

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y

CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS
PÚBLICOS ZONA REGISTRAL VI SEDE PUCALLPA, 2023**

Tesis para optar el Título Profesional de

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

MÓNICA PATRICIA CÁRDENAS CARRANZA

CLAUDIA GEORGINA MORI FASABI

Pucallpa-Perú

2024



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
COMISION DE GRADOS Y TÍTULOS



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

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Siendo las 7.00 am del día viernes 13 de diciembre del 2024, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Julio Cesar Pastor Segura (Presidente), Dr. Pedro Julian Ormeño Carmona (Miembro) y Dra. Leydi Perez Guimaraez (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **“CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS ZONA REGISTRAL VI SEDE PUCALLPA, 2023”**, por el/la/los Bachilleres en Administración: **Monica Patricia Cardenas Carranza y Claudia Georgina Mori Fasabi, EN FORMA PRESENCIAL.**

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

“La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

- a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- b) Aprobado por unanimidad
- c) Aprobado por mayoría
- d) Desaprobado...”

El/la defensor (a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

Aprobado por unanimidad

Siendo las 8.00 am del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.


Dr. Julio Cesar Pastor Segura
Presidente


Dr. Pedro Julian Ormeño Carmona
Miembro


Dra. Leydi Perez Guimaraez
Miembro




Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por los miembros del Jurado Evaluador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, como requisito para optar el título de Licenciados en Administración.

Dr. Julio Cesar Pastor Segura



Presidente

Dr. Pedro Julian Ormeño Carmona



Miembro

Dra. Leydi Perez Guimaraez



Miembro

Dr. Limber Pinchi Fasanando



Asesor

Bach. Monica Patricia Cardenas Carranza



Tesista 1

Bach. Claudia Georgina Mori Fasabi



Tesista 2



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nº V/0303-2024.

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que el trabajo académico de investigación, titulado:

"CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS ZONA REGISTRAL VI SEDE PUCALLPA, 2023"

Autor(es) : CÁRDENAS CARRANZA, MÓNICA PATRICIA
MORI FASABI, CLAUDIA GEORGINA
Facultad : CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Escuela : ADMINISTRACIÓN
Asesor(a) : Dr. PINCHI FASANANDO, LIMBER



Presenta un **porcentaje de similitud de 2%**, verificado en el Sistema Antiplagio COMPILATIO, De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. **En tal sentido, se declara, que el presente trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud,** procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.

En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 27/06/2024



Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Mónica Patricia Cárdenas CarranzaAutor de la tesis titulada: Clima laboral y calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023Sustentada el año 2024Asesor(a): Dr. Limber Pinchi FasanandoFacultad: Ciencias Económicas, Administrativas y ContablesEscuela Profesional: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL

☐

TOTAL

☒
De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 24 / 11 / 2025Email: Patricia.4@gmail.com Firma: PaulTeléfono: 954098088 DNI: 77318189



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Claudia Georgina Mori Fasabi

Autor de la tesis titulada: "Clima Laboral y Calidad de Servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VII Sede Pucallpa, 2023"

Sustentada el año 2024

Asesor(a): Dr. Limber Pinchi Fasanando

Facultad: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Escuela Profesional: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL

☐

TOTAL

☒

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 24 / 11 / 25

Email: clawmonifa@gmail.com Firma: Claudia Mori Fasabi

Teléfono: 957644864 DNI: 75939005

DEDICATORIA

Dedico mi tesis principalmente a Dios, por brindarme sabiduría y entendimiento para culminar este trayecto largo. A mis padres por estar presentes, motivarme siempre. Finalmente, a todos los que estuvieron en el camino y a mi compañera de tesis quien me hacía reaccionar cuando pensaba que no podía continuar.

Mónica Patricia

Principalmente a Dios por guiarme espiritualmente. A mis padres Gladis y Tercero, por ser mi apoyo en todo momento, a mis hermanos Jhoany, Cintia, Manuel y Katherine por sus consejos. A mi hija Aitana por ser mi motor y motivo en mi vida y a mi pareja Ernesto por estar conmigo en las buenas y las malas.

Claudia Georgina

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a la Universidad Nacional de Ucayali por habernos brindado las herramientas necesarias para el culmino de nuestra carrera profesional.

Agradecemos a los buenos docentes de la Escuela Profesional de Administración, por habernos impartido enseñanzas y experiencias que acrecientan nuestra vocación.

Agradecemos a nuestro asesor, el Dr. Limber Pinchi Fasanando, por su compromiso con la enseñanza dentro de las aulas y fuera de ellas; por habernos guiado con tal sapiencia para el desarrollo y conclusión de este trabajo.

Agradecemos a la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, por brindarnos las facilidades para aplicar la presente tesis, con la finalidad de contribuir en la mejora del clima laboral y calidad de servicio.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	xv
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN	xvii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	19
1.1. Descripción del problema.....	19
1.2. Formulación del problema.....	21
1.2.1. Problema general	21
1.2.2. Problemas específicos	21
1.3. Objetivos.....	22
1.3.1. Objetivo general.....	22
1.3.2. Objetivos específicos	22
1.4. Hipótesis	22
1.4.1. Hipótesis General	22
1.4.2. Hipótesis específicas	22
1.5. Variables	23
1.5.1. Variable 1: clima laboral.....	23
1.5.2. Variable 2: calidad de servicio.....	23
1.6. Operacionalización de variables	24
1.7. Justificación.....	24
1.7.1. Justificación teórica.....	24
1.7.2. Justificación metodológica	25
1.7.3. Justificación práctica.....	25
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	26
2.1. Antecedentes del problema.....	26
2.1.1. Antecedentes nacionales	26

2.2. Bases teóricas.....	27
2.2.1. Variable 1: clima laboral.....	27
2.2.1.1. Concepto de la variable clima laboral.....	27
2.2.1.2. Concepto de las dimensiones de la variable clima laboral	27
2.2.1.3. Teorías de la variable clima laboral	28
2.2.2. Variable 2: calidad de servicio.....	30
2.2.2.1. Concepto de la variable calidad de servicio.....	30
2.2.2.2. Concepto de las dimensiones de la variable calidad de servicio	31
2.2.2.3. Teorías de la variable calidad de servicio	31
2.3. Definición de términos básicos	34
2.3.1. Variable 1: clima laboral.....	34
2.3.2. Variable 2: motivación laboral	35
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	37
3.1. Método de investigación.....	37
3.1.1. Tipo de investigación	37
3.1.2. Nivel de investigación	37
3.1.3. Diseño de investigación	37
3.2. Población y muestra.....	38
3.2.1. Población.....	38
3.2.2. Muestra	38
3.3. Instrumento de recolección de datos	39
3.3.1. Técnicas para la elaboración de instrumentos de recolección de datos.....	39
3.3.2. Confiabilidad de los instrumentos	39
3.4. Procedimiento de recolección de datos	40
3.5. Tratamiento de los datos	40
3.5.1. Procesamiento de datos	40
3.5.2. Presentación de datos	40
3.5.3. Análisis de datos.....	40

CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	43
4.1. Presentación de resultados	43
4.1.1. Variable 1: clima laboral.....	43
4.1.2. Variable 2: calidad de servicio.....	47
4.2. Prueba de hipótesis.....	48
4.2.1. Hipótesis general	48
4.2.2. Hipótesis específicas	49
4.3. Discusión de resultados	51
CONCLUSIONES	55
SUGERENCIAS.....	57
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	59
ANEXOS.....	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Operacionalización de variables</i>	24
Tabla 2: <i>Confiabilidad de la variable clima laboral</i>	39
Tabla 3: <i>Confiabilidad de la variable calidad de servicio</i>	40
Tabla 4: <i>Prueba de normalidad de las variables</i>	41
Tabla 5: <i>Parámetros de interpretación del coeficiente de Pearson</i>	42
Tabla 6: <i>Niveles de la variable clima laboral</i>	43
Tabla 7: <i>Niveles de la dimensión estructura</i>	44
Tabla 8: <i>Niveles de la dimensión autonomía</i>	44
Tabla 9: <i>Niveles de la dimensión condiciones de trabajo</i>	45
Tabla 10: <i>Niveles de la dimensión identidad</i>	46
Tabla 11: <i>Niveles de la variable calidad de servicio</i>	47
Tabla 12: <i>Relación de clima laboral y calidad de servicio</i>	48
Tabla 13: <i>Relación de la estructura y calidad de servicio</i>	49
Tabla 14: <i>Relación de la autonomía y calidad de servicio</i>	50
Tabla 15: <i>Relación entre las condiciones trabajo y la calidad de servicio</i>	50
Tabla 16: <i>Relación entre la identidad y calidad de servicio</i>	51

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Esquema de la investigación.....	37
Figura 2: <i>Fórmula para calcular la muestra</i>	38
Figura 3: <i>Distribución de frecuencias de la variable clima laboral</i>	43
Figura 4: <i>Distribución porcentual de la dimensión estructura</i>	44
Figura 5: <i>Distribución porcentual de la dimensión autonomía</i>	45
Figura 6: <i>Distribución porcentual de la dimensión condiciones de trabajo</i>	46
Figura 7: <i>Distribución porcentual de la dimensión identidad</i>	47
Figura 8: <i>Distribución porcentual de la variable calidad de servicio</i>	48

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.....	64
Anexo 2: Cuestionario sobre clima laboral.....	65
Anexo 3: Cuestionario sobre calidad de servicio.....	66

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue conocer la relación del clima laboral y calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023. El tipo de investigación es aplicada, de nivel descriptivo, con un diseño correlacional. La población de estudio lo constituyeron los 97 trabajadores, resultando una muestra probabilística de 78. Los datos se recopilaron mediante la técnica de la encuesta. Los resultados indican que existe una relación directa débil 0.048 y no significativa 0.340 entre clima laboral y calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023. Lo que significa de la forma como la Superintendencia administra la estructura, la autonomía, las condiciones de trabajo y la identidad, no le alcanza para lograr una relación directa más alta y significativa con la calidad de servicio.

Palabras clave: Clima laboral y calidad de servicio.

ABSTRACT

The objective of the research was to know the relationship between the work environment and service quality of the National Superintendency of Public Registries Registry Zone VI Headquarters Pucallpa, 2023. The type of research is applied, descriptive level, with a correlational design. The study population consisted of 97 workers, resulting in a probabilistic sample of 78. The data was collected using the survey technique. The results indicate that there is a weak direct relationship 0.048 and non-significant 0.340 between work environment and quality of service of the National Superintendency of Public Registries Registry Zone VI Headquarters Pucallpa, 2023. What this means is the way in which the Superintendency manages the structure, autonomy, working conditions and identity, is not enough to achieve a higher and more significant direct relationship with the quality of service.

Keywords: Work environment and quality of service

INTRODUCCIÓN

El buen clima laboral en diversas entidades es crucial, ya que en estos se ven involucrados diversos factores, tanto físico como emocionales, que influye en las funciones de los miembros que la conforman. Sin embargo, se puede deducir una deficiencia en el clima laboral, ya que muchas veces se suele manifestar inconformidad con la calidad de servicio. Este es el caso de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP), se evidencia en la poca comunicación entre el personal, ya que en cada área los trabajadores sólo velan por sus objetivos, posiblemente por ser demasiados autónomos o tener nulo sentido de identidad.

La calidad de servicio está constituida como uno de los factores más importantes que tienen las empresas, ya que es punto clave para mostrar empatía al cliente y permanecer en su preferencia, siendo esto a su vez la distinción de otras empresas, es el punto decisivo en la cual dichos clientes manifiestan su confianza o inconformidad. Son más los desaciertos en la calidad de servicio que ofrecen las entidades, la cual nos lleva a cuestionar el clima laboral de las mismas. Como se puede ver, un buen clima laboral se verá reflejado en la calidad de servicio que se le ofrece al cliente, siendo estos quienes manifiesten su opinión positiva o negativa por el servicio.

En el capítulo I, se aborda la descripción y formulación del problema, se presenta los objetivos, las hipótesis, se consigna las variables y su operacionalización, se justifica teórica, metodológica y prácticamente la investigación.

En el capítulo II, se plantea el marco teórico, representado por los antecedentes internacionales, nacionales y locales, también se presenta las bases teóricas, estructuradas por el concepto de la variable, concepto de las dimensiones y sus teorías correspondientes, finalmente se presenta la definición de los términos básicos, representados por los indicadores más importantes de cada variable.

En el capítulo III, se presenta y conceptualiza el tipo, nivel y diseño de la investigación, se determina la población y el tamaño de la muestra, se establece y se

conceptualiza la técnica para la elaboración del instrumento, se indica la técnica utilizada para el recojo de datos, se explica la forma como se procesó, presentó y analizó los datos.

En el capítulo IV, se presenta el nivel de variables, dimensiones, la prueba de hipótesis y la discusión de resultados.

Finalmente consignamos las conclusiones, sugerencias, las referencias bibliográficas y los anexos respectivos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

Hernandez (2020) precisa, el Clima Organizacional en la Dirección General de Fiscalización de Mexico, se observó que el ambiente laboral no es el mejor debido a que los factores que deben de existir para generar un buen clima son limitados, negativos y poco contribuyen al buen desarrollo de sus actividades laborales en la mayoría de los servidores públicos y esto se ve reflejado en su rendimiento y productividad. Asimismo los servidores públicos perciben que por trabajar en el Gobierno, no van hacer nada o que estarán en un ambiente tranquilo y relajado pero cuando comienzan con las actividades y funciones que les encomiendan, sienten que los explotan porque consideran que es poco tiempo el que tienen para poder, organizarse y cumplir con los objetivos establecidos (p 69).

En lo que respecta a Perú, de acuerdo a la (cámara de comercio de Lima, citado en Pinedo & Delgado (2020), las instituciones públicas un 80% de desempeño deficiente; dentro de ellas, el congreso tiene resultados bajos, seguido por el ministerio de salud y educación. Entre las instituciones con mayor desempeño fue el ministerio de agricultura, el Banco central de reserva y el Ministerio de Economía y Finanzas (Perú 21, 2017). Estos resultados se dan debido al deficiente clima organizacional que experimentan los colaboradores; no cuentan con los materiales ni herramientas necesarias para poder cumplir las metas y ser productivos; haciendo que la población observe el bajo rendimiento de las instituciones; incluso, generando desconfianza en las mismas.

A nivel local, la investigación se centra en los problemas de clima laboral que presenta la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, por lo que se realizó un sondeo rápido aplicado a los trabajadores, donde el 30% considera que la Superintendencia no cumple con las normas, reglas, procedimientos y tramites, otro 60% considera que no hay autonomía, esto debido a que no tienen la facilidad de tomar decisiones e iniciativas, igualmente el 20% considera que las condiciones de

trabajo que les brindan no son las adecuadas; y finalmente el 70% no se siente involucrado con sus funciones, lo cual denota poca identidad, esto debido a la falta de sentimiento de pertenencia, involucramiento y orgullo, problema que afecta directamente se ve reflejado en la calidad de servicio.

En lo referente a la calidad de servicio, Intriago & Murillo (2022), indican que la gestión institucional que ofrece la empresa Pública de Infraestructura y Vialidad de Manabí – Manabí EP-Ecuador, dedicada al servicio público de ingeniería e infraestructura dentro de la provincia de Manabí, en tal sentido, el problema central que presenta esta administración pública es que la calidad de sus servicios depende mucho del orden en que ejecutan sus actividades administrativas, ante esta situación es importante reconocer que la empresa cuenta con los pilares fundamentales que requiere a nivel institucional y departamental, bases que han permitido orientar a los servidores públicos al momento de llevar a cabo sus actividades, sin embargo con el pasar del tiempo y el volumen de contratos que ha obtenido la empresa pública ha provocado que el cumplimiento de sus actividades no se ejecuten en el orden correcto, ni se cumplan a cabalidad con las políticas y procedimientos adecuados.

En el Perú uno de los problemas serios que enfrentan las organizaciones, es la calidad de servicio, en esa línea, Arce (2022) menciona, hoy en día, la percepción de los usuarios, por los servicios de atención al cliente, en el sector público es bastante negativo donde hay una gran falta de tolerancia de los empleados para brindar un servicio de calidad basado en la eficiencia. Los usuarios a menudo necesitan realizar diversas gestiones, por lo cual invierten dinero y tiempo para atender sus necesidades como ciudadanos de la entidad de SUNARP ubicado en Lima. En tal sentido se puede decir que la satisfacción absoluta buscada en el servicio al cliente aun es incierta; así como, el nivel de eficiencia (p.1).

Según los usuarios, la calidad de servicio también es un problema en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, por lo que se les realizó un sondeo rápido, donde el 40% manifiesta que el organismo público no cuenta con elementos tangibles como instalaciones, equipos, aspecto del personal y materiales de comunicación adecuados, el 30% considera que el personal no está a

disposición del usuario cuando lo requiere, no presenta un buen comportamiento y apariencia física; asimismo el 20 % considera que no recibe una atención personalizada y amable en los horarios establecidos, tampoco brindan una atención debida a los problemas planteados, en ello radicó el interés de realizar el presente trabajo de investigación, ya que nuestro propósito es entregar información validada a esta institución para que pueda solucionar los problemas de clima organizacional y calidad de servicio.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo es la relación del clima laboral y calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- a. ¿Cómo es el nivel del clima laboral de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023?
- b. ¿Cómo es el nivel de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023?
- c. ¿Cómo es la relación de la estructura y calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023?
- d. ¿Cómo es la relación de la autonomía y calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023?
- e. ¿Cómo es la relación de las condiciones de trabajo y calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023?
- f. ¿Cómo es la relación de la identidad y calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación del clima laboral y calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

- a. Determinar el nivel del clima laboral de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023.
- b. Determinar el nivel de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023.
- c. Determinar la relación de la estructura y calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023.
- d. Establecer la relación de la autonomía y calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023.
- e. Evaluar la relación de las condiciones de trabajo y calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023.
- f. Conocer la relación de la identidad y calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis General

La relación del clima laboral y calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023, es directa y significativa.

1.4.2. Hipótesis específicas

- a) La relación del clima laboral y calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023, es directa y significativa.

- b) La calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023, es directa y significativa.
- c) La relación de la estructura y calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023, es directa y significativa.
- d) La relación de la autonomía y calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023, es directa y significativa.
- e) La relación de las condiciones de trabajo y calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023, es directa y significativa.
- f) La relación de la identidad y calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023, es directa y significativa.

1.5. Variables

1.5.1. Variable 1: clima laboral

1.5.2. Variable 2: calidad de servicio

1.6. Operacionalización de variables

Tabla 1:

Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
Clima laboral	Estructura	Normas y reglas
		Procedimientos
		Tramites
	Autonomía	Tomar decisiones
		Tomar iniciativas
		Innovación
	Condiciones de trabajo	Libertad para realizar funciones
		Prestaciones de salud
		Capacitación
		Trato equitativo
Identidad	Sentimiento de pertenencia	
	Involucramiento	
	Orgullo	
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Instalaciones
		Equipos
		Aspecto del personal
	Personal	Materiales de comunicación
		Disposición
		Buena voluntad
	Confiabilidad	Comportamiento
Apariencia física		
Desempeño confiable		
Inquietud		
Actitud		
Forma de evaluar		
Horario de atención		
Empatía	Necesidad del usuario	
	Amabilidad con el usuario	
	Atención a problemas planteados	

Nota. Elaboración propia.

1.7. Justificación.

1.7.1. Justificación teórica.

Desde el punto de vista teórico, la investigación entregará a la comunidad investigadora teorías relevantes sobre el clima laboral y calidad de servicio, información importante que generará aportes a las teorías previamente formuladas, que permitirá comparar el clima laboral y la calidad de servicio de otros organismos Públicos.

1.7.2. Justificación metodológica

Desde el punto de vista metodológico, la importancia de la investigación se justificó metodológicamente a partir de la entrega de dos instrumentos fiables de las variables de estudio, medidos mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, los mismos que podrían ser usados por los investigadores que tengan a bien, evaluar las variables de estudio posteriormente.

1.7.3. Justificación práctica

Desde el punto de vista práctico, la importancia de la investigación radicó en la entrega de resultados a la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, información importante que podría servir como insumo para actualizar sus documentos de gestión y solucionar los problemas de clima laboral y calidad de servicio. También los resultados podrían ser usados como referencia en futuras investigaciones relacionados con el tema de estudio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. Antecedentes nacionales

Espejo (2018), en su tesis, el Clima Laboral y la Calidad de Servicio a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana - Periodo 2017, concluye, se ha determinado que existe una influencia significativa entre capacitación y la calidad de servicio a los contribuyentes del Servicio de Administracion Tributaria, esto debido a que hay una correlacion de 0.954 (p.96-97).

Anchay (2019), en su tesis, Clima Organizacional y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Chosica, Lima, concluye: se ha determinado que existe una relación significativa media entre la autonomía y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chosica, se mostró que existe una relación significancia positiva media con un $Rho = 0,292$, lo cual indica que a mayor autonomía mejor calidad de servicio (p.73).

Cayo & Lipe (2020), en su tesis, Relación del Clima Laboral con la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Sachaca de Arequipa, 2020, concluye, Se determino que, entre el clima laboral y calidad de servicio existe una relación significativa, siendo esta relación positiva y de un nivel fuerte de 0.763 (p.86).

Eras (2021), en su tesis Clima Organizacional y Calidad del Servicio en Tiempos de COVID-19 en la Municipalidad Distrital de Zorritos, Contralmirante Villar, Tumbes, 2021, concluye: Se demostro que existe coherencia directa entre la variables sentimiento de pertenencia y calidad del servicio , debido a que existe un coeficiente correlacional de 0.749 (p.34).

Trigoso (2021), en su tesis gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad Ejecutora del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima, 2019, concluye: Se diagnosticó que el estado actual de la calidad de Servicio en la Unidad Ejecutora 009: Progresar del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima; está en 67%

quienes consideran que no se sienten ni satisfecho ni insatisfecho del total de consultados (p.71).

Reátegui (2022), en su investigación sobre El Clima Organizacional y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021, concluye: Se determinó que existe relación significativa entre la estructura y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, por haberse encontrado mediante el análisis estadístico de Pearson un coeficiente de 0,972 (p.45)

Melendez & Tejada (2023), en su investigación Clima organizacional y Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería del Hospital de Jaén, concluye: En su mayoría los profesionales de enfermería de este hospital, dentro de su entorno laboral perciben un regular clima organizacional.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable 1: clima laboral

2.2.1.1. Concepto de la variable clima laboral

(Coll (2021, citado en Lama, 2021), El clima laboral tiene un gran impacto en la empresa, así como en sus empleados debido a que permitirá el desarrollo del trabajo de una manera satisfactoria, permitiendo un desarrollo óptimo del trabajo satisfaciendo a todas las partes involucradas. En otras palabras, el clima laboral es el medio en el que se desarrolla un trabajo (p.36).

2.2.1.2. Concepto de las dimensiones de la variable clima laboral

- Estructura

Según (Honores, 2001, citado en Rios, 2021), Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal y mal estructurado (pp.20-21).

- Autonomía

Según (Bordas, 2016, citado en López, 2021), es el grado en que los miembros de la organización perciben que pueden tomar decisiones y solucionar problemas sin consultar cada paso a sus 30 superiores y en general, el grado en que se anima a los empleados a ser autosuficientes y a tomar iniciativas propias (p.5).

- Condiciones de trabajo

Según Pineda (2021), se menciona la otorgación de la organización u organización a dar los recursos primordiales como los instrumentos físicos, financiero y psicosociales para el logro de las funcionalidades encargadas, de tal forma que haya condiciones para desarrollar el trabajo de la mayor forma (p.11).

- Identidad

Según (Litwin y Stringer, 1978, citado en Ñique, 2018), es el sentimiento de pertenencia a la organización, el cual es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los, objetivos personales con los de la organización (p.39).

2.2.1.3. Teorías de la variable clima laboral

- Teoría de los sistemas de Likert

(Likert, 1968, como se cita en Ferrer & Tello , 2022), considera que comportamiento de los subordinados es causado por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que éstos perciben sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. Estos factores se definen entonces como: Flujo de comunicación. Práctica de toma de decisiones., Interés por las personas, Influencia en el departamento., Excelencia tecnológica., Motivación.

R. Likert, manifiesta existen tres tipos de variables que determinan las características propias de una institución; que se consideran que intervienen en la percepción individual del clima. Las cuales se describen a continuación:

- a. Variables independientes. Este tipo de variable está orientada a seguir la dirección o sentido en que una determinada institución evoluciona y logra sus

resultados. Además, interviene la estructura de la organización y su administración, reglas, decisiones, competencia y actitudes. Si se modifica una variable independiente se modifica el resto de las variables.

- b. Variables intermedias: Esta variable evidencia el estado interno y la salud de una organización y conforma los procesos organizacionales de una institución. Entre estas intervienen la motivación, la actitud, los objetivos, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones.
- c. Variables finales o variables dependientes: Se derivan del efecto de las variables independientes y intermedias, por lo que se considera que interviene de los logros de la organización o la empresa. (La productividad, los gastos de la empresa, las ganancias y las pérdidas).

- Teoría de clima organizacional de Likert

Según Gonzales et al. (2018), Likert en su teoría de los sistemas, determina dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones. Menciona Brunet que se debe evitar confundir la teoría de los sistemas de Likert con las teorías de liderazgo, pues el liderazgo constituye una de las variables explicativas del clima y el fin que persigue la teoría de los sistemas es presentar un marco de referencia que permita examinar la naturaleza del clima y su papel en la eficacia organizacional (p.17).

- Teoría de clima según Uribe

Según (Uribe, citado en Jimenez, 2021), el Clima Organizacional se utiliza como elemento fundamental para medir las percepciones que el trabajador tiene de las disposiciones y técnicas que ocurren en la organización, ya que refleja la interacción entre las características personales y de la institución, el cual recoge aspectos de las condiciones de trabajo, su bienestar y el desarrollo de la entidad; se puede considerar que el clima organizacional y la salud de los colaboradores van de la mano, su aporte es significativo en los procesos del trabajo y productividad es preciso que las autoridades de las instituciones

procuren un manejo adecuado en las relaciones que se mantienen dentro de la institución generando un ambiente acogedor; para que esto genere satisfacción en las personas al realizar sus funciones a corto y largo plazo al evidenciar un buen rendimiento en las actividades designadas por la institución (p. 32).

- Teoría de clima de Gonçalves

De acuerdo con (Gonçalves, 1997, citado en Reyna, 2021) considera como la percepción que el colaborador asume de su entorno de trabajo, tanto de los medios tangibles como de lo intangible. Claro está que estas percepciones van a ser cambiantes, dependiendo de la cultura, costumbre y estado de ánimo del colaborador (p.29).

- Teoría de clima de Mc Gregor

Pozo & Reategui (2021), mencionan que la publicación que hizo el autor "Lado Humano de la Empresa", examina las teorías relacionadas con el comportamiento de las personas con el trabajo y expuso los dos modelos que llamó "Teoría X" y "Teoría Y".

- Teoría X

El ser humano ordinario siente un rechazo intrínseco hacia el trabajo y lo evitará siempre que pueda. Debido a esta tendencia humana al rehuir el trabajo la mayor parte de las personas tiene que ser obligadas a trabajar por la fuerza, controladas, dirigidas y amenazadas con castigos para que desarrollen el esfuerzo adecuado a la realización de los objetivos de la organización.

- Teoría Y

Esta teoría consiste en la motivación y estimulación en los colaboradores de esta manera ellos se pueden sentir comprometidos para el desarrollo personal, el logro de metas y objetivos personales de esta manera se logrará la llamada integración (p.46).

2.2.2. Variable 2: calidad de servicio

2.2.2.1. Concepto de la variable calidad de servicio

Según (Pizzo, 2013, citado en Caceres & Mamani, 2020), la calidad de servicio es el hábito desarrollado y practicado que tiene una organización para interpretar las necesidades

y expectativas que tienen los clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio compresible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido y servido personalmente con dedicación y eficacia (p.36).

2.2.2.2. Concepto de las dimensiones de la variable calidad de servicio

- Elementos tangibles

Según Rojas (2018), los elementos tangibles son todo aquello que se puede sentir y ver, como las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación (p.40).

- Personal

Según (Collados, 2017, citado en Alvarez, 2019), el personal es el encargado de ayudar, brindar disponibilidad, confianza y discreción, debe estar entregado a la solidez del trabajo y presentar capacidades para conocer las necesidades del consumidor (p24).

- Confiabilidad

Según (Bitner, 2010, citado en Aliaga, 2021), es la facultad o capacidad de los agentes interno de la empresa para poder atender y cumplir de manera óptima los servicios ofertados, en periodos de tiempo previamente planificados, se logra obtener la confiabilidad cuando se brinda el servicio ofertado en el tiempo esperado (P.51)

- Empatía

Según (Riveros, 2007, citado en Aspajo, 2021), es la disposición de ofrecer a los usuarios una atención personalizada de manera comprometida, respetuosa, cortez y voluntad de resolver inconvenientes presentados(p.38).

2.2.2.3. Teorías de la variable calidad de servicio

- El modelo de Grönross

(Grönross, 1984, citado en Orihuela, 2019), determina tres factores de la calidad de un servicio:

- a. La calidad técnica es el resultado de los servicios que se ofrece, por el cual se determina como lo que el cliente recibe, donde el producto ofrecido tiene más

relevancia objetiva y menor dificultad de evaluación por los clientes.

- b. La calidad funcional son características relacionadas con el proceso, es la forma como se da el servicio. Se presenta mediante la relación del cliente con los trabajadores con su interacción.
- c. La calidad organizativa o imagen corporativa, es como perciben los clientes de la calidad de una organización, conformada por la imagen que muestra den su servicio, a través de la percepción del cliente ante el servicio (p.65).

- Teoría de calidad de Feigenbaum

(Feigenbaum, citado en Tueros & Coz, 2019), menciona a la calidad total como un conjunto de elementos recíprocamente relacionados e influyentes, con vista a la obtención de objetivos habituales. Nos muestra que el registro de la calidad es una cualidad de dominio para poder guiar una organización de forma poderosa, porque el no solo se basa en los métodos fructíferos, sino que incluye todas aquellas ocupaciones empleadas de la estructura, es de esta manera como se garantiza que la calidad no se concentra en los términos convenientes de la organización, de esta manera se alcanza dar al cliente la satisfacción en el instante que el beneficio esté en manos del interesado.

- Teoría de los 13 principios (Jesús Alberto Viveros Pérez)

(Viveros, citado en, Mendoza, 2022), señala que, si el íntegro de los trabajadores de una compañía cumplen los trece fundamentos enunciados en su teoría, la empresa podrá proceder a realizar su trabajo con la más grande eficiencia y calidad probables. Las reglas se señalan a continuación:

- a. Realice las cosas directamente desde la primera ejecución
- b. Satisfacer las necesidades del cliente (tanto de forma remota como interna)
- c. Descubra los arreglos y no defienda los pasos en falso
- d. Sea optimista pase lo que pase.
- e. Tener un buen manejo de los demás.
- f. Sea oportuno en el cumplimiento de las tareas.

- g. Estar a tiempo.
- h. Trabajen juntos compasivamente con sus socios.
- i. Descubre cómo percibir nuestras confusiones e intenta corregirlas.
- j. Sea modesto para aprender e instruir a otros.
- k. Ser ordenado y compuesto con los dispositivos y el grupo de trabajo.
- l. Sea confiable y cree confianza en los demás.
- m. Se toma en cuenta esta teoría ya que se quiere lograr mayor eficiencia en las empresas para poder brindar una mejor calidad de servicio (p.29).
- Teoría de la Calidad de Joseph Juran

(Joseph Juran, citado en Alfonso & Curahua, 2022), menciona que la “calidad no cae del cielo, hay que planearla, controlarla y mejorarla”. Plantea la calidad analizada desde su trilogía, en la que se intervienen la planificación del servicio o producto, el control de los procesos y la continua mejoría del bien o servicio que ofrecen las instituciones.

- a. Planeamiento de la calidad, aquí identificamos a los clientes y sus necesidades, las cuales deben ser tenidas en cuenta al servicio que se da y por último se transfiere el proceso de operaciones, después de establecer las condiciones. En esta investigación los estudiantes son los clientes y describiremos sus prioridades en las dimensiones propuestas en el modelo, para analizar el nivel de calidad que sienten al recibir.
- b. Control de la calidad, es primordial detectar los posibles procesos que no estén bajo control y conocer las posibles causas de variabilidad, para luego cambiar o corregir las partes del proceso afectadas. En esta investigación al encontrar la calidad del servicio, se podrá conocer cómo está el nivel de percepción de los estudiantes de la carrera de profesional de Medicina Humana.
- c. Mejoramiento de la calidad, en esta parte se enlazan las políticas, con un entrenamiento constante, buena comunicación y coordinación, mediante

estas acciones de mejora de nivel se encamina a modificar el proceso para alcanzar mejores niveles de calidad. En esta investigación se conocerán cuáles son las dimensiones que necesiten mejoras en proceso del servicio educativo que brinda la universidad a los estudiantes (p 36-37).

- Teoría de Philip Crosby

(Philip Crosby, citado en Fernandez, 2018), indica que, la filosofía fundamental de fondo de estos absolutos es una mentalidad de conformidad, y queda interrumpida si el diseño o servicio es incorrecto o no sirve con eficacia las necesidades del cliente.

Desarrolló los cinco absolutos de la calidad stops, que son:

- a. Conformidad con las necesidades. La idea de fondo es que una vez que se hayan determinado las necesidades, el proceso de producción mostrara, calidad si el producto o servicio resultante del proceso está de acuerdo con esas necesidades.
- b. No existe otra cosa como un problema de calidad.
- c. No existe otra cosa como la economía de la calidad; es siempre más barato hacer bien el trabajo la primera vez.
- d. La única métrica de actuación es el coste de la calidad.
- e. La única actuación estándar es la de cero defectos (p.16-17)

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1. Variable 1: *clima laboral*

- Capacitación

Según (Sileceo Aguilar, 2004, citado en García, 2019), “Los desafíos en el siglo XXI, en lo humanitario y en lo técnico, presionan a las instituciones estatales y particulares a tener un nuevo estudio práctico relacionado a la ocupación de formación y progreso del recurso humano. El aprendizaje es una herramienta que ilustra y especifica constantemente, y ubica en coyuntura de aptitud y talento humano igualmente que la incapacidad del personal no podrá excluir en métodos autoritarios, pero si disminuir

persuasivamente el avance del talento humano en sus diferentes expresiones que accede una modernización habitual de ilustraciones” (p.31).

- Involucramiento

De acuerdo con (Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker, 2002, citado en De La Garza, et al., 2020), Es un estado positivo, de satisfacción y en relación al estudio mental del trabajo caracterizado por el vigor, la dedicación y la absorción. Más que un momento específico, el WE se refiere a un estado cognitivo-afectivo que prevalece y no se enfoca a un objeto particular o evento del comportamiento individual.

- Normas y políticas

Según Guerrero (2020), Son aquellos patrones de conducta determinados por las normas y reglas que fijan la forma en la que se hacen las cosas en la empresa, regidos tanto de manera endógena como exógena.

- Toma de decisiones

Según Requejo y Sanchez (2019) la toma de decisiones lo podemos entender como un proceso general, es decir, el acto de elegir una decisión de un conjunto de alternativas. Ahora bien, la gran mayoría de personas cree que él toma una decisión es cuando se optimiza factores como utilidades, ventas, etc.; pero también puede ser el minimizar las pérdidas o gastos. Puede ser incluso elegir el mejor método para quedar fuera de los negocios, despedir empleados o terminar una alianza estratégica con alguna compañía de años (p.25).

- Innovación

Según (Manzano, 2006, citado en Orihuela, 2019), es el proceso en el cual a partir de una idea, invención o reconocimiento de una necesidad se desarrolla un producto, técnica o servicio útil hasta que sea comercialmente (p.32)

2.3.2. Variable 2: motivación laboral

- Desempeño Confiable

(Tobón, 2011, citado en Pacherrres, 2022) manifiesta, lo central es la eficiencia y la

eficacia con respecto a metas del contexto. Lo que importan son los resultados evaluables públicamente, pero se deja de lado el procesamiento de la información (p.44).

- Disposición de servicio

Según Gómez (2020), la disposición es natural, no forzada, donde se busca atender, ayudar y servir al cliente de forma entregada y con dignidad (p.12).

- Apariencia Física

Según (National Library of Medicine 2016, citado en Vaquero, et al., 2020) El concepto de apariencia física hace referencia a las características o cualidades de un individuo que se distinguen de la naturaleza o atributos invisibles subyacentes.

- Actitud

Según (Robbins & Coulter, 2005, citado en Trigos, 2021) las actitudes son declaraciones evaluadoras, favorables o desfavorables, respecto de objetos, personas o acontecimientos. Reflejan cómo se siente un individuo hacia algo. Cuando una persona dice, “me gusta mi trabajo”, está expresando una actitud hacia el trabajo. Una actitud está integrada por tres componentes: cognición, afecto y comportamiento. El componente cognoscitivo de una actitud se refiere a las creencias, las opiniones, el conocimiento o la información que tiene una persona. La creencia de que “la discriminación es incorrecta” ilustra una cognición (p.29).

- Amabilidad

Según Ramos (2021), es la capacidad para mostrar afecto por el cliente interno y externo. Se debe respetar la sensibilidad del usuario, porque muchas veces es altamente vulnerable a nuestro trato (p.9).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Método de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Se hizo uso del tipo de investigación aplicada, según (Para Murillo, 2008, citado en Arias, 2023), la investigación aplicada recibe el nombre de práctica o empírica, que se caracteriza por buscar la utilización de los conocimientos adquiridos, que se complementan a la vez con otros, para después implementar y sistematizar esa información (p.10).

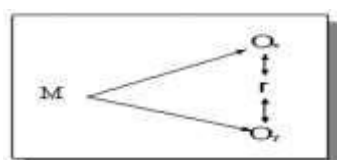
3.1.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación es descriptiva, según (Hernández et al., 2014, citado en Reyna, 2021), intenta describir en detalle las características, perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos u otros fenómenos bajo análisis. Su función es recopilar información de forma independiente o conjunta sobre las variables a las que se refieren (p.34).

3.1.3. Diseño de investigación

Esta investigación es de diseño correlacional, debido que se buscó la relación que existe entre las variables. De acuerdo con (Hernández et al. 2014, citado en Góngora, 2021) los estudios correlacionales nos permiten establecer las relaciones entre variables que estamos tratando a nivel teórico (p.34).

Figura 1: Esquema de la investigación



Donde:

M: Muestra, trabajadores y usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa.

V1: Variable clima laboral

V2: Variable calidad de servicio

r: Relación entre variable

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

- Variable clima laboral

La población para evaluar la variable clima laboral lo constituyeron el 100% de los trabajadores de la la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, que alcanza a 97.

- Variable calidad de servicio

La población para evaluar la variable calidad de servicio lo constituyeron los 2100 usuarios que acceden en promedio por semana a la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa.

3.2.2. Muestra

La muestra se calculará a través del muestreo probabilístico, mediante la fórmula para poblaciones menores a 100,000.

Figura 2: Fórmula para calcular la muestra

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

- Variable de clima

laboral Donde

n = Tamaño de la muestra necesaria.

P = Probabilidad de que evento ocurra (50%)

Q = Probabilidad de que el evento no ocurra (50%)

$Z_{\alpha/2} = 1,96$

N

N = Población (97)

Desarrollando la formula

$$n = (0.5 * 0.5 * (1.96)^2 * 97) / (((0.09)^2 * 96) + (0.5 * 0.5 * (1.96)^2))$$

$$n = 78$$

Variable de calidad de servicio

Donde

n = Tamaño de la muestra necesaria.

P = Probabilidad de que evento ocurra (50%)

Q = Probabilidad de que el evento no ocurra (50%)

$$Z_{\alpha/2} = 1,96$$

N = Población (2100)

$$EE = 0,09$$

Desarrollando la formula

$$n = (0.5 * 0.5 * (1.96)^2 * 2100) / (((0.09)^2 * 2099) + (0.5 * 0.5 * (1.96)^2))$$

$$n = 77$$

3.3. Instrumento de recolección de datos

3.3.1. Técnicas para la elaboración de instrumentos de recolección de datos

Se elaboraron dos instrumentos, mediante la técnica de cuestionario de preguntas cerradas, (Arias, 2012, citado en Giordano, 2021), el cuestionario de preguntas cerradas es “aquellas que establecen previamente las opciones de respuesta que puede elegir el encuestado. Éstas se clasifican en: dicotómicas: cuando se ofrecen sólo dos opciones de respuesta; y de selección simple, cuando se ofrecen varias opciones, pero se escoge sólo una” (p.56).

3.3.2. Confiabilidad de los instrumentos

Tabla 2.

Confiabilidad de la variable clima laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,871	20

El valor alfa de Cronbach de la variable clima laboral, es 0.871, obteniendo un nivel de fiabilidad de muy bueno.

Tabla 3.

Confiabilidad de la variable calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,880	20

El valor alfa de Cronbach de la variable calidad de servicio, es 0.880, obteniendo un nivel de fiabilidad de muy bueno.

3.4. Procedimiento de recolección de datos

Los datos se recolectaron mediante la técnica de la encuesta, según Duana & Hernández (2020) las técnicas de recolección de datos incluyen procedimientos y actividades que permiten a los investigadores obtener la información necesaria para responder a sus preguntas de investigación (p.2).

3.5. Tratamiento de los datos

3.5.1. Procesamiento de datos

Finalizado el trabajo de campo, los datos fueron procesados en el programa Excel, lo que generó una base de datos por variable, asimismo este se diseñó por dimensión, las opciones de respuesta y la cantidad de elementos. Los datos se procesarán posteriormente en el programa estadístico SPSSv27.

3.5.2. Presentación de datos

Los datos se presentaron en tablas de frecuencia y figuras obtenidas de Excel, que muestran los niveles de las variables y dimensiones. Asimismo, se presentan en tablas extraídas del programa estadístico SPSSv27, que muestran la relación entre variables y mediciones.

3.5.3. Análisis de datos

Para determinar el nivel de variables y dimensiones se usó la escala de Clima Laboral (Edco), según (Acero et al., citados en Cotrina, 2019) Para determinar si el clima organizacional puntúa entre alto, medio o bajo se realizó de la siguiente forma: entre el puntaje mínimo y el máximo posible (40 y 200) se determinan 3 intervalos de la misma dimensión fraccionando la desigualdad de los dos puntajes entre 3 y a partir del puntaje mínimo se suma el resultado obtenido así:

- Nivel bajo: De 20 a 46 puntos.
- Medio: De 47 a 73 puntos
- Nivel alto: Puntajes entre 74 y 100.

La relación entre las variables se encontró después de realizar la prueba de normalidad de las variables, resultando una distribución normal, por lo tanto, se hizo uso del estadístico paramétrico de Pearson.

Tabla 4.

Prueba de normalidad de las variables

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
clima laboral	,082	77	,200*	,974	77	,118
calidad de servicio	,087	77	,200*	,966	77	,037

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la investigación se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, donde el valor de sigma de la variable clima laboral es > 0.05 , y el valor de sigma de variable calidad de servicio es > 0.05 , entonces la distribución de los datos sigue el supuesto de normalidad, por lo tanto, la relación entre variables se encontró a través del estadístico paramétrico de Pearson, Según Apaza et al. (2022) los métodos de correlación de Pearson (CP) son técnicas bivariados que se emplean en circunstancias multivariadas para la explicación de diversos fenómenos relacionados en el campo animal y vegetal. En las correlaciones de Pearson [r], los procedimientos guardan relación con la naturaleza de

las variables utilizadas. El primer coeficiente es un estadístico paramétrico que requiere absolver previamente el cumplimiento de varias premisas o supuestos, especialmente el de normalidad bivariada para las variables analizadas, en tanto el segundo es un estimador no paramétrico utilizado en variables que no necesariamente cumplen criterio de normalidad.

Tabla 5.

Parámetros de interpretación del coeficiente de Pearson

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Nota. Hernández. R. (2014)

Regla de decisión:

- La relación se considera significativa si $P \leq 0.05$
- La relación no se considera significativa si $P > 0.05$

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación de resultados

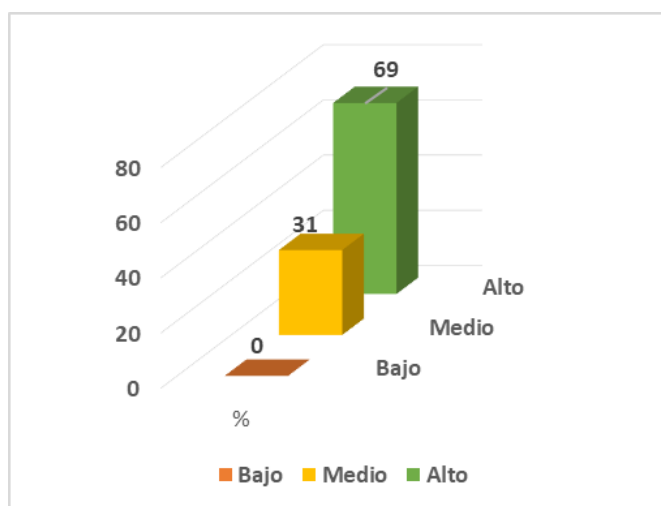
4.1.1. Variable 1: clima laboral

Tabla 6.

Niveles de la variable clima laboral

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-46]	0	0
Medio	[47-73]	24	31
Alto	[74-100]	54	69
n		78	100

Figura 3.

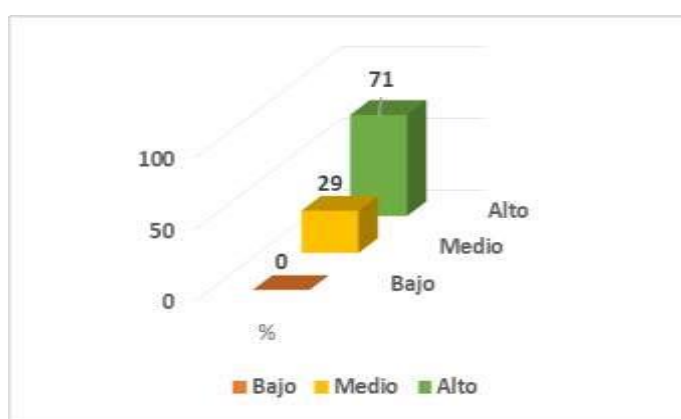
Distribución de frecuencias de la variable clima laboral

Nota. Tabla 6

El 31% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, indica que el nivel de clima organizacional es medio, 69% dice que es alto.

Tabla 7.*Niveles de la dimensión estructura*

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	0	0
Medio	[12-18]	23	29
Alto	[19-25]	55	71
n		78	100

Figura 4.*Distribución porcentual de la dimensión estructura*

Nota. Tabla 7

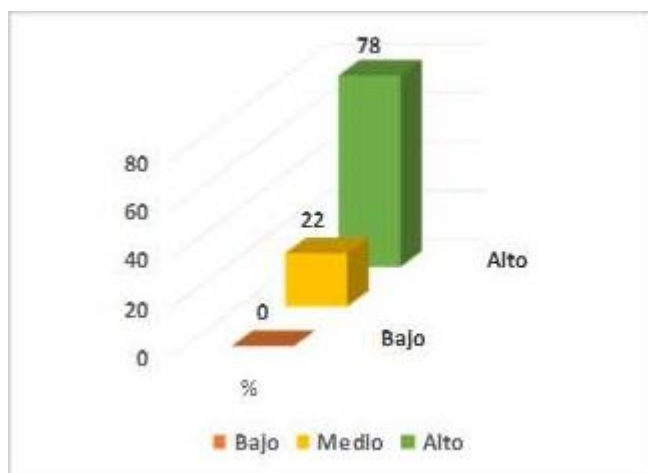
El 29% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, indica que el nivel de estructura es medio, el 71% dice que es alto.

Tabla 8.*Niveles de la dimensión autonomía*

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	0	0
Medio	[12-18]	17	22
Alto	[19-25]	61	78
n		78	100

Figura 5.

Distribución porcentual de la dimensión autonomía



Nota. Tabla 8

El 22% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, indica que el nivel de autonomía es medio, el 78% indica que es alto.

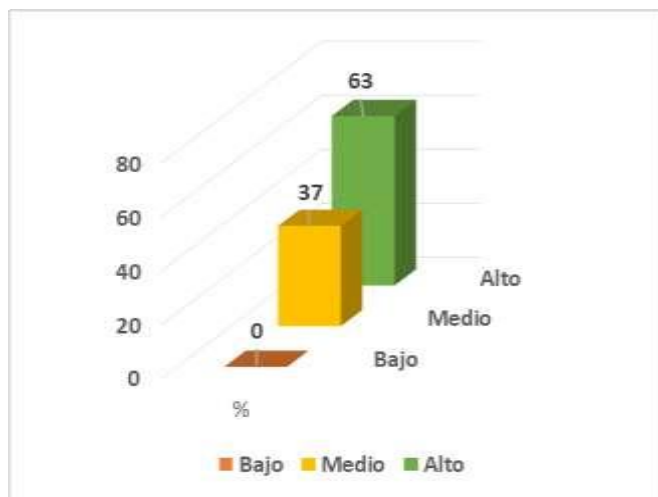
Tabla 9.

Niveles de la dimensión condiciones de trabajo

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	0	0
Medio	[12-18]	29	37
Alto	[19-25]	49	63
N		78	100

Figura 6.

Distribución porcentual de la dimensión condiciones de trabajo



Nota. Tabla 9

El 37% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral IV Sede Pucallpa, indica que el nivel de las condiciones de trabajo es medio, el 63% dice que es alto.

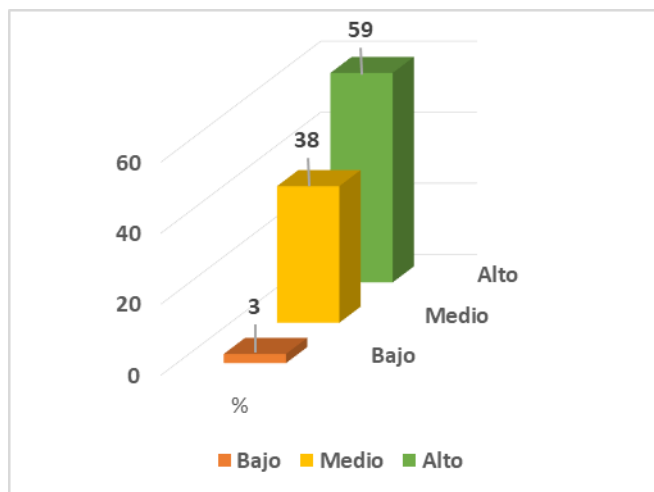
Tabla 10.

Niveles de la dimensión identidad

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	2	3
Medio	[12-18]	30	38
Alto	[19-25]	46	59
n		78	100

Figura 7.

Distribución porcentual de la dimensión identidad



Nota. Tabla 10

El 3% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, indica que el nivel de identidad es bajo, el 38% dice que es medio, 59% dice que es alto.

4.1.2. Variable 2: calidad de servicio

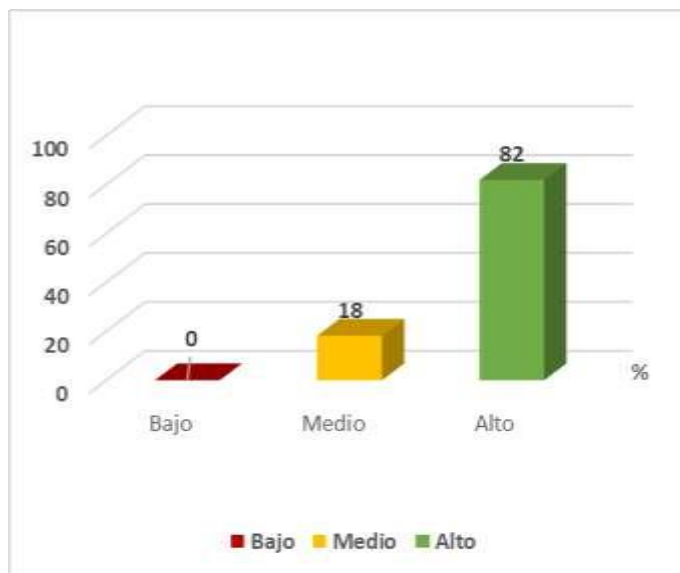
Tabla 11.

Niveles de la variable calidad de servicio

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-46]	0	0
Medio	[47-73]	14	18
Alto	[74-100]	63	82
n		78	100

Figura 8.

Distribución porcentual de la variable calidad de servicio



Nota. Tabla 11

El 18% de los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral IV Sede Pucallpa, indica que el nivel de calidad de servicio es medio, el 82% dice que es alto.

4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1. Hipótesis general

La relación del clima laboral y calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023, es directa y significativa.

Tabla 12.

Relación de clima laboral y calidad de servicio

Clima laboral	Correlación de Pearson	1	,048
	Sig. (unilateral)		,340
	N	78	77
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,048	1
	Sig. (unilateral)	,340	
	N	78	77

Nota. SPSSv27

De acuerdo con la prueba unilateral, la correlación es positiva débil (0,048) y no significativa (0.340), en consecuencia, existe relación directa débil y no significativa entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023.

4.2.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

La relación de la estructura y calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023, es directa y significativa.

Tabla 13.

Relación de la estructura y calidad de servicio

Estructura	Correlación de Pearson	1	,132
	Sig. (unilateral)		,127
	N	78	77
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,132	1
	Sig. (unilateral)	,127	
	N	78	77

Nota. SPSSv27

De acuerdo con la prueba unilateral, la relación es positiva media (0,132) y no significativa (0.127), en consecuencia, existe relación directa media y no significativa entre la estructura y la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023

Hipótesis específica 2

La relación de la autonomía y calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023, es directa y significativa.

Tabla 14.*Relación de la autonomía y calidad de servicio*

Autonomía	Correlación de Pearson	1	-,027
	Sig. (unilateral)		,407
	N	78	77
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	-,027	1
	Sig. (unilateral)	,407	
	N	78	77

Nota. SPSSv27

De acuerdo con prueba unilateral, la correlación es negativa débil (-0.027) y no significativa (0.407), en consecuencia, existe relación indirecta débil y no significativa entre la autonomía y la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023.

Hipótesis específica 3

La relación de las condiciones de trabajo y calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023, es directa y significativa.

Tabla 15.*Relación entre las condiciones trabajo y la calidad de servicio*

Condiciones de trabajo	Correlación de Pearson	1	,019
	Sig. (unilateral)		,433
	N	78	77
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,019	1
	Sig. (unilateral)	,433	
	N	78	77

Nota. SPSSv27

De acuerdo con la prueba unilateral la correlación es positiva débil (0,019) y no significativa (0.433), en consecuencia, existe relación directa débil y no significativa entre las condiciones de trabajo y la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023.

Hipótesis específica 4

La relación de la identidad y calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023, es directa y significativa.

Tabla 16.

Relación entre la identidad y calidad de servicio

Identidad	Correlación de Pearson	1	,018
	Sig. (unilateral)		,439
	N	78	77
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,018	1
	Sig. (unilateral)	,439	
	N	78	77

Nota. SPSSv27

De acuerdo con la prueba unilateral la correlación es positiva débil (0,018) y no significativa (0.439), en consecuencia, existe relación directa débil y no significativa entre la identidad y la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023.

4.3. Discusión de resultados

En referencia al objetivo general, los resultados muestran que la relación entre el clima laboral y la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023 es, directa débil (0.048) y no significativa (0.340). Lo que significa de la forma como la Superintendencia administra la estructura, la autonomía, las condiciones de trabajo y la identidad, no le alcanza para lograr una relación directa más alta y significativa con la calidad de servicio. Resultado distinto se encontró Cayo & Lipe (2020), en su tesis Relación del Clima Laboral con la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Sachaca de Arequipa, 2020, concluye, quienes concluyen que entre el clima laboral y calidad de servicio existe una relación significativa, siendo esta relación positiva y de un nivel fuerte de 0.763.

En referencia al objetivo específico 1, el 69% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, indica que el nivel de clima organizacional es alto, lo que significa que los Registros Públicos, maneja la estructura, la autonomía, las condiciones de trabajo y la identidad, a niveles altos. Resultados distinto encontraron Meléndez & Tejada (2023), en su investigación Clima organizacional y Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería del Hospital de Jaén, quienes concluyeron: En su mayoría los profesionales de enfermería de este hospital, dentro de su entorno laboral perciben un regular clima organizacional.

En referencia al objetivo específico 2, el 82% de los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral IV Sede Pucallpa, indica que el nivel de calidad de servicio es alto, lo que significa que los Registros Públicos, ofrecen los elementos tangibles, el personal, la confiabilidad y la empatía, a niveles altos. Resultado distinto, encontró Trigos (2021), en su tesis gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad Ejecutora del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima, 2019, quien concluye: el 67% de consultados, consideran que no se sienten ni satisfecho ni insatisfecho (p.71).

En referencia al objetivo específico 3, existe relación directa media (0,132) y no significativa (0,127) entre la estructura y la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023. Lo que significa de la forma como se trabaja las normas y reglas, procedimientos y tramites, no son suficientes para establecer una relación directa más alta con la calidad de servicio. Resultado distinto obtuvo Reátegui (2022), en su investigación sobre El Clima Organizacional y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021, concluye: Se determino que existe relación significativa entre la estructura y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, por haberse encontrado mediante el análisis estadístico de Pearson un coeficiente de 0,972.

En referencia al objetivo 4, existe relación indirecta débil (-0.027) y no significativa (0.407) entre la autonomía y la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023. Lo que significa de la forma como los Registros Públicos, toma decisiones, toma iniciativas, innova y otorga libertad a los trabajadores para realizar funciones, no le alcanza para lograr una relación directa positiva y significativa entre la autonomía con la calidad de servicio. Resultado distinto obtuvo Anchay (2019), en su tesis, Clima Organizacional y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Chosica, Lima, concluye: Se ha determinado que existe una relación significativa media entre la autonomía y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chosica, se mostró que existe una relación significancia positiva media con un $Rho = 0,292$, lo cual indica que a mayor autonomía mejor calidad de servicio.

En referencia al objetivo 5, existe relación directa débil (0,019) y no significativa (0.433) entre las condiciones de trabajo y la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023. Lo que significa de la forma como los Registros Públicos, trabaja las prestaciones de salud, capacita y trata a sus trabajadores no le alcanza para lograr una relación directa positiva y significativa entre las condiciones de trabajo con la calidad de servicio. Resultado distinto obtuvo Espejo (2018), en su tesis, el Clima Laboral y la Calidad de Servicio a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Lima Metropolitana - Periodo 2017, concluye, se ha determinado que existe una influencia significativa entre capacitación y la calidad de servicio a los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria, esto debido a que hay una correlación de 0.954.

En referencia al objetivo 6, existe relación directa débil (0,08) y no significativa (0.439) entre la identidad y la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023. Lo que significa de la forma como los Registros Públicos, trabaja el sentimiento de pertenencia, el involucramiento y el orgullo no le alcanza para lograr una relación directa positiva y significativa entre

la identidad con la calidad de servicio. Resultado distinto obtuvo Eras (2021), en su tesis Clima Organizacional y Calidad del Servicio en Tiempos de COVID-19 en la Municipalidad Distrital de Zorritos, Contralmirante Villar, Tumbes, 2021, quien concluye: Se demostró que existe coherencia directa entre la variables sentimiento de pertenencia y calidad del servicio, debido a que existe un coeficiente correlacional de 0.749.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados presentados, se presenta las siguientes conclusiones:

- Se determinó que existe una relación directa débil (0.048) y no significativa (0.340) entre el clima laboral y la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023. Lo que significa de la forma como la Superintendencia administra la estructura, la autonomía, las condiciones de trabajo y la identidad, no le alcanza para lograr una relación directa más alta y significativa entre el clima laboral con la calidad de servicio.
- Con respecto al clima organizacional de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023, el 31% indica que es de nivel medio, y el 69% indica que es de nivel alto lo que significa para la gran mayoría de trabajadores, que la Superintendencia administra la estructura, la autonomía, las condiciones de trabajo y la identidad a niveles altos.
- Con respecto a la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023, 18% de usuario indica que es de nivel medio, y el 82 % indica que es del nivel alto. Lo que significa para la gran mayoría de usuarios, que la Superintendencia ofrece los elementos tangibles el servicio personal, la confiabilidad y la empatía, a niveles alto.
- Existe relación directa media (0.132) y no significativa (0.127) entre la estructura y la calidad de servicio de la de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023. Lo que significa de la forma como la Superintendencia administra las normas y reglas, los procedimientos y los tramites, no le alcanza para lograr una relación directa más alta y significativa entre la estructura con la calidad de servicio.

- Existe relación indirecta débil, (- 0.027) y no significativa (0.407) entre la autonomía y la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023. Lo que significa de la forma como la Superintendencia toma decisiones, toma iniciativas, innova, y otorga libertad a los trabajadores para realizar sus funciones, no le alcanza para lograr una relación directa positiva y significativa entre la autonomía con la calidad de servicio.
- Existe relación directa débil (0.019) y no significativa (0.433) entre las condiciones de trabajo y la calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023. Lo que significa de la forma como la Superintendencia presta salud a sus trabajadores, les capacita, y los trata, no les alcanza para lograr una relación directa positiva alta y significativa entre las condiciones de trabajo con la calidad de servicio.
- Existe relación directa débil (0.018) y no significativa (0.439) entre la identidad y la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023. Lo que significa de la forma como los trabajadores muestran su sentimiento de pertenencia, se involucran y se sienten orgullosos de su entidad, no les alcanza para lograr una relación directa positiva alta entre la identidad con la calidad de servicio.

SUGERENCIAS

De acuerdo a los resultados presentados, se presenta las siguientes sugerencias:

- La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, debe mejorar la administración de la estructura, de la autonomía, de las condiciones de trabajo y de la identidad, con el propósito de lograr una relación directa alta y significativa entre el clima laboral y la calidad de servicio.
- La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, debe reestructurar su estructura, debe brindar mayor autonomía a sus trabajadores, debe mejorar las condiciones de trabajo y generar mayores compromisos de identidad de sus trabajadores, para conservar los niveles altos de clima laboral.
- La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, debe mejorar sus elementos tangibles, sensibilizar para un mejor servicio al personal, otorgar mayores niveles de confiabilidad y cultivar la empatía de sus trabajadores, para conservar los niveles altos de calidad de servicio.
- La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, debe mejorar la administración de las normas y reglas, de los procedimientos y los tramites, con el propósito de lograr una relación directa más alta y significativa entre la estructura y la calidad de servicio.
- La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, debe mejorar la toma decisiones, la toma de iniciativas, la innovación, y otorgar mayores niveles de libertad a los trabajadores para realizar funciones, con el propósito de lograr una relación directa positiva alta y significativa entre la autonomía con la calidad de servicio.
- La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, debe mejorar la prestación de salud a sus trabajadores, les

debe capacitar, y mejorar el trato, con el propósito de lograr una relación directa positiva alta y significativa entre las condiciones de trabajo y la calidad de servicio.

- La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, debe promover talleres que busquen crear mayores sentimientos de pertenencia, involucrarlos cada vez más en las diferentes actividades, para que se sientan orgullos de su entidad, con el propósito de lograr una relación directa positiva alta y significativa entre la identidad y la calidad de servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aliaga, R. R. (2021). *La Responsabilidad Social Empresarial y su influencia en la Calidad del Servicio en la Empresa Prestadora de Servicios Selva Central S.A - La Merced 2019*, (Tesis de posgrado, UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ, HUANCAYO-PERÚ). Obtenido de <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/8045>
- Álvarez, J. R. (2019). *Dimensión de Personal*. Obtenido de <https://repositorio.unsa.edu.pe/items/af4f92db-4a70-4169-b54a-fa4a91c0e8c8>
- Anchay, S. A. (2019). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y CLIMA LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHOSICA, LIMA-2019, Teses de pregrado, UNIVERCIDAD PERUANA UNION, LIMA-PERU*. Obtenido de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4528>
- Apaza Zúñiga, E., Cazorla Chambi, S., Condori Carbajal, C., Arpasi Meléndez, F., Tumi Figueroa, I., Yana Viveros, W., & Quispe Coaquira, J. (01 de junio de 2022). La Correlación de Pearson o de Spearman en caracteres físicos y textiles de la fibra de alpacas. *Revista de Investigaciones Veterinarias del Perú*, 33(3), 1-19. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1609-91172022000300009
- Aspajo, I. (2021). *MODELO DE MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD Y GESTIÓN HOSPITALARIA BASADO EN EL EFQM Y DIAGRAMA DE ISHIKAWA, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA NIVEL II-2, 2019*, (Tesis de posgrado, UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA, AREQUIPA-PERÚ). Obtenido de <https://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/13277>
- Cáceres, V. D., & Mamani, S. (2020). *CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ- AGENCIA J.L.B. Y RIVERO-2019*, (Tesis de Pregrado, UNIVERSIDAD NACIONAL

- DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA, AREQUIPA-PERÚ). Obtenido de <https://repositorio.unsa.edu.pe/items/9ec77d53-a99e-4ff5-acfa-94044eddf8d>
- Cayo, M. A., & Lipe, R. Y. (2020). *RELACIÓN DEL CLIMA LABORAL CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SACHACA DE AREQUIPA, 2020*, (Tesis de posgrado, UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA, AREQUIPA-PERÚ). Obtenido de <https://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/12981>
- Cotrina, M. (2019). *INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA MOLINERA - LAMBAYEQUE 2019*. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5980>
- Duana, D., & Hernández, S. I. (2020). *ENCUESTA*. Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/6019/7678>
- Eras, J. A. (2021). *Clima Organizacional y Calidad del Servicio en Tiempos de COVID-19 en la Municipalidad Distrital de Zorritos, Contralmirante Villar, Tumbes, 2021*, (Tesis de Pregado, UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO, PIURA-PERÚ) . Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83558>
- Espejo, M. E. (2018). *EL CLIMA LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS CONTRIBUYENTES DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (SAT) DE LA CIUDAD DE LIMAMETROPOLITANA - PERIODO 2017*, (Tesis de posgrado, UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA, LIMA-PERÚ). Obtenido de <https://repositorio.uiqv.edu.pe/item/fc918f71-65a5-4b45-b3a1-db52d016f1fd>
- Fernández, B. G. (2018). *Teoría de Philip Crosby*. Obtenido de <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/b4555504-2e20-40ce-8849-fb875c4b676b/content>
- García, R. A. (2019). *LA CAPACITACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO, EN EL HOSPITAL BELÉN DE TRUJILLO AÑO 2017, PERIODO-*

- 2019, (pregrado, UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN, PIMENTAL-PERÚ). Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5548>
- Góngora, E. d. (2021). *Diseño correlacional*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/920390536/Gongora-2021-Las-TICs-y-El-Aprendizaje-Significativo-en-Estudiantes-de-Educacion-Primaria>
- Hernandez, N. (2020). *Relacion de inclusion y clima laboral libre de un organismo publico del estado de Mexico: Una propuesta de mejora en el clima organizacional*. Obtenido de <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/109067>
- Jimenez, N. M. (2021). *Teoria de clima segun Uribe*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31974/1/100%20GTH.pdf>
- Melendez, R., & Tejada, S. (2023). Clima organizacional y Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería del Hospital de Jaén. *Revista de Investigación Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*, 3(1), 30-36. Obtenido de <https://revistas.untrm.edu.pe/index.php/CSH/article/view/569/733>
- Ñique, R. P. (2018). *CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA ADEU DEPORTIVO SAC. CHICLAYO, 2016, (Tesis de Posgrado, UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN, CHICLAYO-PERÚ)*. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4920>
- Orihuela, P. (2019). *Teoria El modelo de Grönross*. Obtenido de <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/7654>
- Pacherres, Y. S. (2022). *Desempeño confiable*. Obtenido de https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/10449/Tesis_Actitud_d_el%20Personal_Calidad.Servicio_Hotel_R%c3%ado%20Cumbaza_Tarapoto.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pozo, J. E., & Reategui, K. (2021). *Teoría de clima de Mc Gregor*. Obtenido de <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/2823>
- Ramos, J. P. (2021). *Amabilidad*. Obtenido de

<https://repositorio.cientifica.edu.pe/handle/20.500.12805/2198>

Reátegui, A. S. (2022). *Clima organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021 (Tesis de posgrado, UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO, TARAPOTO-PERU)*. Obtenido de

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81342>

Requejo, A. M. (2019). *SISTEMA DE TOMA DE DECISIONES EN LAS PYMES CASO: EMPRESA LA CASA DEL TORNILLO DE LA CIUDAD DE CHICLAYO , PERIODO-2019, (pregrado, UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO, CLICLAYO-PERÚ)*. Obtenido de

https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1780/1/TL_RequejoPaivaAnnie_Sa_nchezPisfilOmar.pdf

Reyna, W. M. (2021). *Teoría de clima de Gonçalves*. Obtenido de

https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/10124/1/Tesis_influencia_ClimaOrganizacional_Desempe%C3%B1oLaboral_Municipio%20Sucre.pdf

Rojas, G. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la librería Servicio Educativo Hogar y Salud (SEHS) sede Tarapoto, 2018, (Tesis de posgrado, UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN, IMA-PERÚ)*. Obtenido de

<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1605>

Trigoso, R. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad Ejecutora del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima, 2019 (Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán, Pimentel-Perú)*. Obtenido de

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7971/Trigoso%20Vela%2c%20Roger%20Reninger.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tueros, M. M., & Coz, L. J. (2019). *Teoría de calidad de Feigenbaum*. Obtenido de

<https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/5410>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Clima laboral y calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores
Problema General: ¿Cómo es la relación del clima laboral y calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023? Problemas específicos: 1. ¿Cómo es el nivel del clima laboral de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023? 2. ¿Cómo es el nivel de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023? 3. ¿Cómo es la relación de la estructura y calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023? 4. ¿Cómo es la relación de la autonomía y calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023? 5. ¿Cómo es la relación de las condiciones de trabajo y calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023? 6. ¿Cómo es la relación de la identidad y calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI, Sede Pucallpa, 2023?	Objetivo General: Determinar la relación del clima laboral y calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023. Objetivos específicos: 1. Determinar cuál es el nivel del clima laboral de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023. 2. Determinar cuál es el nivel de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023. 3. Determinar la relación de la estructura y calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023. 4. Establecer la relación de la autonomía y calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023. 5. Evaluar la relación de las condiciones de trabajo y calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023. 6. Conocer la relación de la identidad y calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023.	Hipótesis General: La relación del clima laboral y calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023, es directa y significativa. Hipótesis específicas: 1. La relación del clima laboral y calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023, es directa y significativa. 2. La calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023, es directa y significativa. 3. La relación de la estructura y calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023, es directa y significativa. 4. La relación de la autonomía y calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023, es directa y significativa. 5. La relación de las condiciones de trabajo y calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023, es directa y significativa. 6. La relación de la identidad y calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023, es directa y significativa.	Clima Laboral	Estructura	Normas y reglas.
					Procedimientos.
					Tramites.
				Autonomía	Tomar decisiones.
					Tomar iniciativas.
					Innovación.
				Condiciones de trabajo	Libertad para realizar funciones.
					Prestaciones de salud.
					Capacitación.
			Identidad		Trato equitativo.
					Sentimiento de pertenencia.
					Involucramiento.
			Calidad de servicio	Elementos tangibles	Orgullo.
					Instalaciones.
					Equipos.
					Aspectos del personal.
				Personal	Materiales de comunicación.
					Disposición.
					Buena voluntad.
					Comportamiento.
				Confiabilidad	Apariencia física.
					Desempeño confiable.
					Inquietud.
			Empatía		Actitud.
					Forma de evaluar.
					Horario de atención
					Necesidad del usuario
					Amabilidad con el usuario
					Atención a problemas planteados.

Anexo 1: Cuestionario sobre clima laboral

Estimado trabajador, los que suscribimos Claudia Georgina Mori Fasabi y Mónica Patricia Cárdenas Carranza, actualmente estamos desarrollando el informe final de nuestra tesis denominada “Clima laboral y calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023”, por lo que nos dirigimos a usted, para solicitarle su apoyo respondiendo el cuestionario referente al clima laboral, que detallamos líneas abajo, su respuesta es confidencial y anónima.

Nº	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	Las normas y reglamentos están claramente definidas					
02	Su superior se preocupa por que los procedimientos y métodos se cumplan					
03	Planifica y organiza su trabajo en relación a sus funciones					
04	Cuenta con información necesaria para realizar los trámites de los usuarios					
05	Se siente orgulloso de pertenecer a esta institución					
06	Confía en las decisiones que toma respecto a los problemas que presentan los usuarios					
07	Tiene iniciativa para informar a sus superiores si se presenta un problema en el área de trabajo					
08	Suele renovar sus respuestas a los usuarios con el fin de darle una mejor atención					
09	Cuando realiza una actividad en grupo, suele sugerir para mejorar resultados					
10	Tiene libertad para realizar sus funciones diarias					
11	Cuenta con un seguro médico en caso de emergencia					
12	La institución le capacita para mejorar sus habilidades					
13	Dispone de tecnología necesaria para realizar sus funciones					
14	El trato de sus superiores es equitativo					
15	Sus compañeros de trabajo cooperan entre sí para realizar un trabajo					
16	Siente que pertenece a un grupo de trabajo que funciona de manera correcta					
17	Siente que sus compañeros se involucran con el trabajo					
18	Considera que la interacción entre trabajadores contribuye al mejoramiento del clima laboral en la institución					
19	Sus compañeros de trabajo se preocupan por sus propios intereses					
20	Siente que sus compañeros de trabajo tienen lealtad a la institución					

Anexo 2: Cuestionario sobre calidad de servicio

Estimado amigo (a) la que suscribe, Claudia Georgina Mori Fasabi y Mónica Patricia Cárdenas Carranza, actualmente estamos desarrollando el informe final de nuestra tesis denominada "Clima laboral y calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VI Sede Pucallpa, 2023", por lo que nos dirigimos a usted, para solicitarle su apoyo respondiendo el cuestionario referente a la calidad de servicio, que detallamos líneas abajo, su respuesta es confidencial y anónima

Nº	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	Las instalaciones inmobiliarias son adecuadas					
02	La institución cuenta con iluminación, servicios higiénicos y ventilación adecuada.					
03	La institución cuenta con equipos modernos					
04	Los trabajadores se caracterizan por ser puntuales, honestos y responsables					
05	Los folletos y banners son entendibles e informan lo que necesita					
06	El personal de atención al usuario presenta disposición para solucionar sus dudas o problemas					
07	Cuando realiza una consulta a los trabajadores muestran interés en responderle					
08	El personal le brindó información clara sobre los requisitos del trámite que requiere					
09	El comportamiento del personal de atención al usuario le inspira confianza					
10	El personal de atención al usuario muestra una vestimenta agradable					
11	Se resuelve o se prioriza la necesidad solicitada por su persona					
12	El personal de atención al usuario está demasiado ocupado para responder sus inquietudes					
13	El personal de atención al usuario le brinda un trato cordial					
14	Considera que la institución debe evaluar periódicamente el servicio brindado, a través de los usuarios					
15	Considera que los trabajadores poseen vocación de servicio para la atención al público					
16	El horario de atención es el adecuado					
17	El personal de atención al usuario se interesa por actuar de modo más conveniente para usted					
18	El personal que lo atendió fue amable, Cortés y respetuoso					
19	Considera que el personal de atención al					

	usuario comprende sus necesidades al realizar un trámite					
20	considera que sus trámites han sido atendidos en todas las oportunidades que se presentó					