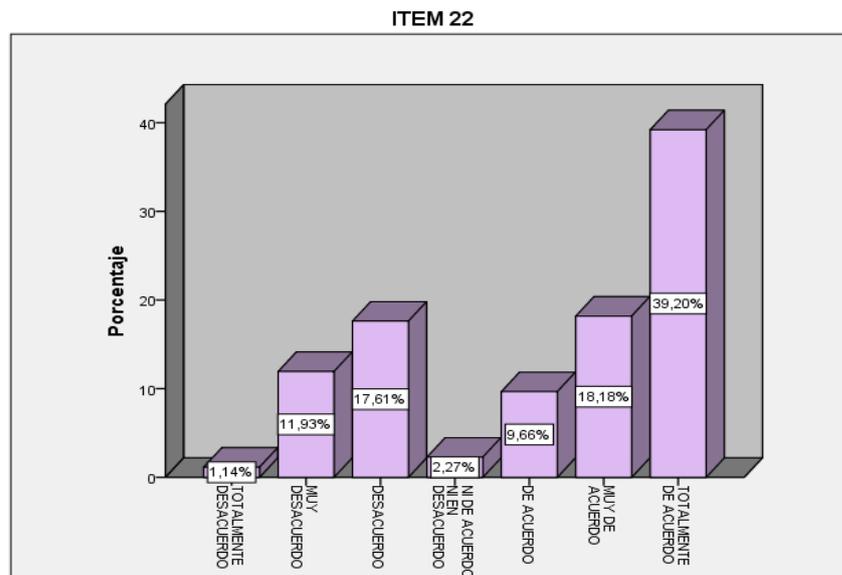


Figura 35. Resultados por ítem del ambiente de la SUNARP que cuenta con una sala de espera con espacio limpios y cómodos

Fuente: Elaboración propia

4.1.1.3. Resultados de la Variable Buenas Prácticas Laborales

Tabla 38: Resultados de la variable Buenas prácticas Laborales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Desacuerdo	77	43,8	43,8
Indiferente	67	38,1	81,8
De acuerdo	32	18,2	100,0
Total	176	100,0	

Fuente: Elaboración propia

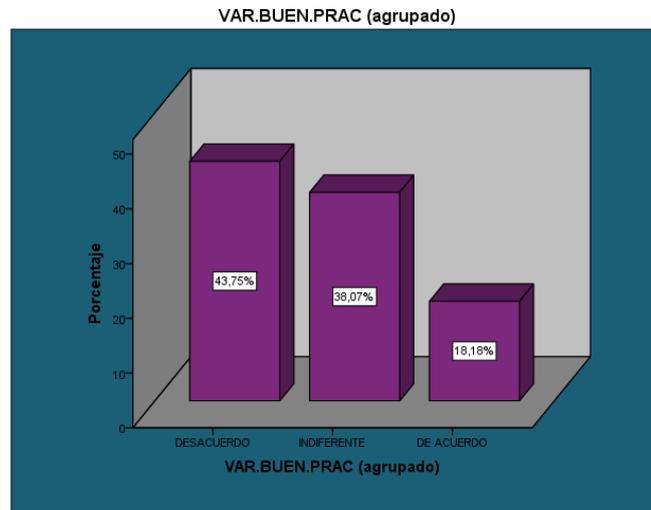


Figura 36: Resultados de la variable Buenas Prácticas Laborales

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la Tabla 6 y la Figura 4 que más del 80% de los casos las personas se encuentran en desacuerdo o tienen respuestas indiferentes con respecto a la buenas prácticas laborales de la SUNARP Huancavelica, esto puede estar influenciado o tener relación con la forma en la que se desarrolla la Innovación, la Adecuación al momento, Obtención de Buenos resultados y la Capacidad de transferir experiencias por parte de los trabajadores de esta institución siendo así que los trabajadores están teniendo muchas falencias en estos aspectos o lo desarrollan de manera deficiente, lo cual evidencia la cantidad de personas que estuvieron de acuerdo con las buenas prácticas laborales de la SUNARP, siendo el 18,18% del total de casos, mientras que los demás se encuentran debajo de este dando indicios que la SUNARP no está desarrollando adecuadamente las buenas prácticas laborales.

4.1.1.4. Resultados de la variable Calidad de Atención

Tabla 39: Resultados de la variable Calidad de Atención

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Desacuerdo	52	29,5	29,5
Indiferente	39	22,2	51,7
De acuerdo	85	48,3	100,0
Total	176	100,0	

Fuente: Elaboración propia

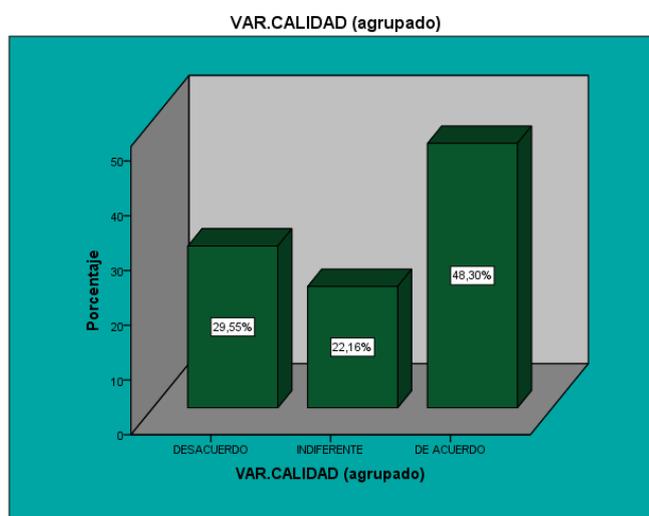


Figura 37: Resultados de la variable Calidad de Atención

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la calidad de atención se observa que cerca al 50% se encuentra de acuerdo con la calidad de atención sin embargo aproximadamente con una proporción mayor al 50% determina que se encuentra en desacuerdo o es indiferente a la calidad de atención de la SUNARP, bajo estos resultados se puede mencionar que la SUNARP está desarrollándose en esta actividad de manera somera teniendo falencia en cuanto a la fiabilidad, nivel de respuesta, seguridad, empatía de los trabajadores y los aspectos tangibles que tengan que ver con la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, ya que menos de la mitad de los casos se observa que se esté de acuerdo con la calidad de atención de la institución en estudio.

4.1.1.4.1. Dimensión Fiabilidad

Tabla 40: Resultados de la dimensión Fiabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Desacuerdo	59	33,5	33,5
Indiferente	25	14,2	47,7
De acuerdo	92	52,3	100,0
Total	176	100,0	

Fuente: Elaboración propia

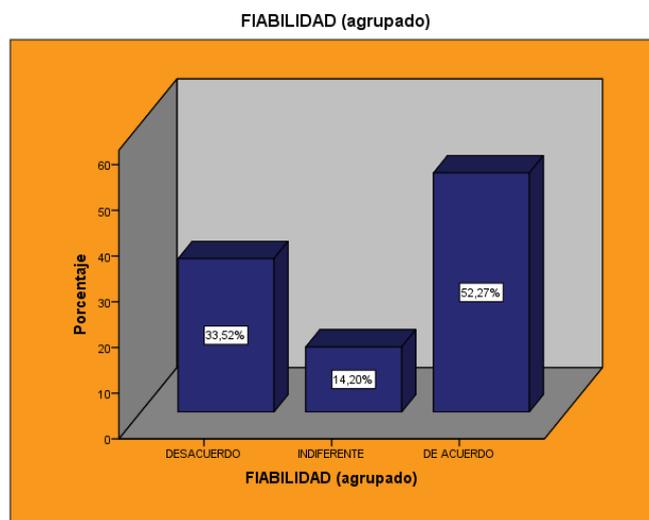


Figura 38: Resultados de la dimensión Fiabilidad

Fuente: Elaboración propia

La Tabla 8 y la Figura 6 describen sobre la dimensión Fiabilidad la que muestra que más del 50% se encuentra de acuerdo con este aspecto de la SUNARP, sin embargo el 47% no está de acuerdo o es indiferente con la fiabilidad de la SUNARP lo que da indicios de incumplimiento parcial o total de los lineamientos con respecto a la fiabilidad de la SUNARP, brindar información sin dilaciones, la imparcialidad entre los usuarios que acuden a esta institución, además de contar con los materiales necesarios para brindar la información que soliciten o el trámite que desee realizar el usuario

4.1.1.4.2. Dimensión Nivel de Respuesta

Tabla 41: Resultados de la dimensión Nivel de Respuesta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Desacuerdo	59	33,5	33,5
Indiferente	25	14,2	47,7
De acuerdo	92	52,3	100,0
Total	176	100,0	

Fuente: Elaboración propia

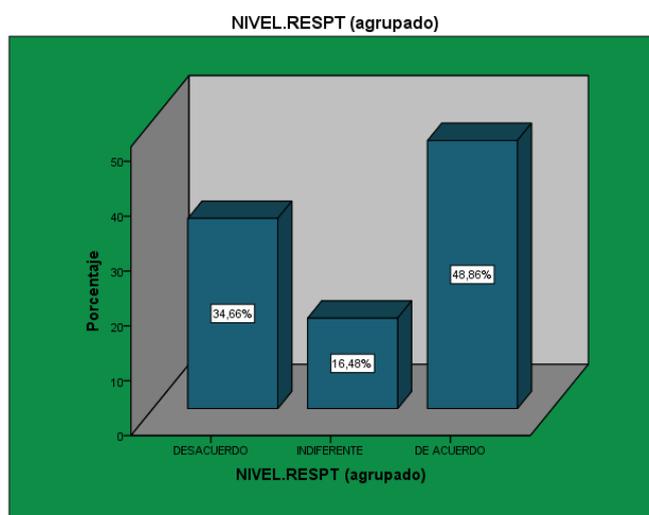


Figura 39: Resultados de la dimensión Nivel de Respuesta

Fuente: Elaboración propia

La Tabla 9 y la Figura 7 describen sobre el nivel de respuesta del SUNARP siendo así que se muestra que en un 50% no están de acuerdo y el 48,88% de casos evidencian estar de acuerdo con el nivel de respuesta de esta institución, no obstante la frecuencia que no se encuentra de acuerdo muestra que aún no se tiene un desarrollo adecuado de esta dimensión nivel de respuesta siendo así que las falencias pueden estar relacionadas con la celeridad para brindar información, absolución de dudas, la simplificación o rapidez de registro de muebles o inmuebles que se desarrollen en esta institución.

4.1.1.4.3. Dimensión Seguridad

Tabla 42: Resultados de la dimensión Seguridad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Desacuerdo	64	36,4	36,4
Indiferente	31	17,6	54,0
De acuerdo	81	46,0	100,0
Total	176	100,0	

Fuente: Elaboración propia

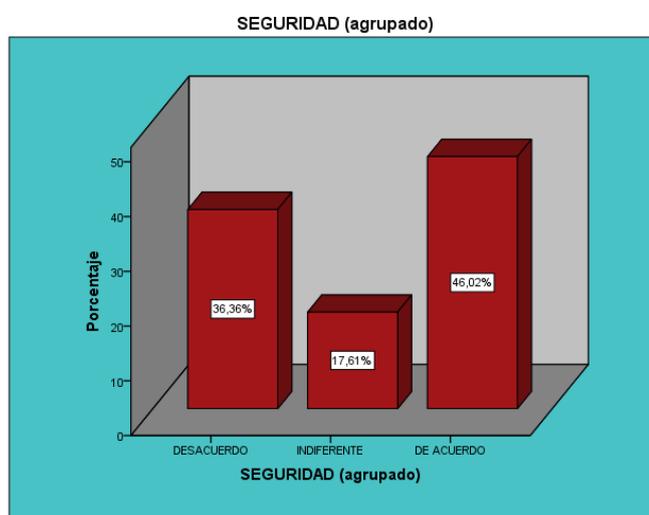


Figura 40: Resultados de la dimensión Seguridad

Fuente: Elaboración propia

Con respecto a la seguridad de los datos y trámites que se desarrollan en esta institución, la Tabla 10 y figura 8 evidencian que en un 54% no se encuentra de acuerdo con la seguridad y el restante sí se encuentra de acuerdo con la seguridad brindada por la SUNARP, sin embargo, la frecuencia alta de desacuerdo con la seguridad que supera el 50%, evidencia que la reserva de la identidad, la resolución de problemas de registro no son resguardados de manera efectiva, además que el tiempo dedicado a las personas no es proporcional a las necesidades de las personas, también se puede mencionar que los trabajadores de la Superintendencia de los Registros Públicos no está

llegando a los usuarios de forma adecuada ya que no generan confianza en los usuarios que acuden a esta institución.

4.1.1.4.4. Dimensión Empatía

Tabla 43: Resultados de la dimensión Empatía

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Desacuerdo	67	38,1	38,1
Indiferente	30	17,0	55,1
De acuerdo	79	44,9	100,0
Total	176	100,0	

Fuente: Elaboración propia

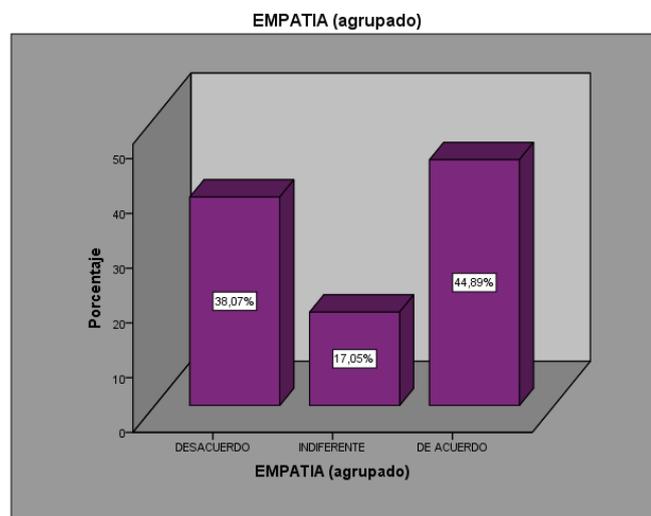


Figura 41: Resultados de la dimensión Empatía

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la empatía de los trabajadores de la SUNARP se evidencia que el 55% de los encuestados menciona no estar de acuerdo con este aspecto de la calidad de atención de la Superintendencia de los Registros Públicos, esta frecuencia es alarmante como también usual en instituciones del estado ya que se observan tratos deficientes en cuanto a amabilidad con las personas indistintamente de su edad, respeto y paciencia imparcial sin ningún tipo de distinción de edad, sexo, creencias u otros aspectos, también se nota que los trabajadores no le dan importancia a los tramites o los problemas que ellos usuarios

puedan presentar, con lo que no logran llegar de forma efectiva a los usuarios dando de esa forma información poco clara y convincente para los usuarios de esta entidad pública.

4.1.1.4.5. Dimensión Aspecto Tangible

Tabla 44: Resultados de la dimensión Aspecto Tangible

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Desacuerdo	68	38,6	38,6
Indiferente	22	12,5	51,1
De acuerdo	86	48,9	100,0
Total	176	100,0	

Fuente: Elaboración propia

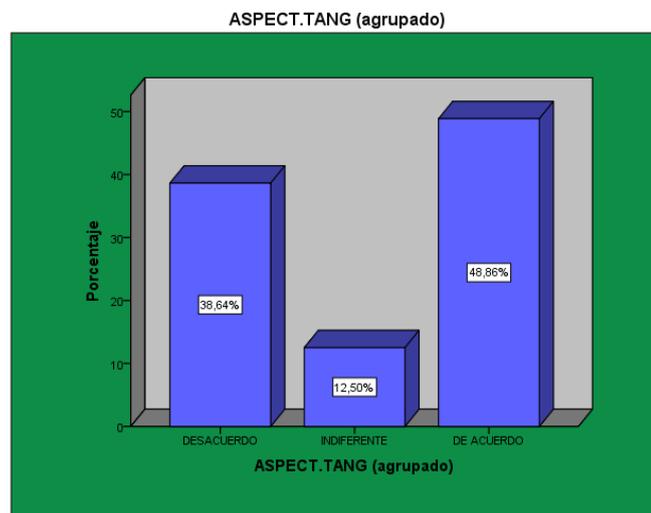


Figura 42: Resultados de la dimensión Aspecto Tangible

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a los aspectos tangibles de la SUNARP se tiene que el 50% de los casos son indiferentes cuando no están en desacuerdo con la calidad de atención en su dimensión de Aspectos tangibles de esta institución en mención siendo este una frecuencia de desacuerdo muy alta para una institución muy concurrida por la ciudadanía además de ser una institución que se ocupa de tramites importantes para la sociedad de Huancavelica, bajo esta premisa se puede mencionar que los posibles factores en los que esta institución pueda tener falencias son en cuanto a la

señalización en sus instalaciones, la capacitación de sus trabajadores para informar y orientar a los usuarios además de contar con materiales, equipos y otros necesarios para la atención de calidad

4.1.2. Resultado Inferencial o prueba de Hipótesis

En este apartado se presenta el análisis inferencial del trabajo de investigación, en la que primero se desarrollara la prueba de hipótesis de las dimensiones y seguido a ello se desarrolla en contraste de la hipótesis General

4.1.2.1. Contraste de la Dimensión fiabilidad

En esta parte nuestra inquietud se presenta mediante la siguiente pregunta: ¿Qué relación existe entre las buenas prácticas laborales y la fiabilidad de la calidad de atención percibida por los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancavelica, 2017?

a) Planteamiento de Hipótesis:

Hipótesis Nula (H0): No existe relación significativa entre las buenas prácticas laborales y la fiabilidad percibida por los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancavelica, 2017.

Hipótesis Alterna (H1): Existe relación significativa entre las buenas prácticas laborales y la fiabilidad percibida por los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancavelica, 2017.

b) Nivel de significancia o riesgo:

Las relaciones se determinaron a un nivel de significancia del $\alpha = 0.01$, por lo tanto, el nivel de confianza con el que se está trabajando es del 99 por ciento. El nivel de significancia: define la

zona de rechazo de H_0 . Su valor representa la probabilidad o el área de la zona de rechazo. Por la naturaleza de la investigación se vio por conveniente utilizar un $\alpha = 0.01$, además se utiliza el estadístico de Rho de Spearman para encontrar el nivel de correlación esto debido a que se trata de variables cualitativas ordinales.

Tabla 45: *Correlación de la Variable Buenas Prácticas Laborales y la Dimensión Fiabilidad*

FIABILIDAD		Valores
BUENAS PRACTICAS LABORALES	Coefficiente de Correlación Rho de Spearman	0,634**
	Significancia Bilateral a 0,01	0,000
	N	176

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la Tabla 13 que se encontró una correlación significativa en cuanto a la variable Buenas Prácticas Laborales y la dimensión Fiabilidad, lo que sugiere que en cuanto al servicio brindado por la SUNARP las buenas prácticas tendrán un efecto positivo en la entrega correcta del servicio desde el primer momento que el usuario solicita dicho servicio.

c) Decisión Estadística

De acuerdo a lo mencionado líneas arriba se toma la decisión estadística de acoger la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula Dando así que la Buenas prácticas Laborales y la Fiabilidad tienen una relación significativa ya que se observa que la significancia es menor con 0,000 y se encuentra un índice de correlación de 0,634.

d) Conclusión Estadística

Se concluye que existe una correlación positiva significativa entre la variable Buenas prácticas Laborales y la dimensión

Fiabilidad, con un 99% de confianza y con nivel de significancia 0,001 y $Rho = 0,634$.

4.1.2.2. *Contraste de la Dimensión Nivel de Respuesta*

En esta parte nuestra inquietud se presenta mediante la siguiente pregunta: ¿Qué relación existe entre las buenas prácticas laborales y el nivel de respuesta de la calidad de atención percibida por los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancavelica, 2017?

a) **Planteamiento de Hipótesis:**

Hipótesis Nula (H0): No existe relación significativa entre las buenas prácticas laborales y el nivel de respuesta percibida por los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancavelica, 2017.

Hipótesis Alterna (H1): Existe relación significativa entre las buenas prácticas laborales y el nivel de respuesta percibida por los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancavelica, 2017.

b) **Nivel de significancia o riesgo:**

Las relaciones se determinaron a un nivel de significancia del $\alpha = 0.01$, por lo tanto, el nivel de confianza con el que se está trabajando es del 99 por ciento. El nivel de significancia: define la zona de rechazo de H0. Su valor representa la probabilidad o el área de la zona de rechazo. Por la naturaleza de la investigación se vio por conveniente utilizar un $\alpha = 0.01$, además se utiliza el estadístico de Rho de Spearman para encontrar el nivel de correlación esto debido a que se trata de variables cualitativas ordinales.

Tabla 46: *Correlación de la Variable Buenas Prácticas Laborales y la Dimensión Nivel de Respuesta*

NIVEL DE RESPUESTA		Valores
BUENAS PRACTICAS LABORALES	Coefficiente de Correlación Rho de Spearman	0,648**
	Significancia Bilateral a 0,01	0,000
	N	176

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la Tabla 14 la relación mediante el coeficiente de correlación Rho Spearman que es 0,648, colocándola en una correlación positiva alta, lo que quiere decir que cuanto las Buenas prácticas laborales se desarrollen de forma adecuada se tendrá un nivel de respuesta optimo por parte de la Superintendencia de los Registros Públicos.

c) Decisión Estadística

Se observó de acuerdo a la correlación hallada con el software estadístico SPSS v 23, un coeficiente de relación de 0,648, y en concordancia con el nivel de significancia el que no tiene a ser mayor que la significancia se rechaza la hipótesis H_0 , y se acepta la hipótesis planteada por el investigador, el que menciona que existe una relación significativa entre la dimensión Nivel de Respuesta y las Buenas Prácticas Laborales en la SUNARP.

d) Conclusión Estadística

Se concluye que existe una correlación positiva significativa entre la dimensión Nivel de Respuesta y las Buenas Prácticas Laborales, con un 99% de confianza, valor de significancia 0,000 y índice de correlación 0.648.

4.1.2.3. Contraste de la Dimensión Seguridad

En esta parte nuestra inquietud se presenta mediante la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre las buenas prácticas laborales y la seguridad de la calidad de atención percibida por los usuarios de la

Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancavelica, 2017?

a) Planteamiento de Hipótesis:

Hipótesis Nula (H0): No existe relación significativa entre las buenas prácticas laborales y la seguridad percibida por los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancavelica, 2017.

Hipótesis Alterna (H1): Existe relación significativa entre las buenas prácticas laborales y la seguridad percibida por los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancavelica, 2017.

b) Nivel de significancia o riesgo:

Las relaciones se determinaron a un nivel de significancia del $\alpha = 0.01$, por lo tanto, el nivel de confianza con el que se está trabajando es del 99 por ciento. El nivel de significancia: define la zona de rechazo de H0. Su valor representa la probabilidad o el área de la zona de rechazo. Por la naturaleza de la investigación se vio por conveniente utilizar un $\alpha = 0.01$, además se utiliza el estadístico de Rho de Spearman para encontrar el nivel de correlación esto debido a que se trata de variables cualitativas ordinales.

Tabla 47: *Correlación de la Variable Buenas Prácticas Laborales y la Dimensión Seguridad*

	SEGURIDAD	Valores
BUENAS PRACTICAS LABORALES	Coefficiente de Correlación Rho de Spearman	0,675**
	Significancia Bilateral a 0,01	0,000
	N	176

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la Tabla 15 se evidencia que existe una relación alta entre las Buenas Prácticas Laborales y la dimensión Seguridad, el cual tiene un coeficiente de correlación de 0,675, de esa forma colocándola dentro de una correlación alta y positiva.

c) Decisión Estadística

De acuerdo a la correlación observada mediante el software estadístico SPSS v. 23 se tiene que existe un coeficiente correlacional e 0,675 entre la Seguridad y las buenas prácticas laborales, con el nivel de significancia la cual es menor al nivel de significancia, se toma la decisión estadística de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna la cual es la hipótesis planteada por el investigador.

d) Conclusión Estadística

Se concluye que existe una correlación positiva significativa entre la seguridad en la calidad de servicio y las buenas practicas e la Superintendencia de los Registros Públicos, con un 99% de confianza, nivel de significancia 0,000 y Rho Spearman= 0,675.

4.1.2.4. Contraste de la Dimensión Empatía

En esta parte nuestra inquietud se presenta mediante la siguiente pregunta: ¿Qué relación existe entre las buenas prácticas laborales y la empatía de la calidad de atención percibida por los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancavelica, 2017?

a) Planteamiento de Hipótesis:

Hipótesis Nula (H0): No existe relación significativa entre las buenas prácticas laborales y la empatía percibida por los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancavelica, 2017.

Hipótesis Alterna (H1): Existe relación significativa entre las buenas prácticas laborales y la empatía percibida por los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancavelica, 2017.

b) Nivel de significancia o riesgo:

Las relaciones se determinaron a un nivel de significancia del $\alpha = 0.01$, por lo tanto, el nivel de confianza con el que se está trabajando es del 99 por ciento. El nivel de significancia: define la zona de rechazo de H0. Su valor representa la probabilidad o el área de la zona de rechazo. Por la naturaleza de la investigación se vio por conveniente utilizar un $\alpha = 0.01$, además se utiliza el estadístico de Rho de Spearman para encontrar el nivel de correlación esto debido a que se trata de variables cualitativas ordinales.

Tabla 48: *Correlación de la Variable Buenas Prácticas Laborales y la Dimensión Empatía*

	EMPATIA	Valores
BUENAS PRACTICAS LABORALES	Coefficiente de Correlación Rho de Spearman	0,725**
	Significancia Bilateral a 0,01	0,000
	N	176

Fuente: Elaboración propia

Se observa en cuanto a la correlación entre la empatía de los trabajadores de la SUNARP y las buenas prácticas laborales en esta institución, dando así que el índice de correlación entre ambos es de 0,725, con una significancia bilateral de 0,000, siendo este un índice de correlación un índice significativo y positivo.

c) Decisión Estadística

En base a lo que se observó se toma la decisión estadística de aceptar la hipótesis alterna y por ende rechaza la hipótesis nula, ya que la significancia bilateral es menor que el nivel de

significancia, además de encontrarse un coeficiente de correlación positivo y significativo.

d) Conclusión Estadística

Se concluye que existe una correlación positiva significativa entre la empatía de los trabajadores de la Superintendencia de los Registros Públicos y la Buenas Prácticas Laborales aplicadas en esta institución, dando como índice de correlación 0,725 con una significancia bilateral de 0,000 y un 95% de confianza.

4.1.2.5. Contraste de la Dimensión Aspectos Tangibles

En esta parte nuestra inquietud se presenta mediante la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre las buenas prácticas laborales y los elementos tangibles de la calidad de atención percibida por los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancavelica, 2017?

a) Planteamiento de Hipótesis:

Hipótesis Nula (H0): No existe relación significativa entre las buenas prácticas y los aspectos tangibles percibida por los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancavelica, 2017.

Hipótesis Alterna (H1): Existe relación significativa entre las buenas prácticas y los aspectos tangibles percibida por los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancavelica, 2017.

b) Nivel de significancia o riesgo:

Las relaciones se determinaron a un nivel de significancia del $\alpha = 0.01$, por lo tanto, el nivel de confianza con el que se está trabajando es del 99 por ciento. El nivel de significancia: define la zona de rechazo de H0. Su valor representa la probabilidad o el

área de la zona de rechazo. Por la naturaleza de la investigación se vio por conveniente utilizar un $\alpha = 0.01$, además se utiliza el estadístico de Rho de Spearman para encontrar el nivel de correlación esto debido a que se trata de variables cualitativas ordinales.

Tabla 49: *Correlación de la Variable Buenas Prácticas Laborales y la Dimensión Aspectos Tangibles*

ASPECTOS TANGIBLES		Valores
BUENAS PRACTICAS LABORALES	Coefficiente de Correlación Rho de Spearman	0,703**
	Significancia Bilateral a 0,01	0,000
N		176

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la Tabla 17 la relación de mediante el coeficiente de correlación Rho Spearman que es 0,703, colocándola en una correlación positiva alta, lo que quiere decir que cuanto se manejen de mejor manera las Buenas Prácticas Laborales los aspectos tangibles serán beneficiados de manera adecuada en la calidad de servicio de la SUNARP.

c) **Decisión Estadística**

Se observó de acuerdo a la correlación hallada con el software estadístico SPSS v23, un coeficiente de relación de 0,703, y en concordancia con el nivel de significancia el que no es mayor que la significancia se rechaza la hipótesis H_0 , y se acepta la hipótesis planteada por el investigador, el que menciona que existe una relación significativa entre la dimensión Aspectos Tangibles y las Buenas Prácticas Laborales.

d) Conclusión Estadística

Se concluye que existe una correlación positiva significativa entre la dimensión Aspectos Tangibles y las Buenas Prácticas Laborales lo que indica que cuanto mejoren las buenas prácticas laborales mejorara las instalaciones, equipos y personal

4.1.2.6. Contrate de la Hipótesis General

En esta parte nuestra inquietud se presenta mediante la siguiente pregunta: ¿Qué relación existe entre las buenas prácticas laborales y la calidad de atención percibida por los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancavelica, 2017?

a) Planteamiento de Hipótesis:

Hipótesis Nula (H0): No existe una relación significativa entre las buenas prácticas laborales y la calidad de atención percibida por los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancavelica, 2017.

Hipótesis Alterna (H1): Existe una relación significativa entre las buenas prácticas laborales y la calidad de atención percibida por los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancavelica, 2017.

b) Nivel de significancia o riesgo:

Las relaciones se determinaron a un nivel de significancia del $\alpha = 0.01$, por lo tanto, el nivel de confianza con el que se está trabajando es del 99 por ciento. El nivel de significancia: define la zona de rechazo de H0. Su valor representa la probabilidad o el área de la zona de rechazo. Por la naturaleza de la investigación se vio por conveniente utilizar un $\alpha = 0.01$, además se utiliza el estadístico de Rho de Spearman para encontrar el nivel de

correlación esto debido a que se trata de variables cualitativas ordinales.

Tabla 50: *Correlación de la Variable Buenas Prácticas Laborales y la variable Calidad de Atención*

CALIDAD DE ATENCIÓN		Valores
BUENAS PRACTICAS LABORALES	Coefficiente de Correlación Rho de Spearman	0,812**
	Significancia Bilateral a 0,01	0,000
N		176

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la Tabla 18 la relación de mediante el coeficiente de correlación Rho Spearman que es 0,812, colocándola en una correlación positiva alta, además de tener cierta aproximación hacia una correlación muy alta, lo que quiere decir que cuanto la variables Buenas prácticas Laborales la Calidad de Servicio de la Superintendencia de los Registros Públicos; al tener una correlación alta ambas variables son indicadores de cada una con un alto porcentaje de confianza razón por la que puede realizarse inferencias de una de las variables sin tener que estudiar ambas o utilizarlas para mejorar estos aspectos de dicha institución.

c) **Decisión Estadística**

Se observó de acuerdo a la correlación hallada con el software estadístico SPSS v23, un coeficiente de relación de 0,812, y en concordancia con el nivel de significancia el que es menor a la significancia se rechaza la hipótesis H_0 , y se acepta la hipótesis planteada por el investigador, el que menciona que existe una relación significativa entre la variable Buenas prácticas Laborales y la Calidad de Servicio de la Superintendencia de los Registros Públicos.

d) **Conclusión Estadística**

Se concluye que existe una correlación positiva significativa entre la variable Buenas prácticas Laborales y la Calidad de Servicio de la Superintendencia de los Registros Públicos en la ciudad de Huancavelica, con un 99% de confianza y con nivel de significancia 0,000 y $Rho= 0,812$.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Discusión

Con respecto al Objetivo General el cual fue Conocer la relación que existe relación entre las buenas prácticas laborales y calidad de atención percibida por los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancavelica, 2017, se tiene que, de acuerdo a los autores mencionados en las discusiones específicas, así como Bravo (2011) el cual encontró en su investigación que el 63,3% de los encuestados se encuentran satisfechos con la calidad de servicio, además de que el 96,7% de los encuestados menciona que el Subcentro de salud si se ocupa por dar prácticas que mejoren la calidad de la institución, es así que se observa que las personas se encuentran satisfechas con el servicio que se brinda y que además la institución se esfuerza por mejorar sus prácticas laborales lo cual evidencia una relación alta entre estos factores, con respecto a este la investigación se tiene que más del 80% de los casos las personas se encuentran en desacuerdo o tienen respuestas indiferentes con respecto a la buenas prácticas laborales de la SUNARP Huancavelica, y solo el 18,18% del total de casos se encuentra de acuerdo con los las buenas prácticas de la SUNARP, también se observa que cerca al 50% se encuentra de acuerdo con la calidad de atención sin embargo aproximadamente con una proporción mayor al 50% determina que se encuentra en desacuerdo o es indiferente a la calidad de atención de la

SUNARP, con respecto a este se encontraron una correlación alta entre ambas variables siendo el coeficiente de correlación de 0,812, siendo esta una correlación cercana a una correlación muy alta, en base a estos resultados y mediante una triangulación de los resultados de esta investigación y los resultados de Bravo (2011) y los autores mencionados en este apartado de discusiones se mantiene la teoría de la relación entre la variable Buenas Prácticas Laborales y la variable Calidad de Servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos.

Con respecto al Objetivo Especifico 01 el cual fue Describir la relación entre las buenas prácticas laborales y la fiabilidad de la calidad de atención percibida por los usuarios de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos – Huancavelica, 2017, se tiene que Figueroa (2014), en su trabajo de investigación obtuvo que en cuanto a la orientación del cliente desde el inicio de los tramites del usuario el 51 % la considera como buena, un 34% de regular , un 8% como mala; un 7% como muy buena, un 1% como nula, lo que da indicios sobre la relación de estos resultados con la calidad de servicio que brinda y las practicas institucionales que desarrolla esta institución, con respecto a ello la presente investigación encontró que más del 50% se encuentra de acuerdo con este aspecto de la SUNARP, sin embargo el 47% no está de acuerdo o es indiferente con la fiabilidad de la SUNARP, además se encontró una correlación positiva y alta de la fiabilidad con las buenas prácticas laborales el cual tuvo un coeficiente de correlación de 0,634 se observa que los resultados obtenidos por la presente investigación tienen similitudes con respecto a los resultados recogidos por Figueroa (2014), lo que permite mencionar que esta discusión permite dar continuidad, así como menciona Ramos (2015) sobre la importancia de la fiabilidad en cuanto a brindar el servicio de forma correcta desde el inicio de las actividades del usuario en dicha entidad.

Con respecto al Objetivo Especifico 02 el cual fue Describir la relación entre las buenas prácticas laborales y el nivel de respuesta de la calidad de atención percibida por los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancavelica, 2017, se tiene que Del Salto (2014), en su investigación tuvo como resultados que más de 50% de los usuarios fueron complacidos sin historia clínica, además de que alrededor del 98% de los usuarios aceptan que el trato del médico fue apropiado y sin dilaciones, los cuales son síntoma de prácticas apropiadas por parte de los trabajadores y médicos de dicha institución, es así que con respecto a ello en la investigación se tiene el nivel de respuesta del SUNARP en un 50% no están de acuerdo y el 48,88% de casos evidencian estar de acuerdo con el nivel de respuesta de esta institución, mostrando que existen dificultades en cuanto a la absolución de dudas, la simplificación o rapidez de registro de muebles o inmuebles que se desarrollen en esta institución, además se encontró una correlación alta entre el nivel de respuesta y las buenas prácticas laborales con un coeficiente de 0,648, en cuanto a los resultados de la presente investigación y en comparación con los resultados de Del Salto (2014) se observan diferencias estadísticas aunque similitudes numéricas por lo que se mantiene la teoría, ya que ambos estudios concuerdan en la relación del nivel de respuesta con las buenas prácticas, además Duque (2005) Coadyuva con la premisa antes descrita ya que menciona sobre la importancia de la capacidad del personal de alguna organización u entidad de ayudar a clientes o usuarios en proveer la atención en menor tiempo posible.

Con respecto al Objetivo Especifico 03 el cual fue Describir la relación entre las buenas prácticas laborales y la seguridad de la calidad de atención percibida por los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancavelica, 2017, se tiene que Podesta (2012), en su investigación tuvo como resultados que de 1000 pacientes quirúrgicos referidos al hospital Essalud – Vitarte, el 20% han confirmado como malo

la atención con sensibilidad, mientras que han presentado como regular el 30% y el 50% como bueno, alegando la falta de transmitir o inspirar confianza de los pacientes, dando como resultado una calidad de atención buena las cuales tienen una relación directa con los lineamiento o practicas desarrolladas en dicho hospital, con respecto a ello la investigación tuvo resultados comparables pero diferenciados con los mencionados líneas arriba ya que un 46% se encuentra de acuerdo con la seguridad, mientras que el 54% restante no se encuentra de acuerdo con la seguridad brindada por la SUNARP, posiblemente debido a que los trabajadores de esta institución no logran inspirar confianza y dan una sensación de falta de privacidad de los usuarios, también se encontró un coeficiente de correlación de 0,675, demostrando que estos factores se encuentran relacionados de manera positiva y altamente significativo, sin embargo se encuentran discrepancia en algunos puntos con Podesta (2012), ya que en la ciudad de Huancavelica se da un caso contrario ya que se observan grandes cantidades de desacuerdo con este aspecto de la SUNARP razón por la que se plantea una teoría nueva, a esto se acota la importancia de este aspecto en una institución pública o privada, ya que se considera un factor importante a la Profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad, el conocimiento que brinda el personal a los usuarios y la calidad de servicio que brinda inspirando confianza, credibilidad en los solicitantes (Ramos , 2015).

Con respecto al Objetivo Especifico 04 el cual fue Describir la relación entre las buenas prácticas laborales y la empatía percibida por los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancavelica, 2017, se tiene que Figueroa (2014), en su investigación encontró que el 49% de los usuarios calificó como trato bueno, un 29% evaluó como regular, el 10% consideró muy bueno, el 9% afirmó una calificación de malo y un 2% manifestó un pésimo, es así que con los altos porcentajes de calificativos negativos se tiene que estos pueden estar influenciados por actividades incorrectas y deficientes desarrollados al

momento de la atención al cliente; con respecto a estos resultados la investigación encontró que en cuanto a la empatía de los trabajadores de la SUNARP se evidencia que el 55% de los encuestados menciona no estar de acuerdo con este aspecto de la calidad de atención de la Superintendencia de los Registros Públicos, además se encontró una correlación positiva y significativa de esta dimensión de empatía y las buenas prácticas laborales el cual tuvo un coeficiente de Rho Spearman de 0,725, dando así cabida a tener resultados comparable y equiparables entre el estudio presente y la investigación de Figueroa (2014), además a esto acota García R (2015) que menciona la importancia de Accesibilidad, comunicación, comprensión del usuario teniendo en cuenta la cultura, cortesía, atención y actitudes que desarrolla por el persona.

Con respecto al Objetivo Especifico 05 el cual fue Describir la relación entre las buenas prácticas laborales y los elementos tangibles de la calidad de atención percibida por los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancavelica, 2017, se tiene que Huarcaya (2015), en su trabajo de investigación el cual concluyo que el servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita no cuenta con los recursos materiales, humanos, de organización e infraestructuras adecuadas y suficientes que permitan brindar una atención de calidad a los usuarios que acuden al servicio de emergencias, lo cual como se menciona es de vital importancia en cuanto a la calidad de servicio y el efectivo cumplimiento de buenas prácticas laborales, con respecto a ello la investigación encontró que en cuanto a los aspectos tangibles de la SUNARP se tiene que el 50% de los casos son indiferentes cuando no están en desacuerdo con la calidad de atención los cuales tiene relación con la ineficiente señalización en sus instalaciones, la capacitación de sus trabajadores para informar y orientar a los usuarios además de no contar con materiales, equipos y otros necesarios para la atención de calidad, también se encontró una correlación alta con las buenas prácticas laborales el cual tuvo un coeficiente de correlación de 0,703, en base a estos

resultados se mantiene la continuidad de la relación de los aspectos tangibles con las buenas prácticas en una institución, con respecto a este Ramos (2015), se refiere a que si entidad empresa, organismo cuenta con la dimensión original, que está definido por apariencia de las instalaciones como equipamientos, instalaciones físicas, personal y materiales de comunicación.

CONCLUSIONES

- Se demostró que existe una relación positiva, alta y significativa entre la variable Buenas Prácticas Laborales y la variable Calidad de Servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos con un coeficiente de correlación de 0,812 con un 99% de confianza, además de que más del 80% de los se encuentran en desacuerdo con las buenas prácticas de la SUNARP, lo cual tuvo relación con cerca del 50% de personas que determina que se encuentra en desacuerdo o es indiferente a la calidad de atención de la SUNARP.
- Existe una correlación positiva y significativa entre la fiabilidad y las Buenas Prácticas Laborales de la SUNARP con un coeficiente de correlación de 0,634, además la mayoría de las personas tienen una percepción de acuerdo con la fiabilidad de la SUNARP con una frecuencia de 52,3%.
- La correlación entre el nivel de respuesta y las Buenas Prácticas Laborales de la SUNARP, tuvieron un coeficiente de 0,648, además de que el 52,3% se encontraba de acuerdo con este aspecto de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos.
- La dimensión seguridad de la SUNARP estuvo relacionada de forma positiva y significativa con las Buenas Prácticas Laborales de la SUNARP con un coeficiente de 0,675, además la mayoría de las personas no se encontraba de acuerdo con esta dimensión ya que un 54 % mostro su desacuerdo o indiferencia con respecto a la seguridad de la SUNARP.
- En cuanto a la dimensión empatía de los trabajadores de la SUNARP el 54% no se encuentra de acuerdo o es indiferente y solo el 46% del total de encuestados está de acuerdo con la empatía de los trabajadores, además la empatía se vio relacionada con las buenas prácticas desarrolladas en la SUNARP, el cual tuvo un coeficiente de 0,725.

- Las buenas prácticas laborales de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos y el aspecto tangible de esta institución se vieron relacionados con un coeficiente de correlación de 0,703 y el 51% de los encuestados están en desacuerdo con los materiales, equipos, instalaciones y personal de la SUNARP.

RECOMENDACIONES

- Que, el jefe zonal de la SUNARP Huancayo promueva iniciativas que mejoren las buenas prácticas laborales de los trabajadores de la SUNARP en la ciudad de Huancavelica, ya que por la relación significativa que existe con la calidad de atención también se verá afectada de forma positiva.
- Que, el jefe de recursos humanos de la SUNARP Huancavelica promueva el desarrollo de buenas prácticas que puedan brindar una calidad de servicio adecuado desde el inicio de los tramites de los usuarios.
- Que, los trabajadores de la SUNARP Huancavelica desarrollen buenas prácticas laborales que permita a la SUNARP Huancavelica dar un servicio rápido sin muchas dilaciones para los usuarios que acuden a esta institución.
- Que el jefe de la SUNARP Huancavelica brinde las garantías necesarias mediante las buenas prácticas laborales los cuales deberán salvaguardar la privacidad de los datos de las personas y de esa forma inspirar confianza en los usuarios.
- Que, los trabajadores de la SUNARP Huancavelica desarrollen de manera conjunta e individual pruebas prácticas laborales que permitan brindar un buen trato a las personas usuarias de esta institución.
- Que, el jefe de la unidad de planeamiento y presupuesto de la SUNARP Huancavelica a brindar los materiales, instalaciones y personal pertinente para brindar un servicio de calidad por parte de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bernal, A. (2014). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y Ciencias Sociales*. (Tercera ed.). Colombia: PEARSON.
- Bravo, M. (2011). *Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa del Subcentro de Salud de Amagua*. Quito: La Universidad Católica de Loja.
- Chaverra, B. (2003). *Uba aproximación al concepto de práctica en la formación de profesionales en educación física*.
- Chipia, J. (2012). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*. Venezuela.
- Comunidad de Prácticas en APS. (2016). *Que es buena práctica*. Chile.
- De Surco, S. (2016). *La calidad de la atención y la información brindada son las dos variables más valoradas por usuarios de la Sunarp*. Lima.
- Del Salto, M. (2014). *Evaluación de la Calidad de atención satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto Nacional Mejía en el periodo 2012*. Quito: Universidad Central de Ecuador.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR.Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*.
- El Palmillano. (2010). *Concepto y características de las buenas prácticas*.
- FAO. (2015). *Plantilla de buenas prácticas*.
- Figuroa, J. (2014). *Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Flores, S. (2012). *Cohesión, coherencia y adecuación*. México.
- García, M. (2015). *Tranferencia de buenas prácticas sobre gestión de recursos humanos en empresas españolas en el Golfo Pérsico o Árabe*. Málaga: Universidad de Málaga.
- García, R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Gestión Laboral. (domingo - 06 de junio de 2010). *Las Buenas Practicas Laborales*. Obtenido de <http://gestionlaborales.blogspot.pe/2010/06/las-buenas-practicas-laborales.html>
- Gildemeister, R. (2012). *Calidad de atención y Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - Región la Libertad 2012*. Trujillo: Universidad de Huanuco.

- Gizakia. (2003). *Manual de Buenas prácticas en los centros de incorporación social*. Bilbao: Fundación Gizakia.
- Guerrero, T. (2015). *Evaluación de la calidad del servicio del Hotel Boulevard, de la Provincia de Zarumilla, departamento de Tumbes, utilizando estándares de las buenas prácticas, durante el año 2014*. Tumbes: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Hernández, R. (2010). *Metodología de la investigación*. México.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación Científica* (Cuarta Edición ed.). Mexico: McGRAWHILLIINTERAMERICMA EDITORES, SA DE C.V.
- Huarcaya, R. (2015). *Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015*. Andahuaylas: Universidad Nacional Jose Maria Arguedas.
- IPSOS. (28 de agosto de 2016). *IPSOS*. Obtenido de IPSOS: <https://www.ipsos.com/>
- Kahneman, D. (1997). Psicología del trabajo. *Psicología de trabajo y de las organizaciones*, 95-108.
- Keller, K., & Kotler, P. (2006). *Dirección de marketing*. México: Pearson Education.
- Koontz, & O'Donel. (05 de agosto de 2010). *itescoingeniería en administración*. Obtenido de itescoingeniería en administración: <https://itescoingenieriaenadministracion.wikispaces.com/file/view/unidad+6.pdf>
- Laverde, P., & Londoño, M. (2008). *Administración Hospitalaria*. (Tercera ed.). Bogotá - Colombia: Médica Panamericana.
- Linares, C. (2014). *Prácticas de servicio al cliente en entidades del sector público*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.
- Lopez, R. (2014). *Activos operacionales Tangibles e intangibles Contabilidad*.
- Marroquin, R. (2013). *Confiabilidad y validéz de instrumento de investigación*. Guatemala.
- Melgarejo, L. (1994). *Sobre concepto de percepción*. México.
- MINEDU. (2016). *Marco de la innovación y las buenas prácticas educativas en el Perú*. Lima.
- Monteagudo, J. (2014). *Las prácticas de evaluación en la materia de Historia de 4° de ESO en la comunidad Autónoma de la Region de Murcia*.
- Olsson, P., & Folke, T. (2004). *Management of Social Transformations (MOST) Programme*. Suecia: Resilience Alliance.
- Pía, H. (2007). *Las Buenas Prácticas en la Gestión de Recursos Humanos en las Organizaciones de Mar del Plata*. Mar de Plata: Universidad Nacional del Mar de Plata.

- Podesta, E. (2012). *Determinación de la calidad de atención en los pacientes quirúrgicos referidos al hospital Es - Salud Vitarte*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Ramos , L. (2015). *Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo centro de salud de PICSÍ, 2015*. Lima.
- Resolución Ministerial N° 474-2005/MINSA. (s.f.). *Art. 117: Calidad de la atención en salud*.
- Serna, H. (2006). *Servicio al cliente: una nueva visión, clientes para siempre*. Bogotá: Panamericana.
- Sierra, K., Ortiz, A., & Sierra, E. (2016). Calidad de servicio como inductor de valor económico en el sector Hotelero. *CUC*, 137-156. doi: <http://dx.doi.org/10.17981/econcuc.37.2.2016.07>
- Stufflebeam, H. (1987). *Evaluación sistemática: guía teórica y práctica*. Barcelona: Paidós Ibérica.
- Valderrama, S. (2002). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos.
- Villatoro, M. (2004). *Optimización del servicio en una institución bancaria privada*. Guatemala.
- Wigodski, S. (2003). Que es SERVQUAL. *Medwave*, 4.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*.

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA	MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Problema General: ¿Qué relación existe entre las buenas prácticas laborales y la calidad de atención percibida por los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancavelica, 2017?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué relación existe entre las buenas prácticas laborales y la fiabilidad de la calidad de atención percibida por los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancavelica, 2017? • ¿Qué relación existe entre las buenas prácticas laborales y el nivel de respuesta de la calidad de atención percibida por los usuarios de la Superintendencia Nacional 	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre las buenas prácticas laborales y calidad de atención percibida por los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancavelica, 2017.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar la relación entre las buenas prácticas laborales y la fiabilidad de la calidad de atención percibida por los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancavelica, 2017 • Señalar la relación entre las buenas prácticas laborales y el nivel de respuesta de la calidad de atención percibida por los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros 	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre las buenas prácticas laborales y la calidad de atención percibida por los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancavelica, 2017.</p> <p>Hipótesis específica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe relación significativa entre las buenas prácticas laborales y la fiabilidad percibida por los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancavelica, 2017. • Existe relación significativa entre las buenas prácticas laborales y el nivel de respuesta percibida por los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros 	<p>Variable 1 Buenas prácticas laborales</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Innovación • Adecuación al momento • Obtención de buenos resultados • Capacidad de transferir experiencia <p>Variable 2 Calidad de atención de</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Nivel de respuesta. • Seguridad • Empatía • Aspectos tangibles 	<p>Tipo de Investigación: Aplicada</p> <p>Nivel de Investigación: Correlacional</p> <p>Método General: Científico</p> <p>Diseño: No experimental – correlacional o causal.</p> <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 <--> r O2 </pre>	<p>Población:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La primera población consta de 5 trabajadores que tienen contacto directo con los usuarios. • La segunda variable consta de 300 usuarios que acuden a la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos. <p>Muestra:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Son 5 trabajadores de la SUNARP • Son 176 usuarios. 	<p>Técnicas: Encuesta modelo SERVQUAL</p> <p>Instrumentos: Cuestionario modelo SERVQUAL y</p>

<p>de los Registros Públicos – Huancavelica, 2017?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre las buenas prácticas laborales y la seguridad de la calidad de atención percibida por los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancavelica, 2017? • ¿Qué relación existe entre las buenas prácticas laborales y la empatía de la calidad de atención percibida por los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancavelica, 2017? • ¿Cuál es la relación entre las buenas prácticas laborales y los elementos tangibles de la calidad de atención percibida por los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancavelica, 2017? 	<p>Públicos – Huancavelica, 2017.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir la relación entre las buenas prácticas laborales y la seguridad de la calidad de atención percibida por los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancavelica, 2017. • Conocer la relación entre las buenas prácticas laborales y la empatía percibida por los usuarios de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos – Huancavelica, 2017. • Indicar la relación entre las buenas prácticas laborales y los elementos tangibles de la calidad de atención percibida por los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancavelica, 2017. 	<p>Públicos – Huancavelica, 2017.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe relación significativa entre las buenas prácticas laborales y la seguridad percibida por los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancavelica, 2017. • Existe relación significativa entre las buenas prácticas laborales y la empatía percibida por los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancavelica, 2017. • Existe relación significativa entre las buenas prácticas y los elementos tangibles percibida por los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancavelica, 2017.
---	---	---

Muestreo:

- Muestreo por conveniencia
- Muestreo aleatorio simple.

Anexo 2

Instrumentos – Calidad de atención

UNIVERSIDAD A LAS PERUANAS FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN													
CUESTIONARIO: " Las Buenas prácticas laborales y calidad de atención percibida por los usuarios de la SUNARP Huancavelica, 2017"													
							CODIGO						
Buen día Sr(a), este cuestionario pretende recopilar información acerca de la evaluación de la calidad de atención que desarrollan en la SUNARP Huancavelica													
I. INFORMACIÓN GENERAL													
1.1.	Sexo:	M	<input type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>	1.3. Edad:	<input type="text"/> años						
1.2.	Grado de Instrucción:	primaria	<input type="checkbox"/>	Secundaria	<input type="checkbox"/>	Superior	<input type="checkbox"/>						
1.3.	Registros en que solicitaron el servicio												
	Bienes muebles	<input type="checkbox"/>	Bienes inmuebles	<input type="checkbox"/>	Personas Naturales	<input type="checkbox"/>	Personas Jurídicas						
					Trasferencia de bienes	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>						
II. Buenas Practicas Laborales													
A continuación se presenta un total de 22 interrogantes acerca de la calidad de atención que brinda la SUNARP Huancavelica, sobre la atención que otorga a la atención al usuario. Utilice la escala numérica de 1 al 7. Dónde 1 es la menor calificación y 7 es la mayor calificación.													
	1	2	3	4	5	6	7						
	Totalmente desacuerdo	Muy desacuerdo	Desacuerdo	Ni desacuerdo, ni de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo						
Marque con un aspa (X) cada ítem													
N°	ITEMS						1	2	3	4	5	6	7
Cuestionario SERVQUAL versión adaptada a la atención en la SUNARP Huancavelica													
FIABILIDAD													
1	¿El personal de la SUNARP le oriento y explico de manera clara y adecuada el trámite a realizar?												
2	¿El personal de la SUNARP le brindo la información solicitada sin dilaciones, ni demoras?												
3	¿El personal de la SUNARP le atendio respetando la programación y el orden de llegada?												
4	¿El personal de la SUNARP contaba con los materiales para brindarle la información de manera oportuna?												
5	¿El personal de la SUNARP tuvo la disponibilidad para brindarle la información solicitada con calidad?												
NIVEL DE RESPUESTA													
6	¿El personal de la SUNARP le brindo la información solicitada de manera rapida, y sin causar incomodidad?												
7	¿El personal de la SUNARP le absolvió las dudas e inquietudes sin demoras?												
8	¿El personal de la SUNARP registro su bien mueble o inmueble, en corto tiempo?												
9	¿El personal de la SUNARP fue diligente en la recepción de su consulta?												
SEGURIDAD													
10	¿El personal de la SUNARP mantuvo en reserva su identidad, posterior a la atención?												
11	¿El personal de la SUNARP soluciono el problema de registro o trasferencia que le solicito?												
12	¿El personal de la SUNARP le dedico un tiempo prudente para contestar sus preguntas?												
13	¿El personal de la SUNARP le inspiró confianza al momento de brindarle la información?												
EMPATIA													
14	¿El personal de la SUNARP le trato con amabilidad, respeto y paciencia?												
15	¿El personal de la SUNARP le demostro interés en la consulta, problema o necesidad que tuvo?												
16	¿El personal de la SUNARP le explico de manera clara su consulta?												
17	¿El personal de la SUNARP utilizó un lenguaje facil y acertado para transmitirle la información solicitada?												
18	¿El personal de la SUNARP le explico los procedimientos sobre el trámite solicitado?												
ASPECTOS TANGIBLES													
19	Ud. Cree que la SUNARP cuenta con una señalización adecuada que sirve para orientar a los usuarios.												
20	Ud. Cree que la SUNARP cuenta con personal capacitado para informar y orientar de manera correcta a los usuarios.												
21	Ud. Cree que la SUNARP cuenta con equipos y materiales necesarios para atender a los usuarios.												
22	Ud. Cree que la SUNARP cuenta con una sala de espera con espacios limpios y cómodos.												
Hemos terminado. Muchas gracias por tu colaboración													

Anexo 3

Instrumento – Buenas Prácticas - trabajadores

UNIVERSIDAD A LAS PERUANAS FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACION ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN	
CUESTIONARIO: “ BUENAS PRÁCTICAS LABORALES Y CALIDAD DE ATENCION PERCIBIDA POR LOS USUARIOS DE LA SUNARP HUANCAVELICA, 2017”	
CODIGO	
Buen día Sr(a) , este cuestionario pretende recopilar información acerca de la evaluación de las buenas practicas laborales que desarrollan en la SUNARP Huancavelica.	
I. INFORMACIÓN GENERAL	
1.1. Sexo: M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>	1.3. Edad: <input type="text"/> años
1.2. Grado de Instrucción: primaria <input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>	
1.3. Registros en que solicitaron el servicio	
Bienes muebles <input type="checkbox"/>	Bienes inmuebles <input type="checkbox"/> Personas Naturales <input type="checkbox"/> Personas Jurídicas <input type="checkbox"/> Tránsito de bienes <input type="checkbox"/>
II. BUENAS PRACTICAS LABORALES	
A continuación se presenta un total de 10 interrogantes acerca de las buenas practicas que brinda la SUNARP Huancavelica. Utilice la escala nominal de SI o NO.	
Marque con un aspa (X) cada ítem	
BUENAS PRACTICAS LABORALES	
INNOVACIÓN	
1	¿Ud. Atendio al usuario con buen humor?
2	¿Ud. Atendio al usuario con alegría?
3	¿ Ud. fue generoso al brindar la información al usuario ?
4	¿Ud. brindo confianza al usuario?
5	¿Ud. Apoyo al usuario desde el inicio hasta el final en el trámite que realizó el usuario?
ADECUACIÓN AL MOMENTO	
6	¿Ud. fue sutil durante la atención?
7	¿Ud. Atendio al usuario de forma creativa y util durante su tramite ?
OBTENCIÓN DE BUENOS RESULTADOS	
8	¿ Ud. fue confiable, respetuoso, amable y eficiente con el usuario?
9	¿ La atención que Ud. brindo satisfizo sus dudas del usuario?
CAPACIDAD DE TRANSFERIR LA EXPERIENCIA	
10	¿ Considera que el estilo de trabajo que realiza la SUNARP, merece ser compartida como modelo para otras entidades ?
<i>Hemos terminado. Muchas gracias por su colaboración</i>	

Anexo 2

Cuestionario de la buenas prácticas laborales - Usuarios

UNIVERSIDAD A LAS PERUANAS FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN			
CUESTIONARIO: "BUENAS PRÁCTICAS LABORALES Y CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LOS USUARIOS DE LA SUNARP HUANCVELICA, 2017"			
		CODIGO <input type="text"/>	
Buen día Sr(a) , este cuestionario pretende recopilar información acerca de la evaluación sobre las buenas prácticas que desarrollan en la SUNARP Huancavelica.			
I. INFORMACIÓN GENERAL			
1.1.	Sexo:	M <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>
1.3.	Edad:	<input type="text"/>	años
1.2.	Grado de Instrucción:	primaria <input type="checkbox"/>	Secundaria <input type="checkbox"/>
		Superior <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
1.3.	Registros en que solicitaron el servicio		
	Bienes muebles <input type="checkbox"/>	Bienes inmuebles <input type="checkbox"/>	Personas Naturales <input type="checkbox"/>
		Personas Jurídicas <input type="checkbox"/>	Trasferencia de bienes <input type="checkbox"/>
II. BUENAS PRACTICAS LABORALES			
A continuación se presenta un total de 10 interrogantes acerca de las buenas practicas que brinda la SUNARP Huancavelica. Utilice la escala nominal de SI o NO.			
Marque con un aspa (X) cada ítem			
	BUENAS PRACTICAS LABORALES		SI/NO
INNOVACIÓN			
1	¿ Los trabajadores de la SUNARP le atendió con buen humor?		
2	¿ Los trabajadores de la SUNARP le atendió con alegría?		
3	¿ Los trabajadores de la SUNARP fue generoso al brindarle la información ?		
4	¿ Los trabajadores de la SUNARP le brindaron confianza?		
5	¿ Los trabajadores de la SUNARP le guiaron desde el inicio hasta el final en el trámite que realizó?		
ADECUACIÓN AL MOMENTO			
6	¿ Los trabajadores de la SUNARP fueron sutiles durante la atención?		
7	¿ Los trabajadores de la SUNARP le atendieron de forma creativa y útil durante su tramite ?		
OBTENCIÓN DE BUENOS RESULTADOS			
8	¿ Los trabajadores de la SUNARP fueron confiables, respetuosos, amables y eficientes?		
9	¿ La atención que le brindaron los trabajadores de la SUNARP satisfizo sus dudas?		
CAPACIDAD DE TRANSFERIR LA EXPERIENCIA			
10	¿ Considera que el estilo de trabajo que realiza la SUNARP, merece ser compartida como modelo para otras entidades ?		
<i>Hemos terminado. Muchas gracias por su colaboración</i>			

Anexo 3

Panel Fotográfico



Fotografía 01: En este se observa la capacitación y breve explicación por parte del tesista con el objetivo de informar a los usuarios y trabajadores sobre los objetivos que persigue la investigación.



Fotografía 02: Se observa la aplicación del instrumento hacia un trabajador de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos en la ciudad de Huancavelica



Fotografía 03: Aplicación del instrumento hacia una persona usuaria, en la cual se le dio información sobre el trabajo de investigación y los objetivos de este.



Fotografía 04: Aplicación del instrumento y toma de datos pertinentes para las variables de estudio hacia una persona usuaria, en la cual se le dio información sobre el trabajo de investigación y los objetivos de este.