

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
ESCUELA DE POSGRADO

Doctor Luis Claudio Cervantes Liñán



DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

Tesis

**GESTIÓN PÚBLICA POR RESULTADOS Y LA SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS SERVIDORES PUBLICOS ZONA REGISTRAL N°
IX- SEDE LIMA SUNARP 2018**

Presentado por:

MELODY SABRINA FIGUEROA ZAVALITA

Para optar el Grado Académico de: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

ASESOR: CARLOS VENTO RODRIGUEZ

2019

Dedicatoria

A mi familia con mucho amor y cariño le dedico todo mi esfuerzo y trabajo para la realización de mi tesis.

Agradecimiento

A los Docentes de la Escuela de Posgrado
por sus enseñanzas y apoyo brindado.

ÍNDICE

Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	viii
CAPÍTULO I:	1
FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. Marco Filosófico	1
1.2. Marco Teórico	3
1.2.1. Gestión	3
1.2.2. Gestión Pública	6
1.2.3. Nueva Gestión Pública (NGP)	7
1.2.4. Gestión por Resultados (GpR)	14
1.2.5. Pilares de la Gestión Por Resultados	16
1.2.6. Satisfacción Laboral	19
1.2.7. Teorías de la Satisfacción Laboral	25
1.2.8. Motivación	29
1.2.9. Planificación	30
1.2.10. Capacitación	31
1.2.11. Desempeño Laboral	33
1.2.12. Clima Laboral	36
1.2.13. SUNARP	37
1.3. Marco Legal	38
1.4. Investigaciones	40
1.5. Marco Conceptual	45

CAPITULO II:	48
EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y VARIABLES	48
2.1. Planteamiento del Problema	48
2.1.1. Descripción de la Realidad Problemática	48
2.1.2. Antecedentes Teóricos	50
2.1.3. Definición del Problema	52
2.1.3.1. Problema General	52
2.1.3.2. Problemas Secundarios	53
2.2. Finalidad y Objetivos de la Investigación	53
2.2.1. Finalidad	53
2.2.2. Objetivo General	53
2.2.2.1. Objetivos Específicos	54
2.2.3. Delimitación de la Investigación	54
2.2.4. Justificación e importancia de la investigación	55
2.3. Hipótesis y Variables	56
2.3.1. Supuestos Teóricos	56
2.3.2. Hipótesis General y Específicos	58
2.3.2.1. Hipótesis General	58
2.3.2.2. Hipótesis Específicas	59
2.3.3. Variables e Indicadores	59
2.3.3.1. Identificación de las Variables	59
2.3.4. Identificación Operacional de las Variables	60
CAPITULO III:	61
MÉTODO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	61
3.1. Población y Muestra	61
3.1.1. Población	61
3.1.2. Muestra	61
3.2. Tipo y Nivel de Investigación	63

3.2.1. Tipo de Investigación	63
3.2.2. Nivel de Investigación	63
3.3. Método y Diseño de la Investigación	63
3.3.1. Método de Investigación	63
3.3.2. Diseño de Investigación	63
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	64
3.4.1. Técnicas e Instrumentos	64
3.4.2. Instrumentos	64
3.5. Procesamiento de Datos	65
3.6. Prueba de la Hipótesis	65
CAPITULO IV:	66
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	66
4.1 Presentación de los Resultados	66
4.1.1 Resultados de la encuesta aplicada a los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima.	67
4.2 Contrastación de Hipótesis	89
4.3 Discusión de Resultados	99
CAPITULO V:	104
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	104
5.1 Conclusiones	104
5.2 Recomendaciones	106
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	107
ANEXOS	116

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la Gestión por Resultados en la Satisfacción Laboral de los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima 2018. El tipo de investigación fue aplicada, de nivel descriptivo, diseño no experimental y de método descriptivo.

La población en estudio estuvo constituida por 183 Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima, la muestra fue de 124 personas con un muestreo probabilístico.

Los instrumentos utilizados para la medición de las variables fueron validados por jueces expertos, para ello realizaron la evaluación 3 Doctores en Administración, los que validaron criterios, la misma que constó de 20 ítems de tipo cerrado, los cuales se vaciaron en tablas en donde se calcularon las frecuencias y porcentajes, complementándose con la interpretación de los resultados, lo cual nos ha permitido contrastar las hipótesis.

La prueba estadística utilizada fue chi cuadrado y el margen de error utilizado fue 0.05.

Finalmente se concluyó que la Gestión Pública por Resultados influye positivamente en la Satisfacción Laboral de los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima 2018. El valor del estadístico es de 28.10, lo que infiere que es mayor al valor de 16.919. que es el criterio de distribución de chi cuadrado. De esta manera la hipótesis nula es rechazada.

Palabras Clave: Gestión por Resultados, Satisfacción Laboral, Planificación, Capacitación, Incentivos, Procesos de Trabajo.

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the influence of the Management by Results on the Job Satisfaction of the Servants of the Registration Zone IX Headquarters Lima 2018. The type of research was applied of descriptive level, non-experimental design and descriptive method.

The study population consisted of 183 Servants of the IX Registry Zone Lima Headquarters, the sample was 124 people with a probabilistic sampling.

The instruments used for the measurement of the variables were validated by expert judges, for which they performed the evaluation 3 Doctors in Administration, which validated criteria, the same that consisted of 20 closed type items, which were emptied in tables where they calculated the frequencies and percentages, complementing with the interpretation of the results, which has allowed us to test the hypotheses.

The statistical test used was chi square and the margin of error used was 0.05.

Finally, it was concluded that the Public Management by Results positively influences the Job Satisfaction of the Servants of the Registration Zone IX Lima Headquarters 2018. The value of the statistician is 28.10, which infers that it is greater than the value of 16,919. which is the criterion of chi square distribution. In this way, the null hypothesis is rejected.

Keywords: Management by Results, Job Satisfaction, Planning, Training, Incentives, Work Processes.

INTRODUCCIÓN

La Gestión por Resultados es una mixtura de sistemas, valores y programaciones para lograr mejores resultados, con igual o menor cantidad de recursos para ello se basa en los principios de la eficacia y eficiencia. A diferencia del Sistema Burocrático donde los procedimientos son rígidos, la centralización de decisiones y la conformidad con la norma determinan el éxito, la Gestión por Resultados enfoca a la organización en la realización de los objetivos deseados, concediéndoles mayor flexibilidad para la gestión de sus recursos a cambio de la transparencia en las operaciones y decisiones, y un monitoreo estricto de los resultados alcanzados.

La Gestión Pública por Resultados es un proceso estratégico de gestión, político y técnico, gestión parte del principio del “Estado Contractual” en el marco de la nueva gestión, es decir la relación y vínculo formal que se da entre la sociedad y el gobierno, en el cual ambas partes pactan resultados concretos a alcanzar y que influyen sobre el valor público. En un enfoque de gestión que busca incrementar la eficacia y el impacto de políticas del Sector Público mediante una mayor responsabilidad de los funcionarios. La eficiencia representa alcanzar los objetivos en el plazo previsto.

La finalidad de la Gestión por Resultados es contar con gobiernos y organizaciones públicas que actuando de manera ética y transparente busquen perseverantemente diferentes formas de mejorar su desempeño. Sin ser uniforme y no en la escala deseada, este cambio está sucediendo alrededor del mundo. Implica también, copiar las acciones de la administración privada, otorgar incentivos por el éxito y castigo por el retraso para cumplir los objetivos.

Es por ello, que existiendo una buena gestión va favorecer la satisfacción laboral que está directamente proporcional al compromiso del trabajador con la institución, a la motivación y a la productividad. Es decir que cuanto mayor sea la satisfacción en el trabajo de una persona, mayor será su desempeño laboral. Ante trabajadores insatisfechos nos encontraremos lo contrario, que el compromiso, motivación y productividad decrecen en la misma medida que su insatisfacción laboral.

El contenido de la presente investigación la hemos desarrollado en cinco capítulos:

En el primer capítulo se describen los fundamentos teóricos que constan del marco filosófico, legal, teórico y conceptual e investigaciones relacionadas al tema de estudio.

En el segundo capítulo se bosqueja el problema de investigación, la descripción de la realidad problemática, con definición del problema, objetivos e hipótesis; en el tercer capítulo se vislumbró el tipo, nivel, método, diseño y las técnicas utilizadas en la investigación.

En el cuarto capítulo ofrecemos la presentación, análisis e interpretación de los resultados, y por último en el quinto capítulo se aprecia las conclusiones y recomendaciones, las que se formularon en relación a las hipótesis y a los objetivos de la investigación acompañada con sus referencias bibliográficas y anexos correspondientes.

Esperando que los aportes obtenidos sirvan para otros estudios posteriores.

CAPÍTULO I:

FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Marco Filosófico

La gestión implica una noción y una práctica del poder, de la administración y el movimiento del mismo y de las formas de construir aprobaciones y hegemonías en una organización.

La gestión es una aceptación, disensos y evoluciones que envuelven a toda la institución y a sus colaboradores; la gestión envuelve una perspectiva como político-cultural, social, la económica y la organizacional.

Jean-Jacques Rousseau (1712-1778) Su aporte es la observación de la sociedad, compuesta por masas sometidas al Rey, discurre acerca del vínculo que existe entre el soberano y los súbditos. Descarta que el vínculo con la fuerza, sino que, por el contrario, los hombres espontáneamente renuncien a un estado de natural para someterse a las reglas de la sociedad, a cambio de beneficios el cual se materializa a través de un contrato, "*el contrato social*". Rousseau, nos manifiesta que el hombre primigenio es un ser sin maldad, en el que prevalecen dos sentimientos básicos: el amor de sí, y la piedad; a medida que va creciendo la población se van uniendo grupos, y para cubrirlas el hombre crea la agricultura y

la ganadería, cuanto más tiene el hombre más desea, por ello algunas personas acumulan riquezas, sufriendo por sus riquezas debido a los celos creados.

DIMOCK (1967) sustenta que una filosofía de la Gestión Pública tiene que estar basada en los principios:

- a. Satisfacción laboral
- b. De desarrollo, son: equilibrio, estrategia, dirección y motivación.

La filosofía de la gestión se aproxima a una filosofía de la vida, por lo que, debe estar ligada a materias como la filosofía, la historia y el arte, y no únicamente a la ingeniería, las finanzas públicas, la ciencia política, el derecho y la economía.

HODGKINSON (2003) entre la literatura técnica de la teoría administrativa y el discurso filosófico contempla una axiología adecuada para el ejercicio del liderazgo y la toma de decisiones y formulación de políticas. La reflexión acerca del bien y del mal como un componente crítico del pensamiento administrativo no debe ser negada por ninguna asepsia tecnocrática. Una lógica visualización a las patologías, las ideologías y los problemas en la práctica se vincula con una teoría del valor proyectando una lógica proposicional de la gestión.

1.2. Marco Teórico

1.2.1. Gestión

Gestión es una acción integral de la organización que coordinan múltiples esfuerzos, para avanzar eficazmente para alcanzar los objetivos planteados y que fueran plantados por las empresas o instituciones.

La gestión es más que conducir, es un conjunto de acciones y coordinaciones que permiten la realización de una actividad. Una gestión está referida a aquellas diligencias realizadas con la finalidad de solucionar problemas o materializar un proyecto.

Para varios autores la gestión es un arte que permite establecer un rumbo en la empresa para alcanzar las metas planteadas.

Para ANZOLA, (2002) Gestión:

Se da en todas las organizaciones y consiste en las actividades que se empiezan para reorganizar el esfuerzo de un grupo, con la finalidad de alcanzar las metas y objetivos con apoyo de las personas mediante el desempeño de labores esenciales fijadas en la planeación, organización, dirección y control de la empresa (p.70).

En la empresa debe darse consenso y disensos que a las organizaciones alcanzar el objetivo propuesto.

Funciones de la Gestión:

- a. **Planificar:** establece esfuerzos con el fin de lograr los objetivos globales. Es una estrategia fundamental de la organización para lo cual es necesario el diagnóstico.
- b. **Organizar:** es acción de responsabilidad de los directivos, señalar las tareas y deberes que tienen que realizarse para alcanzar sus objetivos. También podemos indicar que organizar es determinar que tareas se tienen que realizar, quien lo hará, quien toma las decisiones.
- c. **Dirigir:** una vez creado la estructura orgánica y cubierto los puestos de trabajo, la organización se encuentra preparada para ponerse en marcha, y para ello es necesario la dirección.

Es influir en los trabajadores para el cumplimiento de objetivos y/o metas, en esto es muy importante el liderazgo.

- d. **Controlar:** Una vez que la organización está en movimiento, hay que esperar que todos sus miembros realicen bien su trabajo, y se cumplan los planes y que se alcancen los objetivos fijados.

El control permite corregir el desempeño de los trabajadores y de la empresa, y de esta manera cumplir con los objetivos planteados en el Plan y las normas del funcionamiento de la organización.

Para RAMÍREZ (2005) gestión es:

El acumulado de sapiencias sistematizadas en relación con los procesos de diagnóstico, diseño, planeación, ejecución y control de las labores de las organizaciones en contextos sociales orientados por la racionalidad social.

OYLE & FRENIERE (2006) nos dice que la gestión tiene como objetivo:

Cumplir con las metas planteadas conseguir e incrementar los resultados insuperables de una organización, fundamentalmente depende de cuatro pilares: La estrategia, el grupo de acciones, la estructura y la toma de decisiones, los que logran que se cumplan las metas establecidas (p. 31).

AUBERT (2007) manifiesta que:

La Gestión comprende una serie de conjuntos y elementos de diferente naturaleza y una estructura organizativa, un determinado sistema de representación y un modelo de personalidad (p. 36).

CAMPOS (2011) señala que:

“la gestión es el efecto de la planificación de administrar, y controlar las acciones adecuadas al logro de los objetivos o metas de un determinado negocio o de un deseo cualquiera.

1.2.2. Gestión Pública

Administración Pública es aquella actividad que se realiza en las instituciones del Estado y se basa en elementos técnicos (sistemas, procedimientos), políticos y legal (normas). Para cumplir las metas y objetivos planificados por el estado.

En la Gestión adicionalmente es importante el control, que permite visualizar el cumplimiento de las actividades programadas.

A través de la Gestión Pública el Estado ejecuta sus políticas las que puedan ser de Gobierno o Estado la que se refleja en las prioridades de sus acciones.

A) Elementos centrales de la Gestión Pública

- La Gestión de políticas
- La Gestión de Recursos Públicos (Sistemas Administrativos Gubernamentales).
- La Gestión de Programas.

B) Problemática de la Gestión pública

- Financiero: Disciplina Fiscal, implica ejecutar lo que se ha programado.
- Económico: Uso adecuado de recursos económicos, representa la utilización eficiente de dichos recursos.
- Social: Atención de necesidades y empleo. Las inversiones deben buscar el bienestar de la comunidad.

- Político: Gobernabilidad y Legitimización del Estado.
- Administrativo: Uso de herramientas de Gestión Pública, donde existe procedimientos, requisitos y plazos para cumplir con la actividad programada.

Para PLASENCIA (1994) conceptualiza a la gestión pública como:

El conjunto de sapiencias y experiencias el cual permiten mejorar la coherencia de la dirección, planificación de la administrativa del Estado en términos sociales.

Por su parte UVALLE (1991) nos señala que:

Gestión Pública no se agota en sí mismo; es aquella parte de logros de la administración pública; Tal es así que requiere procedimientos específicos y enfoques originales; el ámbito de la gerencia pública engloba el conjunto de los movimientos del Estado y es el apoyo indicado para traducir programas del bienestar y progreso en escenarios confortables.

1.2.3. Nueva Gestión Pública (NGP)

La Nueva Gestión Pública, que se implementó en Australia e Inglaterra en los años 1960, y que difiere de la Gestión Burocrática, busca satisfacer necesidades de los ciudadanos a través de una gestión pública basados en los principios de la eficacia para utilizar los recursos y la eficacia para para cumplir los objetivos en el tiempo y programado (Lawrence y Thompson 1999).

La Nueva Gestión Pública se fundamenta:

- a) Formulación estratégica de políticas de desarrollo y gestión, la que determina las prioridades que se deben ejecutar.
- b) Eliminación del modelo burocrático hacia una Gestión por Resultados.
- c) Creación del valor público, lo que significa determinar una relación entre la inversión y su impacto en la población.
- d) Desarrollo de las instituciones y dimensionamiento del Estado.
- e) Mejoramiento macroeconómico y la equidad social, lo que representa aumentar el bienestar de la población.

La Nueva Gestión Pública, plantea un sector público moderno y dinámico, y promueve que los sistemas Administrativos, sean eficientes, competitivo, seguros, abiertos y fomentar la transparencia de las acciones del gobierno, mejorando la gestión de los recursos del gobierno, mejorando la gestión de los recursos humanos mediante una capacitación sostenida (Allison 1988).

Sus principales axiomas son:

- Descentralización y especialización, permite reducir el tamaño de las organizaciones. La descentralización permite dotar a las Instituciones Públicas tomar sus propias decisiones en el ámbito de su especialidad determinando sus prioridades de acuerdo a su disponibilidad presupuestal y evitando la lentitud e ineficacia burocráticas.

- Desregulación de amplios sectores de actividad, significa que la oferta y la demanda determinaron la prioridad de necesidades, introduciendo reglas de la competencia o también organizar la producción a través de concursos competitivos y liberalizar los mercados.
- Jerarquías aplanadas, permitiendo minimizar los retrasos tanto en el conocimiento de las necesidades de los administrados cuanto en la solución de los problemas y adoptar las políticas correspondientes.
- Desburocratización, se crean unidades especializadas de forma independiente las cuales disponen de una organización interna vinculados a las estructuras centrales mediante contratos presididos por criterios de racionalidad económica.
- Simplificación de la organización, lo que representa que en la nueva estructura se otorga al personal de una mayor responsabilidad lo cual permite optimizar los recursos humanos.
- Orientación al cliente, lo que significa dar un servicio de calidad ya que esta se orienta hacia los resultados, el control del output y los procedimientos de control están orientados a satisfacer al cliente.
- Incorporación lo de la evaluación como una actividad permanente ya que esta actividad nos permitirá retroalimentar las actividades que se vienen realizando y hacer los correctivos necesarios. Así mismo nos permitirán determinar si los objetivos planteados son compatibles con los principios de eficiencia y eficacia.

- Cambios en la cultura organizativa y de la cultura de los empleados públicos, se necesita la modificación de la estructura de la Administración Pública para lograr este objetivo; de este modo se creen distintas unidades, unas encargadas de funciones de control, garantía y las otras encargadas de la prestación de servicios en el interior de la Administración, otras que ofrezcan servicios a los clientes, etc.

Para OWEN (1994) la nueva Gestión Pública representa:

Un cambio en el aspecto tradicional de la Administración Pública, el que pone énfasis en los resultados, el cual solicita compromiso y flexibilidad, de este cambio, y por ende obliga a asumir una posición en torno al futuro del sector público y al respecto éste será inevitablemente gerencial; como en la parte teoría como en la práctica.

CEPEDA (2006) manifiesta que:

La gerencia pública tiene como objetivo aplicar las políticas de gobierno para mejorar su capacidad de con la finalidad de poder alcanzar la gobernabilidad y tener condiciones para una mejora continua de los procesos administrativos, de manera eficiente los problemas que presenta la sociedad.

BOLAÑOS (2010) nos señala que:

“La nueva gestión pública es una corriente originada por organismos internacionales que plantean la necesidad de mejorar el ejercicio de la

Administración Pública, buscando atender las necesidades de la población, desde el punto de vista de la empresa pública o privada, la que se origina como una respuesta a las dificultades de legitimidad de la administración en su ejercicio tradicional”.

➤ **Características de la Nueva Gestión Pública (NGP)**

La Administración Pública, se basa en normas y procedimientos establecidos, los que se caracterizan por una lentitud para atender a los usuarios.

La Nueva Gestión Pública, plantea su modernización para ello es necesario implementar un grupo de proyectos en la que se incluye el uso intensivo de la tecnología y sobre todo el Gobierno Electrónico que permitirá la conexión de los distintos organismos del Estado que permitirán confirmar sus acciones. Las doctrinas que se pueden considerar se encuentran (Correa y Criollo: 2009):

- a. Separación política/administración, decisión/gestión o gestión directa profesional en el sector público. Esta doctrina sustituye al énfasis enorme en las habilidades para las políticas y reglas, y no en la gestión activa.
- b. Evaluación el cumplimiento de estándares que permitan medir el rendimiento, para el cumplimiento de las metas, objetivos, indicadores de éxito, en términos cuantitativos, para los servicios profesionales.
- c. Orientación a los resultados en el control de los productos, para ello es necesario la participación de los usuarios o beneficiaria del servicio. Necesidad de

acentuar los resultados sobre los procesos, sustituyendo el énfasis en el procedimiento y el control.

- d. Salto hacia la desagregación de unidades en el sector público. Ruptura de antiguas unidades monolíticas, como consecuencia de la necesidad de crear unidades gestionables.
- e. Transformación para mejorar una mejor competencia en el sector público. Característica que lleva a un movimiento hacia contratos a plazo y procedimientos de oferta, como la llave para reducir costes y mejorar estándares.
- f. Implementar, medidas que se cumplan en la actividad privada, como implementar incentivos por rendimiento o cumplimiento de metas y sanciones por retrasos.

Lo señalado son características de Administraciones Públicas dentro de los sectores públicos que están reformados bajo la atribución de la NGP.

La implementación del Gobierno Electrónico implica la necesidad de innovar la gestión y organización de las Administraciones Públicas. El Gobierno Electrónico permite que la organización tenga conexión y coordinar sus acciones, la que se fundamente en el flujo de información más que en la jerarquía, lo que implica operaciones racionalizadas y menos operadores de base. El Objetivo de la reforma para modernización es un cambio buscado; tema típico de sistemas de información; rol de las TIC; y términos referencia (Correa y Criollo: 2009, p.76):

- a. Fase de automatización. El objetivo de la reforma es la automatización; mediante la utilización de TICs, y de esta manera la eficiencia. Esto implica un cambio muy destacado ya que no solo se utilizaría tecnología manual hasta la implementación de TIC automática.
- b. Fase de optimización. esto significa una simplificación de las cuentas que permitirán el ingreso de datos por actividad. esta acción remplazaría a un grupo especializado y centralizado, lo que permitirá la optimización.
- c. Fase de reingeniería. Los sistemas de ordenadores de los departamentos son rediseñados e interconectados. Constituye los datos disponibles a través de toda la organización y que existe escasa duplicación de información entre los departamentos. El objetivo de la reforma es la reingeniería; el cambio deseado admite una modificación de la organización mediante el rediseño de la estructura de datos.
- d. Fase de transformación. El objetivo de la reforma es la transformación; implica cambios en la organización partiendo de la estructura de datos y los procesos de trabajo. En la innovación las TIC, juegan un papel de creación, eso significa realizar cosas nuevas.

Las reformas que se efectúen en la Gestión del Sector Público, vendrá a hacer la característica principal de la Nueva Gestión Pública.

1.2.4. Gestión por Resultados (GpR)

La Gestión por Resultados, implica como su propio nombre lo señala a los resultados que pueda realizar el Estado en la utilización de sus recursos, en beneficio de la comunidad, lo que está orientado a lograr un equilibrio en cada institución pública, y los resultados se evalúan en el bienestar de la población y el desarrollo del país.

La Gestión Pública por Resultados busca la participación de la ciudadanía, mediante sus aportes, y que las actividades o proyectos mejoren los servicios a la población y de esta manera elevar el nivel de vida del ciudadano.

Los resultados deben considerar, que es lo que se va a cambiar y en qué tiempo se lograra, para ello la Gestión por Resultados requiere de cuatro elementos: Insumos Subproductos Productos Resultado.

La Gestión Por Resultados comprende:

- Definición de resultados esperados realistas, fundados en los análisis apropiados.
- Identificación de los beneficiarios de programas y la elaboración que responden a sus necesidades.
- Seguimiento del progreso, a partir de los indicadores apropiados, en función de los resultados y recursos usados.
- Identificación de la gestión y de los riesgos, tomando en cuenta los resultados y los recursos necesarios y esperados.

- Aumento de los conocimientos por medio de las lecciones aprendidas.
- Informes sobre los resultados obtenidos y los recursos usados.

Elementos de la Gestión por Resultados:

- a) Mejora de la eficiencia y la eficacia del gasto público. se utiliza mejor los recursos y se cumple los objetivos en el plazo previsto.
- b) Representación de la gestión, en función a objetivos, metas e indicadores.
- c) La rendición de cuentas, la que va acompañada de la transparencia de la gestión.
- d) Toma de decisiones apropiadas a partir de resultados obtenidos, lo que significa un seguimiento y control permanente.
- e) Requerimiento complementario de reformas.

HINTZE (2003) nos manifiesta que la gestión por resultados:

Admite medir los resultados, por ello “para analizar la gestión operativa es necesario hacer seguimiento continuo y evaluar productos, para examinar la gestión estratégica; en función de las políticas para medir los resultados que los productos generan impacto en la comunidad. En la Gestión Por Resultados, es imprescindible identificar indicadores para medir los objetivos planteados.

ARMIJO (2005) en su estudio indica:

La “Gestión por Resultados tienen carácter incipiente, dispersos, con insuficiente coordinación entre organismos que tienen competencias transversales hacia la administración pública; con el riesgo de superponer o desarrollar acciones carentes de la consistencia o necesaria.

GARCÍA y GARCÍA (2010) señalan que:

“La gestión por Resultados es una estrategia de gestión pública el cual conlleva a la tomar decisiones sobre la base de información fidedigna acerca de los efectos que la acción gubernamental tiene en la sociedad”. En la Gestión Pública, por Resultados cuenta con pilares como la planificación Estratégica que toma una importancia muy significativa al orientar los resultados, el presupuesto por resultados, la gestión de programas y proyectos; y los sistemas de seguimiento y evaluación, todos estos con la finalidad de realizar acciones concretas que originen efectos positivos en la calidad de vida de los ciudadanos.

1.2.5. Pilares de la Gestión Por Resultados

1. Políticas de Estado y de Gobierno

Las Políticas son las que determinan las prioridades, y estas pueden ser de Gobierno o Estado las primeras corresponden a un determinado Gobierno y la segunda son concertadas.

Las necesidades públicas, son múltiples, por ello es imprescindible que el Gobierno lo priorice para fijar los objetivos y los procesos para transformarlos en los bienes y servicios que requiere la población.

2. Planeamiento Estratégico

El planeamiento es la actividad fundamental en la Gestión por Resultados, debido a que nos da el diagnóstico, producto del análisis de la realidad, de esta manera podemos identificar los problemas, sus causas y efectos y a partir de ello plantearnos los objetivos y metas que se pretenden alcanzar los que deben estar plasmados en los Planes Operativos con sus respectivos presupuestos.

3. Presupuesto por Resultados

A través del Presupuesto operativizamos el Plan por ello en el presupuesto por resultado se busca priorizar las necesidades públicas y utilizar eficientemente los recursos que tiene el Estado.

En la ejecución del presupuesto responde a una programación de recursos en el año para ello es importante la participación de la población con la finalidad de realizar el control, así como la transparencia y la rendición de cuentas que son pilares fundamentales de la Gestión por Resultados.

4. Gestión por Procesos

El modelo de atención a la ciudadanía de tipo tradicional debe ser combinado, a una cadena de valor que sea ágil y simple, y esta puede ser de dos tipos:

- Proceso clave: nacen a raíz de un bien o servicio
- Proceso de soporte: son transversales, como la administración central, infraestructura, tecnología y logística.

5. Servicio Civil Meritocratico

La profesionalización de los servidores públicos es muy importante por ello está reclutando el plan de modernización del Estado, con la finalidad de asignarles responsabilidades en su campo y deben tener la capacidad de articular las políticas públicas y que sus decisiones sean eficaces.

Otro de los aspectos fundamentales, es la capacitación sostenida a los servidores públicos.

6. Seguimiento, Evaluación y Gestión del conocimiento

El cumplimiento de los objetivos y metas es muy importante para medir el desempeño de las instituciones públicas; así como se debe considerar la opinión de los ciudadanos para evaluar su satisfacción.

1.2.6. Satisfacción Laboral

La satisfacción en el trabajo, está referida a los sentimientos que tiene un servidor de una empresa frente al trabajo que realiza y sus consecuencias que se deriven de él. En cambio, la motivación para trabajar está referida a la conducta, fuerza e intensidad.

La Satisfacción Laboral es importante:

Para la persona:

- Como elemento significativo del desarrollo personal si se conduce apropiadamente.
- Como un elemento de salud y bienestar

Para el equipo de trabajo y los compañeros

- Contribución a un clima positivo.
- Consolidación del trabajo en equipo.
- Ayuda a perfeccionar las relaciones entre compañeros basadas en la confianza.

Para la organización

- Aspecto necesario para un lograr los objetivos y la vinculación efectiva.
- La satisfacción dinamizadora ha de ser una palanca para el cambio y un punto fuerte para la mejora.

Para los clientes

- Florecimiento de la calidad del servicio.
- Mejora la atención a las quejas.

- Capacidad de colocarse en el lugar del cliente.
- Facilita la empatía y la interacción con los usuarios.

Para BÜSSING (1991) la satisfacción laboral:

Surge de la interacción entre una persona y su situación en el trabajo, donde es muy importante el control o el poder y las posibilidades de influir en la situación laboral. La cantidad y calidad de satisfacción laboral viene determinada por la discrepancia entre el valor real y los que se ubican en el contexto del trabajo y el valor nominal que se refiere al objetivo que tiene la persona para obtener las particularidades en el trabajo.

KREITNER Y KINICKI (1997) opinan que la:

Satisfacción laboral “es una respuesta emocional hacia varias facetas del trabajo del individuo”. La satisfacción laboral se puede proyectar desde un punto de vista determinado, produciendo satisfacción en áreas concretas de ese trabajo e insatisfacción en otras facetas que esta misma labor exija para su desempeño (p. 171).

MÁRQUEZ (2002) nos señala que la satisfacción laboral es:

Un conjunto de características que recibe el trabajador en el puesto donde labora y que se refleja en actitudes en el desarrollo en su actividad laboral, los que se fundamentan en creencias y valores que la persona desarrolla en su centro laboral. Autor

también indica que puede instituir dos tipos de análisis de la satisfacción laboral:

- a. Satisfacción general: es aquel indicador que el trabajador puede sentir frente a las distintas facetas de su trabajo.
- b. Satisfacción por facetas: grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos relacionados a su trabajo como: reconocimiento, beneficios, condiciones, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa.

ROBBINS (2004) indica que:

Las condiciones de trabajo, las recompensas equitativas son apreciaciones desde el punto de vista mental que influyen y determinan la satisfacción laboral, a los que se adicionaría el respaldo de los colegas que permiten consolidar la personalidad del trabajador. El efecto de la satisfacción y desempeño en el puesto del trabajador implica satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación (p. 192).

IVANCEVICH, KONOPASKE Y MATTESON (2006) nos definen:

La satisfacción laboral se refleja en la actitud de las personas respecto a la empresa y a su empleo, el cual se emana de la percepción que tienen de sus labores y el grado de correspondencia entre el individuo y la organización (p. 86).

GARCÍA et. al (2008) nos señala que:

Cuando un trabajador, experimente bienestar en la labor que realiza en una empresa y esta se refleja en la atención de sus necesidades, este se sentirá protegido y a su vez conforme con la tarea ejecutada.

Para ROBBINS (2009) instituye que la satisfacción laboral es:

La actitud de un individuo hacia su trabajo. Un individuo con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene cualidades positivas hacia el mismo, trabajador que está insatisfecho con su puesto; sus actitudes son negativas hacia él (p. 78).

GAMBOA, (2010) exterioriza que:

Satisfacción laboral está profundamente relacionada con la prosperidad y agrado que se percibe en el ámbito laboral, ya sea con un deseo, es satisfecho o con la motivación al trabajo, el empleado se sentirá a gusto y podrá realizar sus actividades motivadas ocasionando una mayor producción.

I. Tipos de satisfacción laboral: (Peiró 2006)

- a. Satisfacción laboral progresiva: El trabajador se siente satisfecho con su trabajo e aumentando su nivel de aspiraciones.
- b. Satisfacción laboral estabilizada: El empleado satisfecho con su trabajo, mantiene su nivel de aspiraciones.
- c. Insatisfacción laboral resignada: El empleado concibe un descontento laboral indeterminado y reduce su nivel de aspiraciones.
- d. Insatisfacción laboral constructiva: El empleado siente insatisfacción y mantiene su nivel de aspiración el cual buscando solucionar y dominar su situación.
- e. Insatisfacción laboral fija: es cuando el empleado siente insatisfacción con su trabajo, mantiene un nivel de aspiraciones y no intenta dominar la situación.
- f. Pseudo satisfacción laboral: el empleado siente insatisfacción con su trabajo, siente frustración y ve los problemas como no solucionables salvaguardando su nivel de aspiración.

II. La Importancia de la Satisfacción Laboral

Los recursos humanos es lo más valioso de una empresa, y para mantenerlo satisfecho es necesario incentivarlo, no solo económicamente, también capacitarlo para que mejore su desempeño, por los siguientes motivos:

- a. Menores tasas de ausentismo y rotación. Los trabajadores satisfechos tienen menor probabilidad de renunciar o de faltar al trabajo.
- b. Incrementar su productividad. Los empleados satisfechos tienen mejor desempeño que aquellos que no están contentos.
- c. Lealtad. Implica que cuando un trabajador observa que la empresa, se preocupa por él, su desempeño laboral mejora, observándose su identificación con la organización.

III. Características de la satisfacción laboral

(Robbins y Coulter (2005, citado por Fuentes, 2012).

Los autores, señalan que hay tres tipos de características del empleado que afectan a lo que deberían ser:

- a. Las necesidades
- b. Los valores
- c. Los rasgos personales

También existen tres situaciones de empleo que afectan las percepciones debería ser:

- a. Las comparaciones sociales con otros empleados.
- b. Las características de empleos anteriores.
- c. Los grupos de referencia.

Así mismo, se observa que los puestos tienen características que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto:

- a. Retribución
- b. Condiciones de trabajo
- c. Supervisión
- d. Compañeros
- e. Contenido del puesto
- f. Seguridad en el empleo
- g. Oportunidad de progreso.

1.2.7. Teorías de la Satisfacción Laboral

Teoría de Maslow

Esta teoría explica la motivación humana que son adaptables al entorno laboral que se han utilizado para explicar la satisfacción laboral. En una empresa, la compensación monetaria y la atención médica son los beneficios que ayudan a un empleado a satisfacer sus necesidades.

Para que un empleado se sienta como si perteneciera a un lugar de trabajo es necesario que la empresa busque que satisfacer las necesidades básicas de los empleados, como es el caso de la seguridad laboral.

Para conseguir la satisfacción laboral, la empresa debe mejorar en forma sostenida las necesidades de los empleados. Este enfoque se está volviendo menos popular,

ya que no tiene en cuenta el proceso cognitivo del empleado y, carece de evidencia de respaldo empírica.

Jerarquía de Necesidades de Maslow



De acuerdo a este gráfico, se puede observar que cuando la empresa hace compensaciones a sus trabajadores, cumple con la cobertura médica y la seguridad laboral, implica atender las necesidades básicas. Cumplidas estas características el empleado reflexiona con las necesidades complejas: cómo son sus relaciones en el trabajo, qué sentimientos y sensaciones le provoca, etc.

Teoría de Herzberg

Explica que la satisfacción o insatisfacción de la persona en el centro de trabajo, es consecuencia de la reciprocidad con el empleo y sus actitudes frente el mismo. Herzberg considero dos factores laborales:

- a. **Factores extrínsecos o higiénicos:** ubicado en las condiciones que presta la empresa al servidor y abarca condiciones que desempeñan su trabajo, la cual involucra las condiciones físicas, ambientales del trabajo, salario, beneficios sociales, las políticas de la

empresa, el tipo de supervisión, el clima de las relaciones entre los directivos y los empleados, los reglamentos internos, oportunidades existentes, etc. Así mismo, corresponde la perspectiva ambiental y constituye los factores que las empresas han utilizado para lograr la motivación de los empleados.

- b. **Factores intrínsecos o motivadores:** relacionado con la labor, función y deberes involucrados a las actividades del cargo donde la motivación se relaciona con el crecimiento y reconocimiento profesional debido al aumento de su productividad y excelencia de las tareas encomendadas las que son un permanente desafío.

Cuando los factores motivacionales son óptimos, aumenta la satisfacción, sustancialmente, cuando son precarios, provocan la pérdida de satisfacción. Razones por las cuales se denominan factores de satisfacción.



Es importante considerar estos dos factores para evaluar la satisfacción laboral de una manera holística.

Teoría de March y Simón

MARCH Y SIMON (2001) en su teoría explica que primero debe darse un estado de descontento lo que producirá en el trabajador una serie de interrogantes y explicaciones para cambiar esta insatisfacción. Es aquí donde la motivación es muy importante para revertir este descontento y convertirlo en satisfacción en el trabajo y de esta manera seguir mejorando su aspiración.

Teoría de Lawler y Porter

Plantean que la satisfacción de los trabajadores está en función del valor y recompensas que obtienen como resultado del trabajo realizado. Para el autor existen dos tipos de recompensas: (Lawler y Porter 1968)

- a. **Recompensas intrínsecas:** son aquellas relacionadas con la satisfacción de necesidades de autorrealización.
- b. **Recompensas extrínsecas:** son controladas por la organización, como puede ser el salario, los ascensos, el estatus, etc.

En esta teoría lo más importante es la opinión del trabajador quien determinara lo que considera justo de lo que se infiere que las recompensa no están relacionadas con la satisfacción del trabajador; quien, al tener una recompensa pequeña, si es que considera que la cantidad justa que merece. “*La*

satisfacción la que depende del nivel de rendimiento y no al revés”.

1.2.8. Motivación

Son diferentes factores que pueden influir en la motivación, y son los que pueden provocar, mantener y dirigir la conducta hacia el objetivo de una empresa y que permite al trabajador tener una mayor eficiencia el esfuerzo colectivo para alcanzar el objetivo planteado.

Para CHIAVENATO (2009), para el autor en el comportamiento existen tres premisas:

- El comportamiento es causado. Porque existe una causa interna o externa que origina la conducta humana, como producto de la influencia de la sucesión y del medio ambiente.
- El comportamiento es motivado. Los impulsos, deseos, necesidades, tendencias, son los conducen al comportamiento.
- El comportamiento está orientado hacia objetivos; todo comportamiento humano, hay una causa que lo genera.

COLVIN Y RUTLAND (2008) en su teoría de motivación plantea:

Necesidades y factores que permiten a las personas satisfacer sus necesidades los que a su vez lo van a modificar el comportamiento del mismo; considerando que solo cuando una necesidad está

“razonablemente” satisfecha, se disparará una nueva necesidad.

ROBIBINS (2004) Y STONER (1996) Plantea que la:

Compensación que se recibe por un trabajo determinado influye en la productividad; y esta debe ser cambiada o modificada, lo que significa crear nuevas formas de compensación que motivan elevar la productividad del trabajador.

1.2.9. Planificación

Planificación es un proceso, que nos permite proyectar el futuro de la empresa, disminuyendo los riesgos y fijando objetivos a largo plazo (Vargas 1989). Es una actividad racional que nos permite asignar recursos escasos en el logro de objetivos. En la Planificación las decisiones se toman en el presente y los frutos se apreciarán en el futuro (Diez De Castro 2002).

Para STEPHEN (2005) Planificación:

“Es el acto de definir las metas de la organización, determinar las estrategias para alcanzarlas y trazar planes para integrar y coordinar el trabajo de la organización”.

Para BATEMAN (2005) *Planeación:*

Es el proceso sistemático que se inicia en el diagnóstico y se debe tomar decisiones acerca de metas y objetivos que una empresa pretende alcanzar en el futuro.

Para ARMIJO, (2011).

La planificación estratégica es un proceso que permite fijar los objetivos y metas, de acuerdo a la misión de la organización. Para ello es importante determinar las prioridades en función de un objetivo, que requiere hacer el seguimiento y evaluación permanente con la finalidad de retroalimentarlo.

1.2.10. Capacitación

En toda organización el principal recurso es el humano a los que hay que capacitarlos permanentemente con la finalidad de mejorar sus conocimientos, habilidades y conducta, en razón de sus funciones del puesto de trabajo y de acuerdo a las necesidades de la empresa (Frigo 2007).

La capacitación nos permite estar actualizados a los constantes cambios sociales de un mundo moderno.

Principios de la Capacitación de la Capacitación

(<http://www.fio.unicen.edu.ar/usuario/segumar/>.pdf)

- La participación. Las que deben ser programadas de acuerdo a las necesidades del trabajador y de la empresa y permitir la participación de todos los integrantes del curso.
- La responsabilidad. Esto es para quien capacita y para quien es capacitado.
- La actitud de investigación. Aquí juega un rol importante el capacitador para inculcar en los

participantes el espíritu de investigación en los participantes.

- El espíritu crítico. Los participantes deben desarrollar un espíritu crítico, a través de sus preguntas y opiniones, lo que debe ser formulada por el capacitador, a través de preguntas:
 - ¿Qué les parece?
 - ¿Lo habían pensado así?
 - ¿Cómo les parece que podría hacerse?
 - ¿Será esta la mejor manera?
 - ¿Cuántas otras formas conocen de hacer esto?
 - ¿Será esta la única forma de hacer esto?
- La gestión cooperativa. En la capacitación los participantes deben llevar temas prácticos, completas, complejos a fin de plantear su solución y de esta manera ayudar a la organización.
- Capacidad para el aprendizaje y la evaluación. Es importante que al inicio de la capacitación se tome una prueba que permita tener un panorama del nivel del auditorio para que el capacitador module su conferencia.

McMURRER, (2005) nos señala que:

La capacitación significa una inversión para la organización en el cual invierte en recursos con cada colaborador seleccionado y lo capacita. Aspecto que la empresa toman en cuenta los talentos,

habilidad y el potencial de los individuos para incrementar la productividad con su presencia.

DE DREU, (2007: 628) nos señala que:

Las organizaciones según su tamaño determinan los objetivos de la capacitación los que se pueden orientar en técnicas de destrezas, competencias y conocimientos, desarrollar el sentido de responsabilidad hacia la compañía, perfeccionar el desempeño de cada trabajador en sus puestos de trabajo y mantenerse actualizados frente a los cambios que se presentan día a día y mejorar las relaciones interpersonales de la empresa.

Según PINTO (1994) la capacitación está dirigida:

Al progreso de la calidad de los recursos humanos, valiéndose de todos los medios el cual le permita aumentar los conocimientos, para desenvolver las habilidades y al cambio de actitudes de los individuos que conforman la organización (p. 54).

1.2.11. Desempeño Laboral

Podemos definir el desempeño laboral como la actividad, funciones laborales que realiza un trabajador con conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que ayudan a alcanzar los resultados esperados con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la organización.

AMORÓS (2007) considera al desempeño laboral como:

Para evaluar el desempeño laboral, que incluya los atributos del trabajador y los resultados obtenidos es imprescindible tener procedimientos claros y ordenados que permiten evaluar al colaborador de la organización.

Esto permitirá determinar si el trabajador es productivo y apreciar su evolución con la finalidad de programar futuras capacitaciones para superar errores que se haya observado y de esta manera mejorar su desempeño.

ALLES (2002) considera seis factores que intervienen en el desempeño laboral (p. 98)

- a. La motivación: que puede ser de la empresa, del trabajador y la económica, el cual es un factor que motiva a los trabajadores.
- b. Adecuación del ambiente de trabajo: sentirse cómodo en el lugar de trabajo nos da mayores posibilidades de desempeñar nuestro trabajo correctamente.
- c. Fijación de objetivos: Los objetivos planteados por la organización, deben fijar periodo de trabajo para cumplirla, de tal manera el trabajador se sentirá satisfecho de cumplir estos objetivos y retos.
- d. Reconocimiento del trabajo: La organización debe efectuar seguimientos que permitan reconocer un buen trabajo de los empleados, ya que muchas veces no es reconocido, lo que desmotiva al trabajador.

- e. La participación del empleado: la participación del empleado es la planificación y control de sus tareas, permitirá que este tenga más confianza y se sienta parte de la corporación.
- f. La formación y desarrollo profesional: La empresa debe incrementar el crecimiento personal y profesional del trabajador, favorecer la formación es bueno para su rendimiento y para prevenir riesgos de naturaleza psicosocial.

ARAUJO Y LEAL (2007) el autor afirma que:

El desempeño laboral, depende de elementos, habilidades, características, competencias, conocimientos y capacidades que desarrolla el trabajador en su área de trabajo.

TEJEDOR Y GARCÍA (2010) indica que:

El desempeño laboral, es la función que uno realiza de la mejor forma, hasta alcanzar un nivel alto cumpliendo con responsabilidad su función. Para ello requiere una mejora continua, conocimientos, habilidades y valores (p. 68).

CASTELLANOS (2011) señala 03 características del Ciclo de Gestión del Desempeño (p. 15):

- a. Planificación: Competencias críticas, conductas que requieren ser demostradas en el trabajo diario para poder lograr los objetivos establecidos.

- b. Coaching: seguimiento del desempeño con el propósito de proveer retroalimentación, y apoyar y reforzar el desempeño actual y así lograr expectativas del desempeño.
- c. Revisión: Evalúa el desempeño actual y el esperado al final del ciclo para analizar las tendencias del desempeño, identificando las oportunidades y fortalezas que nos permitan planificar el logro y el nivel de desempeño esperado.

1.2.12. Clima Laboral

El clima laboral es una conducta que se refleja en las organizaciones, productividad y satisfacción, por ello se considera un fenómeno que mide la estructura, liderazgo, toma de decisiones, los que se pueden medir para determinar el clima organizacional de una empresa (Gonçalves 2004).

El clima laboral es aquel medio donde se desarrolla el trabajo cotidiano. La calidad del clima influye en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la productividad de la organización.

Las variables que influyen en el clima organizacional:

- Ambiente físico: Como espacio físico, condiciones de ruido, calor, etc.
- Estructurales: Como la estructura formal, estilo de dirección, tamaño de la organización, etc.

- Ambiente Social: compañerismo, conflictos, comunicaciones, etc.
- Personales: Como las actitudes, motivaciones, expectativas, etc.
- Comportamiento organizacional: Como la productividad, ausentismo, rotación, tensiones, satisfacción laboral, etc.

Según PALMA (2004) el autor señala, que para determinar el clima laboral es:

Necesario realizar un diagnóstico que nos permita detectar los problemas existentes y realizar las acciones preventivas y correctivas para poder mejorar el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.

Para CHIAVENATO (2005) (...) el clima laboral es el:

Medio ambiente, humano y físico en el que se realizan las labores cotidianas, el cual influye en la satisfacción y en la productividad, el que se relaciona con el "*saber hacer*" del directivo, procedimientos de las personas, manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa.

1.2.13. SUNARP

Es un organismo descentralizado autónomo del Sector Justicia, tiene entre sus principales funciones el dictar las políticas y normas técnico registrales de los registros públicos que integran el Sistema Nacional, planificar y

organizar, normar, dirigir, coordinar y supervisar la inscripción y publicidad de actos y contratos en los Registros que conforman el Sistema.

La SUNARP aglutina los siguientes registros: (i) de Personas Naturales, (ii) de Personas Jurídicas, (iii) de Propiedad Inmueble, (iv) El de Bienes Muebles, y (v) Los demás Registros de carácter jurídico creados o por crearse (Artículo N° 2 de la Ley 26366).

Visión

En el Perú se respetan los derechos humanos en un contexto de cultura de la legalidad y convivencia social, armónica, con bajas tasas de criminalidad y discriminación, donde toda persona goza de seguridad jurídica y tiene acceso a una justicia inclusiva y confiable, gracias a un Estado moderno y transparente que protege efectivamente los intereses del país y de sus ciudadanos.

Misión

Inscribir y publicitar actos, contratos, derechos y titularidades de las personas de manera oportuna, inclusiva, transparente, predecible y eficiente.

1.3. Marco Legal

Ley N^a 26366 – Ley de Creación del Sistema Nacional de los Registros Públicos y de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, la SUNARP

Se crea con la finalidad de mantener y preservar la unidad y coherencia del ejercicio de la función registral en todo el país, orientado a la especialización, simplificación, integración y modernización de la función, procedimientos y gestión de todos los registros que lo integran.

Objetivo: dictar las políticas y normas técnico-administrativas de los Registros Públicos, encargada de planificar, organizar, normar, dirigir, coordinar y supervisar la inscripción y publicidad de los actos y contratos en los Registros Públicos que integran el Sistema Nacional.

Perú: Ley N° 27658: Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado

El objetivo de la Ley es establecer principios y la base legal para iniciar el proceso de modernización de la gestión del Estado, en sus instituciones e instancias.

La presente Ley tiene como finalidad la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, logrando una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos. Con el objetivo es alcanzar un Estado: Al servicio de la ciudadanía, Con canales efectivos de participación ciudadana, Descentralizado y desconcentrado, Transparente en su gestión, Con servidores públicos calificados y adecuadamente remunerados y Fiscalmente equilibrado.

1.4. Investigaciones

Internacionales

VARELA (2010) en su tesis titulada “Gestión y Gobernanza Local en Perspectiva Comparada: Las Políticas Públicas de Modernización Administrativa en los Gobiernos Locales de Galicia y el Norte de Portugal” concluye:

- a. La Nueva Gestión Pública y la construcción contempla elementos de la política dentro de la gestión, propios de la gobernanza; que contempla la evolución de un marco teórico general, de aplicación a la realidad de los gobiernos y administraciones locales, con necesidades en ambas dimensiones.
- b. El elemento de la gestión pública y la gobernanza lo encontramos en una acción sencilla, pero de gran consecuencia, como la toma de decisión política de la implementación de una política pública y de una serie de modelos para la mejora de los servicios públicos locales.
- c. La gestión pública es el instrumento del cual un técnico de un gobierno que transforma su institución político-administrativa a través del manejo de normas, de gestión y de gobernanza, destinado a implantar mejoras moderadas en sus instituciones, el cual proyectan a la ciudadanía en forma de servicios públicos locales, con resultados que enlacen eficacia, eficiencia, productividad, efectividad y legitimidad, siendo percibidos de favorablemente por el conjunto para fortalecer una nueva gobernanza local .

- d. La Nueva Gestión Pública, son elementos precisos para la resolución de problemas, como de mecanismos de creación para la toma de decisiones; así en la gestión pública la aparición de las redes y la gobernanza; o ambas representaciones, de gestión municipal y gestión pública o local, son suplementarias; en la cual la primera implica la base de la actuación legal enmarcados por el derecho administrativo, la segunda, la “*dimensión oculta*” de la gestión intergubernamental, público-privado se generaliza, y los ciudadanos son co-partícipes de las decisiones y de la gestión.

NAVARRO (2008) en su tesis titulada “Aportación al estudio de la satisfacción laboral de los profesionales técnicos del sector de la construcción: una aplicación cualitativa en la Comunidad Valenciana” Concluye:

- a. Los factores de satisfacción laboral más importantes son los relacionados con la naturaleza del trabajo, y, los factores intrínsecos. Es decir, la identidad, interés, variedad y significatividad de labores ejecutadas, el dogma logrado por el cliente y el reto diario admite su actividad laboral.
- b. Las relaciones sociales son el único factor extrínseco entre los productores de satisfacción laboral; ni la remuneración económica, seguridad del empleo, ni la posibilidad de ascender y promocionar figura entre los factores más mencionados.
- c. El conflicto derivado de intereses económicos contrapuestos, con la seguridad en el trabajo y las inadaptaciones que tiene en el ejercicio profesional, el estrés y falta de profesionalismo de los agentes de dicho sector, son elementos de insatisfacción laboral indicados; a diferencia de los factores de satisfacción, en

este aspecto son todos de carácter extrínseco, estando vinculados al contexto de trabajo.

- d. El ambiente laboral existente es debido a las buenas prácticas humanas que se establece en el centro laboral. Para unos resulta mucho más “*duro*” por conflictos económicos, rotación de personas y la falta de profesionalismo; otros aducen que el ambiente es bueno, y para otros, dependiente de las circunstancias.

FUENTES (2012) en su investigación titulada “Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad” (Estudio Realizado en la Delegación de Recursos Humanos Del Organismo Judicial en la Ciudad de Quetzaltenango” concluye:

- a. La estabilidad laboral, relaciones interpersonales, identificación por el trabajo, condiciones generales y antigüedad internamente en los Recursos Humanos son aquellos indicadores que influyen en la satisfacción de los empleados.
- b. La evaluación que ejecutaron los jefes inmediatos a los empleados si estos son productivos y se encuentren satisfechos, en la medida que su trabajo sea agradable les brinda el material y la infraestructura adecuada para realizar sus funciones, tal es así, que les da los beneficios a todos los participantes y recibir beneficios extras por ser empleados de una institución del estado.
- c. Los trabajadores tienen significativamente buena satisfacción laboral, pero es conveniente que exista una comunicación asertiva y armónica con las unidades que conforman los Recursos Humanos (p. 83).

Nacionales

ALFARO et, al (2012) en su investigación titulada “Satisfacción Laboral y su Relación con Algunas Variables Ocupacionales en Tres Municipalidades” concluyen:

- a) No existen diferencias significativas del nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de las municipalidades estudiadas, ya que, en general, ellas tienen marcos comunes. La municipalidad distrital tiene con estructuras organizacionales bien definidas y similares legalmente a, la normativa que las rige y que impacta en las relaciones laborales es la misma, y tienen una cercana ubicación geográfica y proximidad.
- b) El impacto de cada uno de los factores en la satisfacción laboral en las municipalidades estudiadas reportó un porcentaje alto para los factores Significación de la Tarea y Beneficios Económicos, lo que mostraría que los trabajadores tienen una buena disposición a su trabajo y están conformes con el sueldo percibido.
- c) En cada municipalidad el nivel de satisfacción laboral es variable según la condición laboral; el conjunto de las municipalidades, encontró que el personal con condición laboral Empleado obtuvo puntuación favorable, con un nivel de satisfacción laboral Promedio y que la condición Funcionario tiene el mayor puntaje, lo cual es conveniente por cuanto un funcionario tiene condiciones más apropiadas para sentirse satisfecho en comparación a un empleado.
- d) En el nivel de satisfacción laboral por género, al profundizar el análisis a nivel de factores las municipalidades, se observó que: para la municipalidad A existen diferencias en el factor

Reconocimiento Personal y/o Social, siendo el género Masculino el que obtuvo el menor nivel, que es Promedio. Esto podría evidenciar que el género Masculino espera un mayor reconocimiento por parte de sus compañeros o jefes, muy por el contrario, en la municipalidad C solo existe diferencias significativas en el factor Significación de la Tarea y al observar el nivel de satisfacción medio las diferencias son a nivel de puntaje, donde el personal del género Masculino obtuvo el menor puntaje. Esto podría evidenciar que el género Masculino considera que los valores asociados al trabajo necesitan ser reevaluados.

- e) El factor Reconocimiento Personal y/o Social a nivel general y de las variables ocupacionales, el menor nivel es Insatisfecho con mayor frecuencia que los otros factores; y, por tanto, al que debería prestarse mayor atención.

FUENTES (2018) en su investigación “La motivación y el desempeño laboral de los empleados de la Oficina Registral de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N° IX – Sede Lima de la SUNARP, 2017” Concluye:

- a) Un índice de significancia bilateral de 0,01 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que, si existe relación estadísticamente significativa muy alta, directamente proporcional y positiva, entre la motivación y el desempeño en la Oficina Registral de propiedad inmueble de la Zona Registral IX – Lima, SUNARP, 2017. ($r = 0,879$, $p = 0.000 < 0.05$). De esta manera se aprueba la hipótesis general.
- b) Un índice de significancia bilateral de 0,01 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que, si existe relación estadísticamente significativa muy alta,

directamente proporcional y positiva, entre la motivación y la adquisición de capacidades en la Oficina Registral de propiedad inmueble de la Zona Registral IX – Lima SUNARP, 2017, ($r = 0,812$, $p = 0.000 < 0.05$). En conclusión, se ha probado la hipótesis específica.

- c) Un índice de significancia bilateral de 0,01 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que, si existe relación estadísticamente significativa muy alta, directamente proporcional y positiva, entre la motivación y adquisición de valores éticos en la oficina registral de propiedad inmueble de la oficina registral de propiedad inmueble de la zona registral IX – Lima de la SUNARP, 2017. ($r = 0,844$, $p = 0.000 < 0.05$). Concluyendo la aprobación de segunda hipótesis.

1.5. Marco Conceptual

Calidad: Es cumplir las especificaciones técnicas del bien o servicio. La calidad implica una mejora continua, la que traerá beneficio para la empresa y a los clientes o usuarios del bien o servicio (Mariño 2005).

Capacitación: Es una de las estrategias fundamentales del manejo de los Recursos Humanos. Implica educar y mejorar los conocimientos o habilidades de los trabajadores de la empresa.

Clima Laboral: cualidades permanentes en un ambiente de trabajo, los cuales son percibidas por el grupo de personas que labora en la organización.

Conocimiento: es aquello los que una persona va acumulando a través de los años y son datos e información los que están interrelacionados para que tengan un mejor valor cualitativo.

Desempeño laboral: rendimiento laboral en donde el ser humano hace uso de sus conocimientos, destrezas, habilidades, experiencias, actitudes, motivaciones entre otros que contribuyen a lograr resultados favorables para la empresa.

Eficacia: Es cumplir los objetivos o metas en el plazo previsto. Este concepto se utiliza en las gestiones, acciones y tareas como a los resultados.

Eficiencia: Es utilizar oportunamente los recursos de una organización (Vásquez 2010).

Gestión: Es el esfuerzo de alcanzar un objetivo determinado y en un plazo dado Para ello, es necesario tener en consideración la planificación, organización, dirección y control.

Gestión Administrativa: actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con apoyo de las personas y las cosas mediante el desempeño de labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control (Sérvulo: 2002, p.70)

Gestión de Recursos Humanos: Es aplicado a los integrantes de una organización, con la finalidad de buscar el óptimo de utilización de los recursos humanos.

Gestión Pública: Se sostiene en los Sistemas Administrativos bajo el principio de eficiencia y eficacia, Es un proceso para el logro de los objetivos y metas en el marco de las políticas de gobierno o estado.

Incentivos: estimulación al trabajador para mejorar el trabajo en el sentido de producción en la organización a cambio de un beneficio ya sea económico o de reconocimiento.

Motivación: es estimular la actuación del trabajador, o razón que lleva a cabo una actividad explícita, y en niveles altos contribuye al desempeño de la excelencia.

Planificación: tomar decisiones en el presente para alcanzar el objetivo deseado en el futuro considerando factores internos y externos que puede intervenir en el logro de los objetivos.

Principios: son aquellos valores de la persona, los cuales involucra el respeto a la palabra dada, la integridad, la honestidad, la lealtad, el respeto la vida, procurar hacer el bien (Yarce 2006).

Procesos: conjunto de fases sucesivas de una gestión o suceso para ordenar los lineamientos y poder mejorar la producción esperada.

Recursos humanos: recurso más valioso de la producción en una organización y comprende: seleccionar contratar, formar, emplear y retener a los colaboradores de la organización (Caldera 2007).

Rendimiento: medido a través de un estándar y se aplica a empleados para lograr los resultados esperados en el menor tiempo requerido.

Satisfacción laboral: es la destreza o actitud hacia el trabajo, el cual involucra creencias y valores que se desarrollan a partir de su experiencia ocupacional (Palma (2005).

Servidor Público: persona, técnico o profesional que presta sus servicios a los organismos del estado con el fin de contribuir al desarrollo de ésta.

Transparencia: conducta positiva de la persona o institución, expresado en la sinceridad y accesibilidad a información vinculada, que concierne e interesa a la opinión pública, o a un sector (Calland y Neuman 2007).

CAPITULO II:

EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Planteamiento del Problema

2.1.1. Descripción de la Realidad Problemática

La Gestión Pública ha sufrido una serie de cambios, en función del Rol que la Constitución ha dado, y adicionalmente ha sido influenciada por las corrientes de modernización de los últimos treinta años, considerando los avances tecnológicos y la globalización.

La Gestión Pública que atiende las necesidades públicas de la población, bajo un marco de una mejora continua, que nos llevara a buscar el bienestar y por ende mejorar la calidad de vida del ciudadano.

La Administración Publica, que está compuesta por instituciones, recursos humanos (profesionales y técnicos) y recursos materiales (equipos técnicos, etc.) es lo que ejecuta la Gestión.

La Nueva Gestión Pública, que se data desde los años 60, fue expandiéndose por diferentes países como: Inglaterra, Nueva Zelandia, España y América Latina, Chile; Venezuela y Colombia lo vienen aplicando desde hace más de 20 años.

En el Perú la Gestión por Resultados se viene aplicando desde el año 2008 y trata que la Gestión sea eficiente en

utilizar los recursos del Estado y sea Eficaz, en cumplir los objetivos en el plazo previsto.

Para ello el Plan de Modernización del estado considera fundamental la transparencia, las Rendiciones de Cuentas en Forma oportuna, la Simplificación administrativa, y sobre todo capacitación sostenida a los trabajadores para dar un servicio de calidad, lo que implica la capacidad de respuesta del servidor público.

Estas reformas implican también que los servidores tengan los incentivos, un ambiente agradable, un buen nivel remunerativo que permita la identificación con los objetivos de la institución.

La SUNARP viene aplicando, el modelo Gestión Por Resultados, tal como lo hacen las Instituciones Públicas, buscando la eficacia, para satisfacer a los usuarios de nuestros servicios, tales como inscribir y publicitar actos, contratos, derechos y titularidades de las personas en forma oportuna y transparente, en un marco de Ética y Valores.

Para cumplir estos objetivos la SUNARP, los trabajadores son capacitados, dejándose de lado las altas rotaciones que se realizan debido a que el servidor no estaba preparado y no tenía capacidad de respuesta, a las preguntas de los usuarios.

Para lograr este cambio, el liderazgo es fundamental para conducir y sostener su implementación, así como la existencia de una carrera Publica, sinceramiento de labores y responsabilidades.

La Gestión Pública por Resultados, copia parte de la Administración privada, como por ejemplo los incentivos, ambiente de trabajo, nivel remunerativo, que permita una satisfacción laboral de los servidores de la Zona Registral IX-Sede Lima.

Bajo este marco se ha planteado un problema principal y tres problemas específicos que presentamos a continuación.

2.1.2. Antecedentes Teóricos

A través del tiempo, la Gestión Pública ha evolucionado y por ende la función del estado ha evolucionado y en el caso del Perú cambio en el año 1993, con la promulgación de la Nueva Constitución.

En la década de los años 60, se implementó la Teoría Burocrática que trabaja en función de objetivos y programas, donde primaba las decisiones de tipo política.

Sin embargo, la Cultura Política, cambio de paradigmas, bajo los principios de eficacia y eficiencia y calidad, surge la Nueva Gestión Pública, lo que copia mucho de los principios de la actividad privada, como la de otorgar incentivos por los resultados obtenidos, transparencia y rendición de cuentas en forma oportuna.

La Gestión Por Resultados en el Perú se implementó en el año 2008, que tiene como Sistema Administrativo principal al Planeamiento Estratégico, el que fue restituido después de diecisiete años.

Uno de los puntos importantes del proceso es la publicación del Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de

Modernización de la Gestión Pública al 2021 (PNMGP). El que busca dar orden en el proceso de innovación, las orientaciones del proceso determinan los componentes a implementar el modelo, con la singularidad que integra el enfoque de Gestión por Procesos.

De esta forma, la Gestión Pública se encuentra formada por 5 Pilares y 3 herramientas.

Los pilares básicos son:

- a. Planeamiento Estratégico;
- b. Presupuesto por Resultados;
- c. Gestión por Procesos;
- d. Servicio Civil Merito ratico;
- e. Monitoreo y Evaluación.

Los pilares transversales:

- a. Gobierno Abierto;
- b. Gobierno Electrónico;
- c. Articulación Institucional.

La modernización de la gestión pública en nuestro país es uno de los pilares importantes para el desarrollo sostenible, para ello se requiere de la voluntad política consensuada entre los poderes del Estado, de un marco legal que comprenda al gobierno central, regional y local en forma integral dentro de una concepción sistémica, que tome en cuenta las experiencias comprendidas en los logros alcanzados y los aspectos relacionados con la jurisprudencia de leyes, la reforma de la administración pública, que los

diversos gobiernos en estas últimas décadas no fueron satisfactorios. Esta breve caracterización de la problemática requiere de un mayor análisis, que es la base para proyectar un mecanismo legal, que deberá responder a las exigencias de una gestión pública que contribuya a mejorar la calidad de los servicios que se presta a la sociedad y a una revalorización del trabajador del sector público.

La satisfacción laboral está íntimamente relacionada con el compromiso, la fidelización y con la productividad de los colaboradores; al encontrar una motivación y acude contento a desempeñar su puesto, trabaja más y mejor.

La satisfacción depende de factores intrínsecos y también extrínsecos, como también de las necesidades personales, de las expectativas que tienen. Las causas que estimulan la satisfacción pueden cambiar a lo largo de la vida laboral. A pesar de que a cada trabajador le satisface múltiples aspectos, la mayoría de los empleados o colaboradores concuerdan en manifestar una serie de condiciones que les provocan satisfacción como los salarios, estabilidad laboral, ambiente laboral, conciliación de vida personal y laboral y la flexibilidad en horarios.

2.1.3. Definición del Problema

2.1.3.1. Problema General

¿Cómo la Gestión Pública por Resultados influye en la Satisfacción Laboral de los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima 2018?

2.1.3.2. Problemas Secundarios

- a) ¿Cómo la Planificación del Trabajo influye en la Satisfacción Laboral de los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima 2018?
- b) ¿Cómo la Capacitación influye en la Satisfacción Laboral de los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima 2018?
- c) ¿Cómo los Incentivos influyen en la Satisfacción Laboral de los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima 2018?
- d) ¿Cómo los Procesos influyen en la Satisfacción Laboral de los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima 2018?

2.2. Finalidad y Objetivos de la Investigación

2.2.1. Finalidad

La presente investigación tiene por finalidad determinar la influencia de la Gestión por Resultados en la Satisfacción Laboral de los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima 2018.

2.2.2. Objetivo General

Determinar la influencia de la Gestión Pública por Resultados en la Satisfacción Laboral de los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima 2018.

2.2.2.1. Objetivos Específicos

- a) Determinar la influencia de la Planificación del Trabajo en la Satisfacción Laboral de los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima 2018.
- b) Determinar la influencia de la Capacitación en la Satisfacción Laboral de los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima 2018.
- c) Determinar la influencia de los Incentivos en la Satisfacción Laboral de los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima 2018.
- d) Determinar la influencia de los Procesos en la Satisfacción Laboral de los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima 2018.

2.2.3. Delimitación de la Investigación

- a) Delimitación Temporal: La investigación estuvo delimitada de enero 2018 a febrero 2019.
- b) Delimitación Espacial: estuvo delimitado en la zona registral IX sede Lima (SUNARP).
- c) Delimitación Conceptual: Gestión Por Resultados, Satisfacción laboral.

2.2.4. Justificación e importancia de la investigación

La presente investigación hace énfasis en la gestión pública por procesos y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Zona Registral N° IX- Sede Lima, SUNARP es una iniciativa para el desarrollo futuro de actividades, capacitación, beneficios evaluación y políticas de la organización en la administración, es por ello que el estudio de las personas, y en este caso de su satisfacción con el trabajo, se convierte en objetivo primordial para detectar las anomalías que pueden afectar negativamente la actitud de los servidores y para reconocer los aspectos positivos que pueden potenciar el funcionamiento integral en la institución y así sean criterios relevantes para el desarrollo de las actividades nombradas anteriormente, así como, para el mejoramiento continuo de la productividad y de la calidad de vida percibida por los empleados, manteniendo la satisfacción con la institución a la que pertenecen.

Importancia

Esta investigación es de importancia ya que hoy en día las organizaciones deben ser competitivas; teniendo consigo una buena gestión acompañado con un buen clima, para así contar con la satisfacción laboral la que hoy en día consiste en un factor clave para lograr un trabajo eficiente, de esta manera los colaboradores serán útiles para los gerentes y/o directivos de la organización.

2.3. Hipótesis y Variables

2.3.1. Supuestos Teóricos

La Nueva Gestión Pública, identifica los problemas de la Administración como los procedimientos, jerarquías y restricciones, la NGP buscaba cómo lograr resultados bajo los principios de eficacia, que significa utilizar óptimamente los recursos y eficiencia, es decir cumplir con los objetivos en el tiempo previsto.

Las premisas del modelo de la Nueva gestión Pública desarrollo las propias, la cuales detallamos:

- Descentralización. Relacionada con mejorar la forma de alcanzar la eficiencia es instituyendo unidades separadas de gestión.
- Tanto entre corporaciones del sector público como el sector privado a través del desarrollo de competencias el cual genera un clima favorable para la simplificación de procedimientos administrativos.
- Adopción de prácticas del Sector Privado en el Sector Público
- Gestión directa. Otorgamiento de poderes a los funcionarios para facilitar el desarrollo de las actividades
- Determinación de objetivos cuantificables. Mecanismo para evitar el despilfarro, práctica común del funcionario que actúa bajo el modelo.

La Gestión por Resultados su función es facilitar a las organizaciones públicas la dirección efectiva e integrada de su proceso de creación de valor, con la finalidad de optimizarlo asegurando la máxima eficacia, eficiencia y efectividad de su desempeño, la consecución de objetivos de gobierno y la mejora continua de sus instituciones.

La Nueva Gestión Pública representa un cambio radical en la forma de manejar el quehacer de la Administración Pública.

En lo relacionado a la satisfacción laboral establecen relaciones con variables como: a) variables sociodemográficas, b) de contexto laboral y, c) de comportamiento en el trabajo. La relación que se establece con el rendimiento tiene una importancia definitiva; ya los elementos que favorecían la producción sin descuidar el aspecto humano (Yanhan 2013).

Las variables en el trabajo determinan la satisfacción laboral. Las evidencias señalan que los principales factores son un trabajo estimulante, recompensas equitativas, condiciones favorables de trabajo y colegas cooperadores.

Los trabajadores prefieren puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales. Los puestos tienen retos que provocan fastidio, pero demasiados retos causan desengaño y fracaso; en estas condiciones actuales los empleados experimentarán placer y satisfacción.

2.3.2. Hipótesis General y Específicos

2.3.2.1. Hipótesis General

La Gestión Pública por Resultados influye positivamente en la Satisfacción Laboral de los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima 2018.

2.3.2.2. Hipótesis Específicas

- a) La Planificación del Trabajo influye positivamente en la Satisfacción Laboral de los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima 2018.
- b) La Capacitación influye positivamente en la Satisfacción Laboral de los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima 2018.
- c) Los Incentivos influyen positivamente en la Satisfacción Laboral de los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima 2018.
- d) Los Procesos del trabajo influyen positivamente en la Satisfacción Laboral de los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima 2018.

2.3.3. Variables e Indicadores

2.3.3.1. Identificación de las Variables

Variable Independiente (VI)

Gestión Pública por Resultados

Variable Dependiente (VD)

Satisfacción Laboral.

2.3.4. Identificación Operacional de las Variables

VARIABLES	INDICADORES
VI: Gestión Pública por Resultados	<ul style="list-style-type: none">• Planificación del trabajo• Capacitación• Incentivos• Procesos
VD: Satisfacción Laboral	<ul style="list-style-type: none">• Identificación Institucional• Rendimiento• Clima Laboral

CAPITULO III:

MÉTODO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.1. Población y Muestra

3.1.1. Población

La población estuvo constituida por 183¹ Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima.

3.1.2. Muestra

Para el cálculo del tamaño de la muestra se utilizó el muestreo aleatorio simple a través de la siguiente fórmula:

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

¹ Fuente: SUNARP (Zona Registral IX Sede Lima)

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población (183)

Z = Nivel de confianza (1.96)

p = Tasa de prevalencia de objeto de estudio
(0.50)

q = (1-p) = 0.50

E = Error de precisión 0.05

Entonces:

$$n = \frac{(1.96)^2 (183) (0.50) (0.50)}{(0.05)^2 (183 - 1) + (1.96)^2 (0.50) (0.50)}$$

$$n = \frac{175.7532}{0.455 + 0.9604}$$

$$n = \frac{175.7532}{1.4154}$$

$$n = 124$$

Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima.

3.2. Tipo y Nivel de Investigación

3.2.1. Tipo de Investigación

El tipo de investigación es aplicada el cual nos ha permitido responder a las interrogaciones y objetivos de la investigación.

3.2.2. Nivel de Investigación

La investigación se ubicó en el nivel descriptivo.

3.3. Método y Diseño de la Investigación

3.3.1. Método de Investigación

La investigación aplico el método descriptivo.

3.3.2. Diseño de Investigación

El diseño de la investigación corresponde a una investigación, no experimental.

Diseño específico es el siguiente:

M:O_y (f)O_x

Dónde:

M	=	Muestra
O	=	Observación
x	=	Gestión por Resultados
y	=	Satisfacción Laboral
f	=	En función de

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**3.4.1. Técnicas e Instrumentos**

- **Información Indirecta.** - mediante fuentes bibliográficas, hemerográficas y estadísticas; recurriendo a libros, revistas especializadas, periódicos, trabajos de investigaciones anteriores y otros.
- **Información Directa.** - se realizó mediante la aplicación de encuestas con muestras representativas de la población citada, Así mismo, se aplicó técnicas de entrevistas y de observación directa.
- **Muestreo.** - Aleatorio simple y determinación del tamaño de la muestra.

3.4.2. Instrumentos

El cuestionario estuvo dirigido a la muestra seleccionada en forma aleatoria, observando criterios metodológicos para determinar sus términos, para lo cual, y en forma previa, se instrumentalizó el cuestionario de preguntas.

3.5. Procesamiento de Datos

Para el procesamiento de datos se siguió el siguiente procedimiento:

- Cálculo de las frecuencias
- Cálculo de los puntajes obtenidos
- Gráficos respectivos.

3.6. Prueba de la Hipótesis

La prueba de la hipótesis que se utilizó fue chi cuadrado que consiste en determinar la existencia de relación o no entre las variables de investigación.

CAPITULO IV:

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

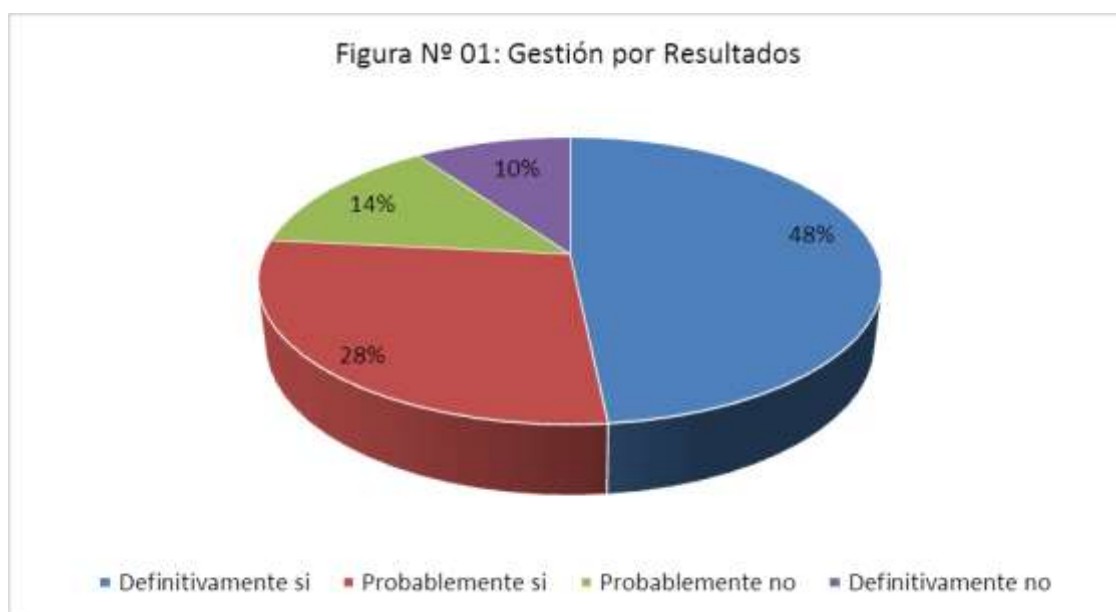
4.1 Presentación de los Resultados

En este acápite del capítulo se desarrolla el trabajo de campo, el cual ha consistido en la aplicación de la encuesta a 124 Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima; los cuales se han plasmado en tablas y gráficos para posteriormente realizar el análisis de los resultados y de esta manera contrastar las hipótesis, discutir los resultados para finalmente concluir y recomendar.

4.1.1 Resultados de la encuesta aplicada a los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima.

Tabla N° 01		
Gestión por Resultados		
Respuestas	N°	%
Definitivamente si	60	48%
Probablemente si	35	28%
Probablemente no	17	14%
Definitivamente no	12	10%
Total	124	100%

Fuente: Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima (SUNARP)



A la pregunta considera que mediante la Gestión Por Resultados los recursos son utilizados en forma eficiente en comparación con la gestión por procesos, los entrevistados respondieron de la manera siguiente definitivamente si 48%, probablemente si 28%, probablemente no 14% y, definitivamente no 10%.

Tabla N° 02		
En la Gestión por Resultados, los recursos humanos son los más importantes		
Respuestas	N°	%
Definitivamente si	52	42%
Probablemente si	31	25%
Probablemente no	18	15%
Definitivamente no	23	19%
Total	124	100%

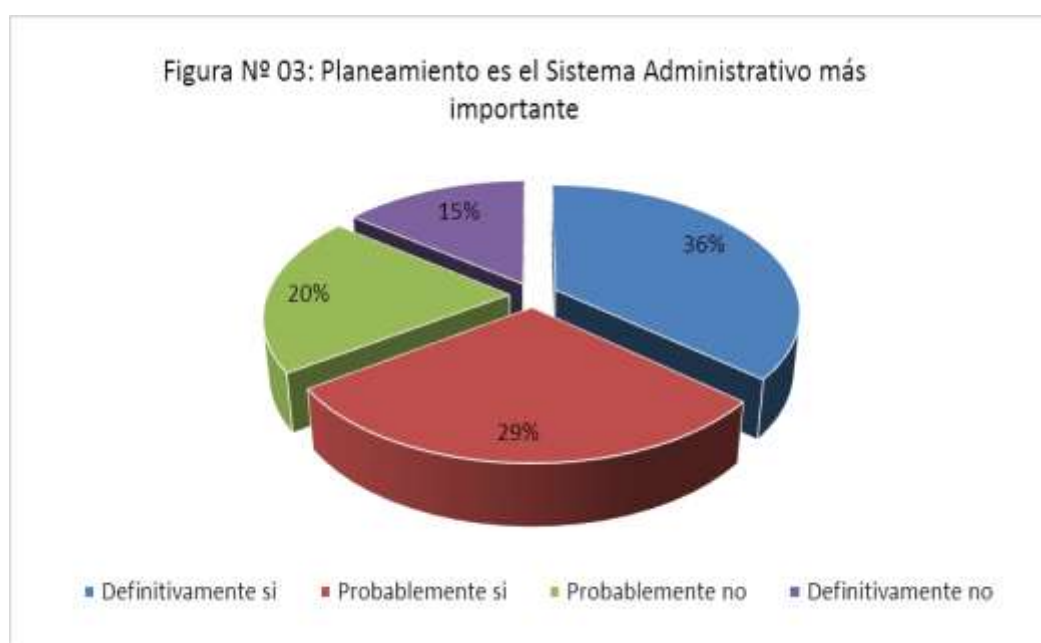
Fuente: Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima (SUNARP)



A la pregunta considera que, en la Gestión por Resultados, los recursos humanos son los más importantes los trabajadores de la Sunarp contestaron definitivamente si 42%, probablemente si 25%, definitivamente no 19% y probablemente no 15%.

Tabla N° 03		
Planeamiento es el Sistema Administrativo más importante		
Respuestas	N°	%
Definitivamente si	45	36%
Probablemente si	36	29%
Probablemente no	25	20%
Definitivamente no	18	15%
Total	124	100%

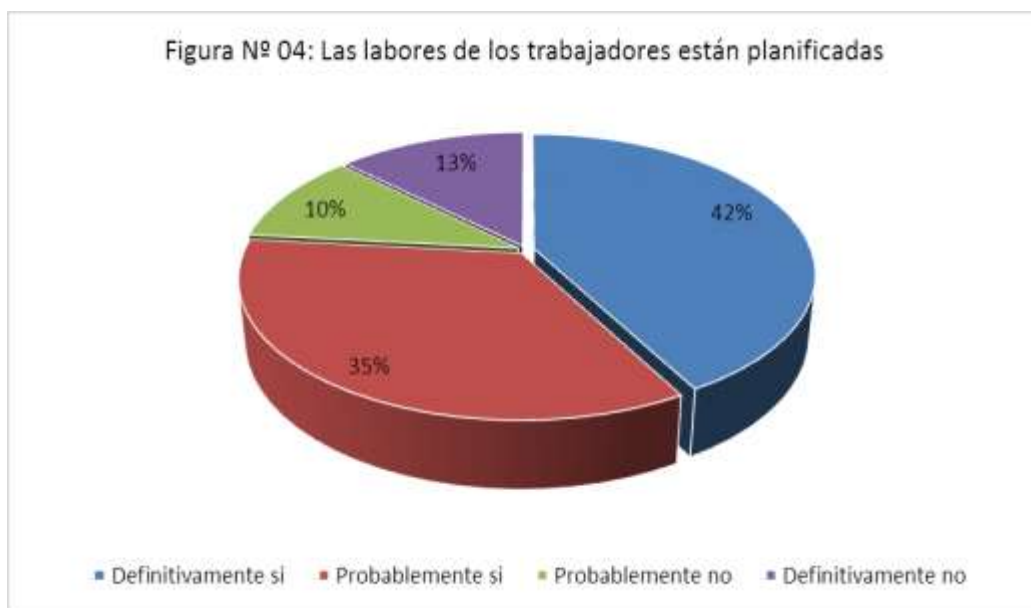
Fuente: Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima (SUNARP)



A la interrogante considera que el planeamiento es el Sistema Administrativo más importante en la Gestión por Resultados el 36% de los empleados de la Sunarp respondieron definitivamente sí, el 29% probablemente sí, el 20% probablemente no y el 15% definitivamente no.

Tabla N° 04		
Las labores de los trabajadores están planificadas		
Respuestas	N°	%
Definitivamente si	52	42%
Probablemente si	43	35%
Probablemente no	13	10%
Definitivamente no	16	13%
Total	124	100%

Fuente: Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima (SUNARP)



Al realizarles la pregunta si en la SUNARP las labores de los trabajadores están planificadas para el cumplimiento de los objetivos propuestos los entrevistados respondieron definitivamente si 42%, probablemente si 35%, definitivamente no 13% y probablemente no 10%.

Tabla N° 05		
Planificación		
Respuestas	N°	%
Totalmente de acuerdo	57	46%
De acuerdo	35	28%
En desacuerdo	18	15%
Totalmente en desacuerdo	14	11%
Total	124	100%

Fuente: Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima (SUNARP)



A la pregunta considera que la Planificación de recursos humanos realizada por la SUNARP permite el crecimiento institucional los entrevistados contestaron totalmente de acuerdo 46%, de acuerdo 28%, en desacuerdo 15% y totalmente en desacuerdo 11%. Como podemos apreciar la planificación es de gran importancia en todo ámbito.

Tabla N° 06		
Planificación de labores permiten mayor Satisfacción Laboral		
Respuestas	N°	%
Definitivamente si	40	32%
Probablemente si	36	29%
Probablemente no	28	23%
Definitivamente no	20	16%
Total	124	100%

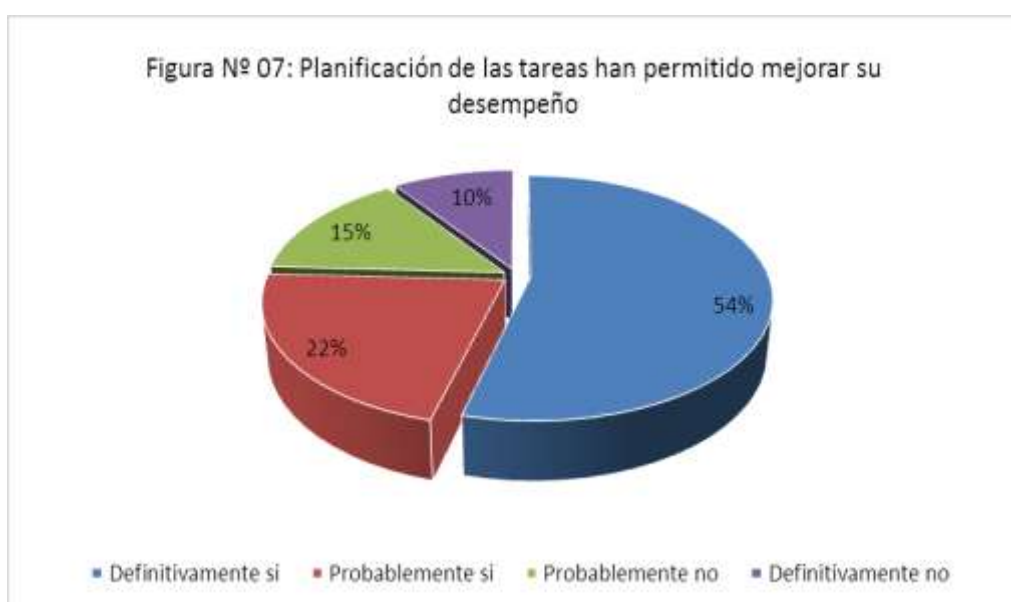
Fuente: Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima (SUNARP)



A la pregunta considera que la Planificación de labores, permite al trabajador tener mayor Satisfacción Laboral los entrevistados respondieron de la manera siguiente definitivamente si 32%, probablemente si 29%, probablemente no 23% y definitivamente no 16%. La planificación es de gran importancia porque permite a la institución a trazar una dirección para el logro de sus objetivos.

Tabla N° 07		
Planificación de las tareas han permitido mejorar su desempeño		
Respuestas	N°	%
Definitivamente si	67	54%
Probablemente si	27	22%
Probablemente no	18	15%
Definitivamente no	12	10%
Total	124	100%

Fuente: Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima (SUNARP)



Al realizarles la interrogante a los empleados de la Sunarp si la Planificación de las tareas o labores han permitido mejorar su desempeño y con ello establecer una Satisfacción Laboral los encuestados respondieron definitivamente si 54%, probablemente si 22%, probablemente no 15% y definitivamente no 10%.

Tabla N° 08		
Desarrollo de capacitaciones		
Respuestas	N°	%
Totalmente de acuerdo	50	40%
De acuerdo	35	28%
En desacuerdo	24	19%
Totalmente en desacuerdo	15	12%
Total	124	100%

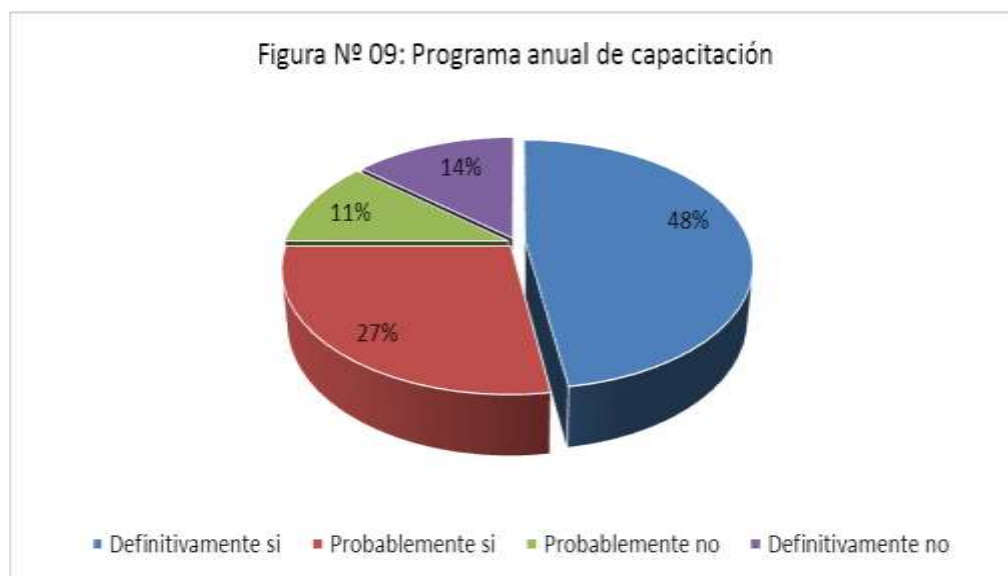
Fuente: Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima (SUNARP)



Al realizarles la interrogante considera que el desarrollo de capacitaciones permitirá la optimización de la satisfacción laboral de los empleados de SUNARP el 40% de los entrevistados contestaron totalmente de acuerdo, el 28% de acuerdo, el 19% en desacuerdo y el 12% totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 09		
Programa anual de capacitación		
Respuestas	N°	%
Definitivamente si	59	48%
Probablemente si	34	27%
Probablemente no	14	11%
Definitivamente no	17	14%
Total	124	100%

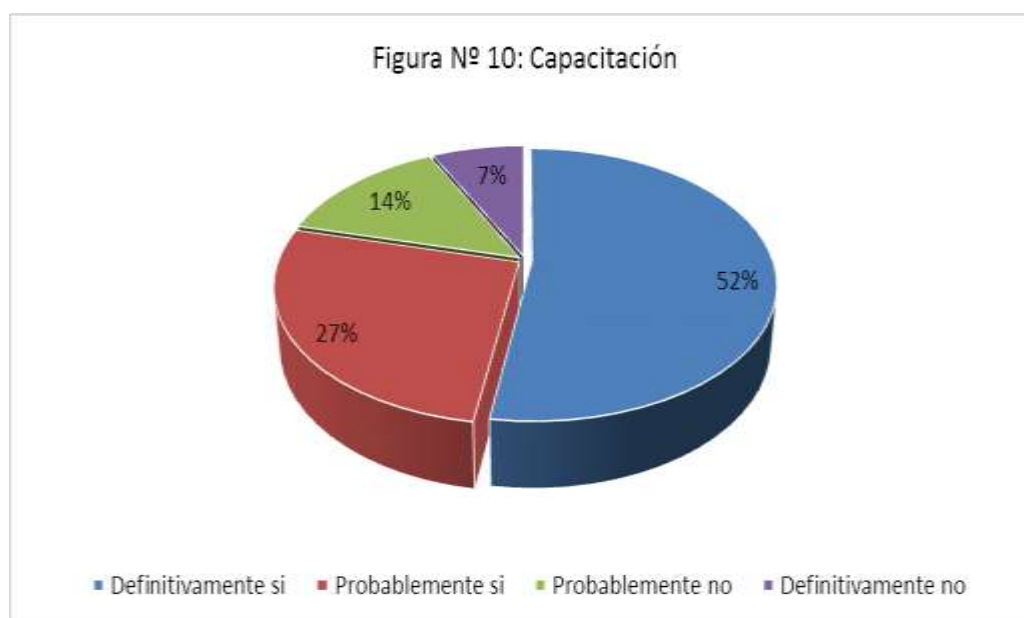
Fuente: Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima (SUNARP)



Cuando se les pregunto a los entrevistados si existe en la SUNARP, un programa anual de capacitación de trabajadores el 48% respondieron definitivamente si 48%, el 27% probablemente sí, el 14% definitivamente no y el 11% probablemente no. De acuerdo a los resultados podemos verificar la importancia de las capacitaciones es por ello que la capacitación no se trata de un gasto innecesario, sino de una inversión mucho más productiva que brinda resultados positivos y con mayores beneficios tanto económicos, como de calidad y productividad.

Tabla N° 10		
Capacitación		
Respuestas	N°	%
Definitivamente si	65	52%
Probablemente si	33	27%
Probablemente no	17	14%
Definitivamente no	9	7%
Total	124	100%

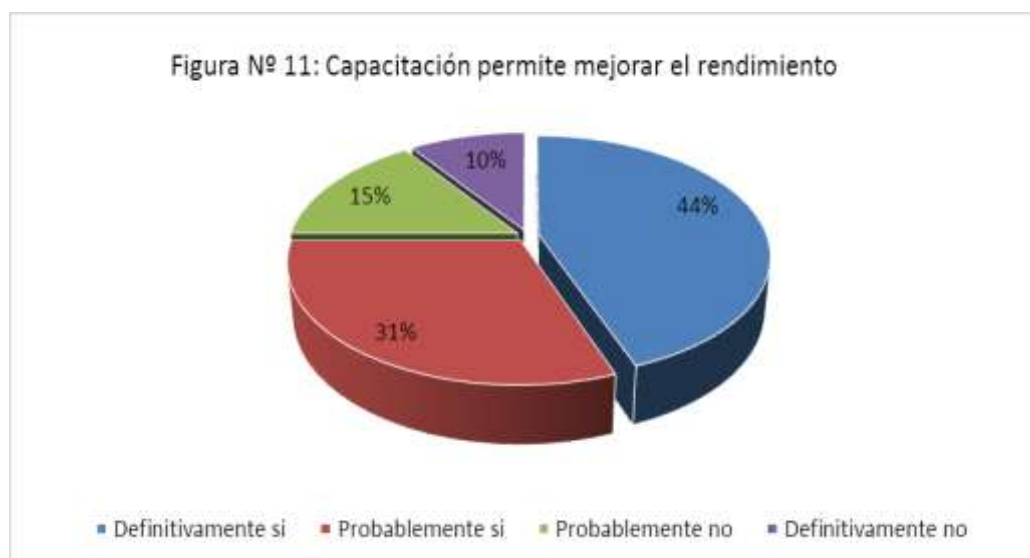
Fuente: Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima (SUNARP)



A la interrogante considera que la capacitación permite al trabajador tener una mayor satisfacción laboral los entrevistados respondieron definitivamente si 52%, probablemente si 27%, probablemente no 14% y definitivamente no 7%. Las capacitaciones en las instituciones son de importancia porque ayuda al desarrollo de los empleados tanto en el ámbito personal como profesional. Es por ello que, las empresas deben encontrar mecanismos brinden a su personal conocimientos, habilidades y actitudes que se requiere para lograr un desempeño óptimo dentro de la organización.

Tabla N° 11		
Capacitación permite mejorar el rendimiento		
Respuestas	N°	%
Definitivamente si	55	44%
Probablemente si	38	31%
Probablemente no	19	15%
Definitivamente no	12	10%
Total	124	100%

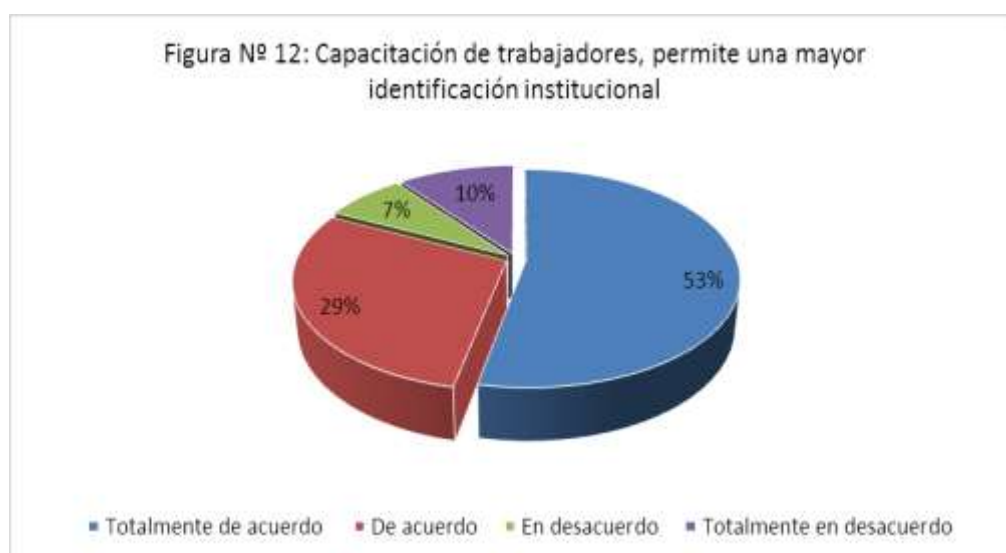
Fuente: Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima (SUNARP)



A la interrogante considera que la Capacitación permite mejorar el rendimiento de los trabajadores en el marco de la Gestión por Resultados el 44% de los encuestados respondieron definitivamente si, 31% probablemente si, 15% probablemente no y 10% definitivamente no. Capacitar al personal en el área que desempeña significa entrenar a la persona ante cualquier circunstancia que se pueda presentar para poder mejorar su productividad.

Tabla N° 12		
Capacitación de trabajadores, permite una mayor identificación institucional		
Respuestas	N°	%
Totalmente de acuerdo	66	53%
De acuerdo	36	29%
En desacuerdo	9	7%
Totalmente en desacuerdo	13	10%
Total	124	100%

Fuente: Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima (SUNARP)



A la interrogante considera que la Capacitación de trabajadores, permite una mayor identificación institucional en la SUNARP, los entrevistados respondieron estar totalmente de acuerdo 53%, de acuerdo 29%, totalmente en desacuerdo 10% y en desacuerdo 7%. Como podemos apreciar el 82% de los entrevistados están de acuerdo que un personal capacitado se identifica con su institución.

Tabla N° 13		
La capacitación va a permitir mejorar la aplicación de Conocimientos		
Respuestas	N°	%
En gran medida	76	61%
Parcialmente	28	23%
En escasa medida	20	16%
Total	124	100%

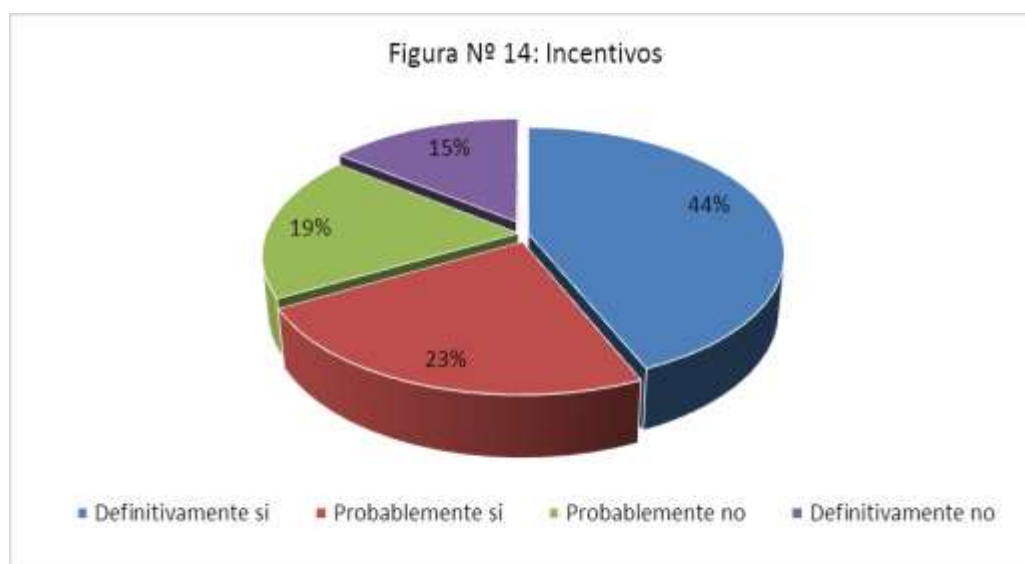
Fuente: Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima (SUNARP)



A la pregunta en qué medida considera que la capacitación va a permitir mejorar la aplicación de conocimientos dentro de la SUNARP los trabajadores encuestados contestaron en gran medida 61%, parcialmente 23% y en escasa medida 16%. Toda capacitación amplia conocimientos y es de mucho beneficio para la organización.

Tabla N° 14		
Incentivos		
Respuestas	N°	%
Definitivamente si	54	44%
Probablemente si	29	23%
Probablemente no	23	19%
Definitivamente no	18	15%
Total	124	100%

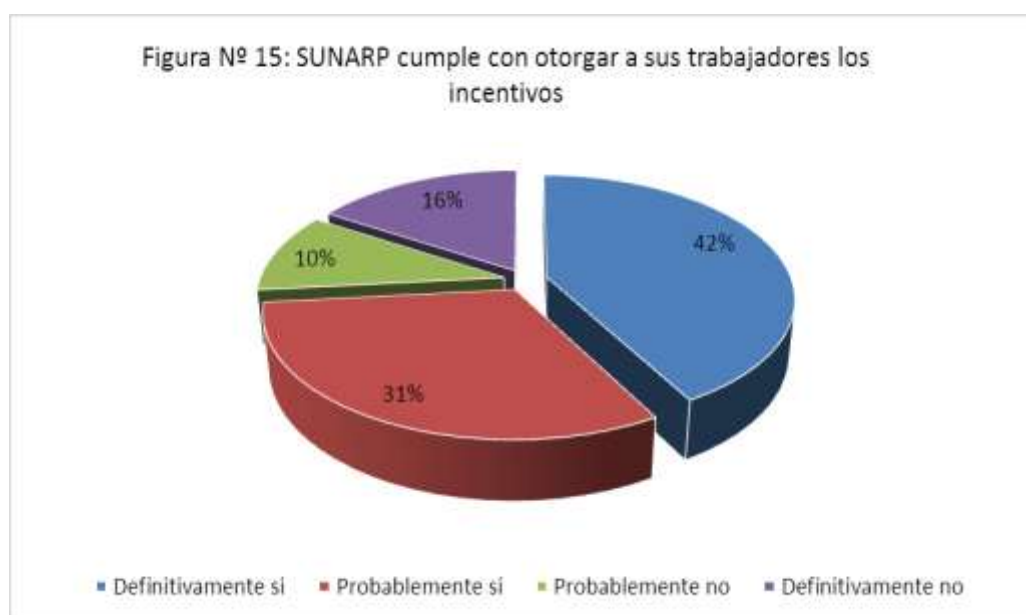
Fuente: Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima (SUNARP)



A la pregunta considera que los incentivos a los trabajadores le permiten tener una mejor satisfacción laboral, el 44% de los a los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima respondieron definitivamente sí, el 23% probablemente sí, el 19% probablemente no y el 15% definitivamente no. Las instituciones deben motivar a sus colaboradores mediante incentivos económicos o compensaciones para que estos se esfuercen y obtengan mayores resultados.

Tabla N° 15		
SUNARP cumple con otorgar a sus trabajadores los incentivos		
Respuestas	N°	%
Definitivamente si	52	42%
Probablemente si	39	31%
Probablemente no	13	10%
Definitivamente no	20	16%
Total	124	100%

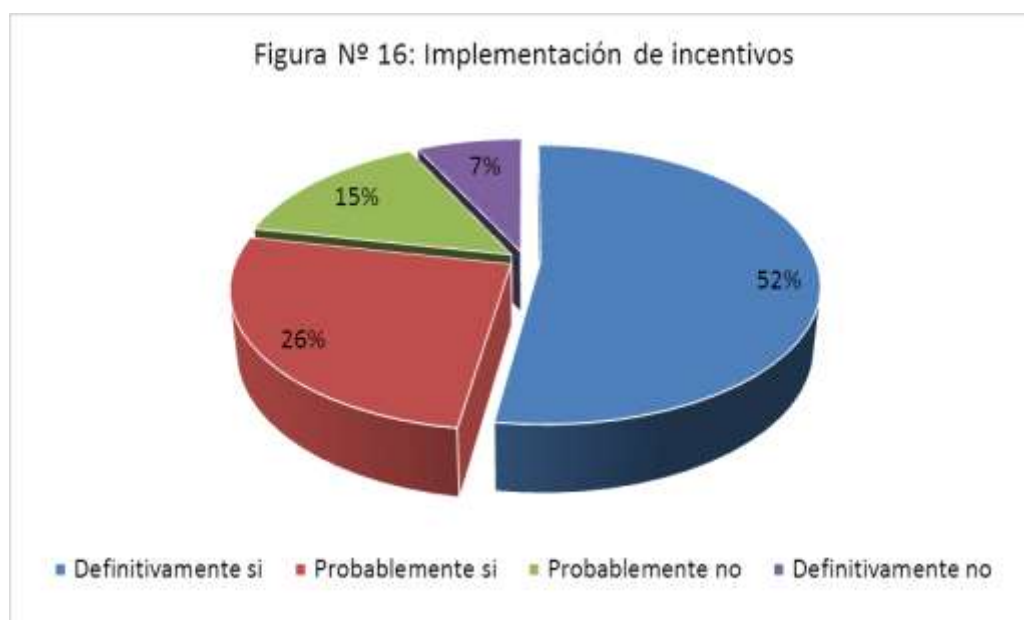
Fuente: Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima (SUNARP)



Al realizarles la interrogante a los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima, si la SUNARP cumple con otorgar a sus trabajadores los incentivos en forma oportuna el 42% respondieron definitivamente sí, el 31% probablemente sí, el 16% definitivamente no, el 10% probablemente no.

Tabla N° 16		
Implementación de incentivos		
Respuestas	N°	%
Definitivamente si	65	52%
Probablemente si	32	26%
Probablemente no	18	15%
Definitivamente no	9	7%
Total	124	100%

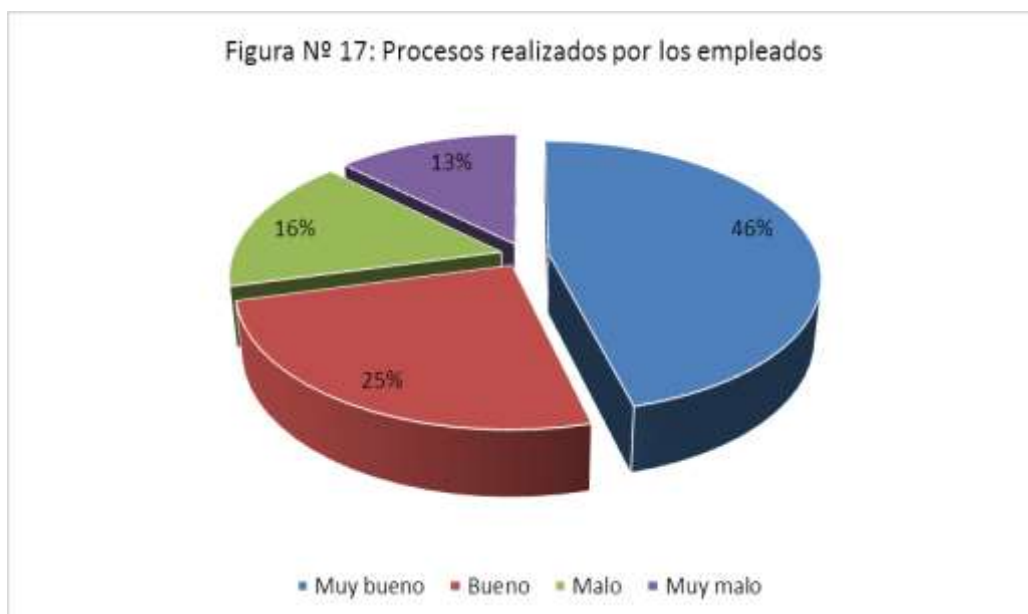
Fuente: Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima (SUNARP)



A la pregunta considera que la implementación de incentivos a los trabajadores permite mejorar su rendimiento los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima respondieron definitivamente si 52%, probablemente si 26%, probablemente no 15% y definitivamente no 7%.

Tabla N° 17		
Procesos realizados por los empleados		
Respuestas	N°	%
Muy bueno	57	46%
Bueno	31	25%
Malo	20	16%
Muy malo	16	13%
Total	124	100%

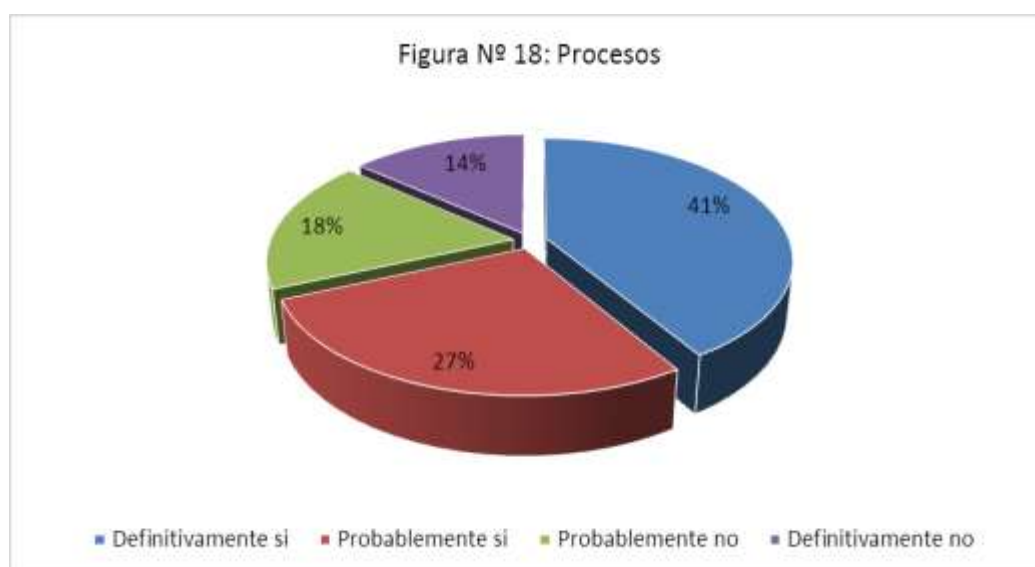
Fuente: Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima (SUNARP)



A la interrogante considera que los procesos realizados por los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima (SUNARP) los entrevistados contestaron Muy bueno 46%, Bueno 25%, Malo 16% y Muy malo 13%. Los procesos son aquellas acciones para poder alcanzar el éxito de la organización.

Tabla N° 18		
Procesos		
Respuestas	N°	%
Definitivamente si	51	41%
Probablemente si	34	27%
Probablemente no	22	18%
Definitivamente no	17	14%
Total	124	100%

Fuente: Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima (SUNARP)



A la pregunta considera que la simplificación de los Procesos ha permitido hacer más eficiente la Gestión por Resultados los entrevistados respondieron definitivamente si 41%, probablemente si 27%, probablemente no 18% y definitivamente no 14%. Para que una organización cuente con procesos de calidad estos deben estar alineado a una dirección estratégica y tomar en cuenta los problemas internos y externos que son relevantes en la planificación para lograr sus objetivos.

Tabla N° 19		
Simplificación de los procesos ha permitido mejorar la satisfacción laboral		
Respuestas	N°	%
Definitivamente si	63	51%
Probablemente si	38	31%
Probablemente no	15	12%
Definitivamente no	8	6%
Total	124	100%

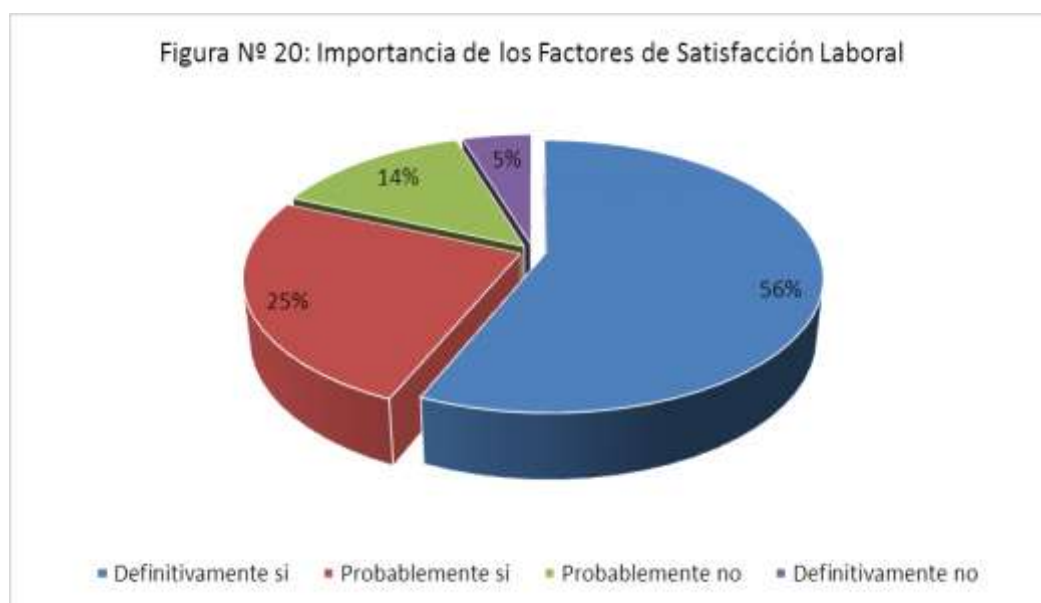
Fuente: Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima (SUNARP)



A la pregunta considera que la simplificación de los procesos ha permitido mejorar la satisfacción laboral en la SUNARP los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima respondieron definitivamente si 51%, probablemente si 31%, probablemente no 12% y definitivamente no 6%.

Tabla N° 20		
Importancia de los Factores de Satisfacción Laboral		
Respuestas	N°	%
Definitivamente si	70	56%
Probablemente si	31	25%
Probablemente no	17	14%
Definitivamente no	6	5%
Total	124	100%

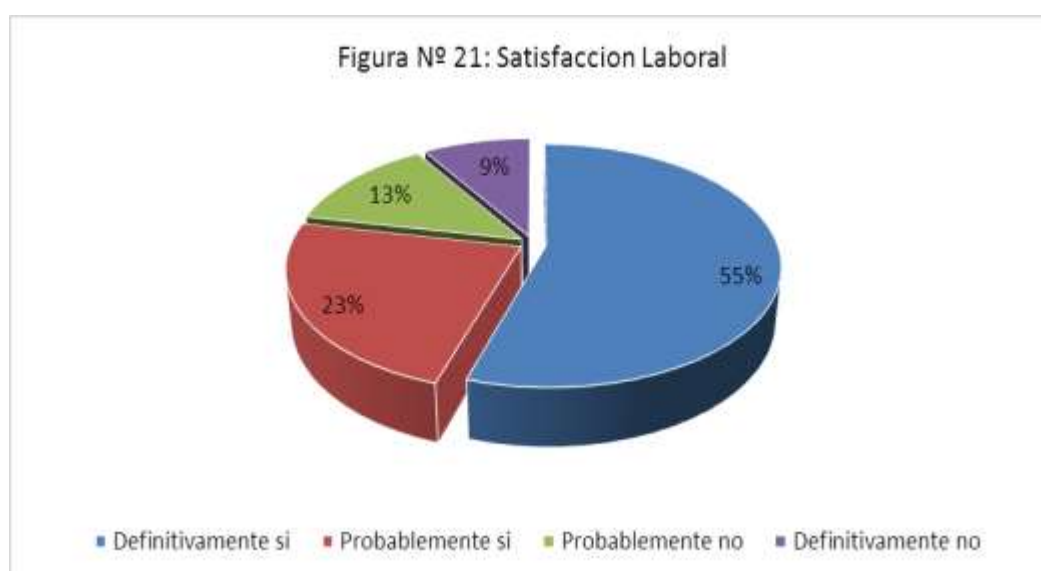
Fuente: Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima (SUNARP)



A la pregunta considera que es importante que dentro de la SUNARP se evalúen los factores de Satisfacción Laboral los entrevistados respondieron definitivamente si 56%, probablemente si 25%, probablemente no 14% y definitivamente no 5%. Como podemos apreciar mediante la entrevista los trabajadores consideran importante la evaluación de la satisfacción laboral dentro de la organización.

Tabla N° 21		
Satisfacción Laboral		
Respuestas	N°	%
Definitivamente si	68	55%
Probablemente si	29	23%
Probablemente no	16	13%
Definitivamente no	11	9%
Total	124	100%

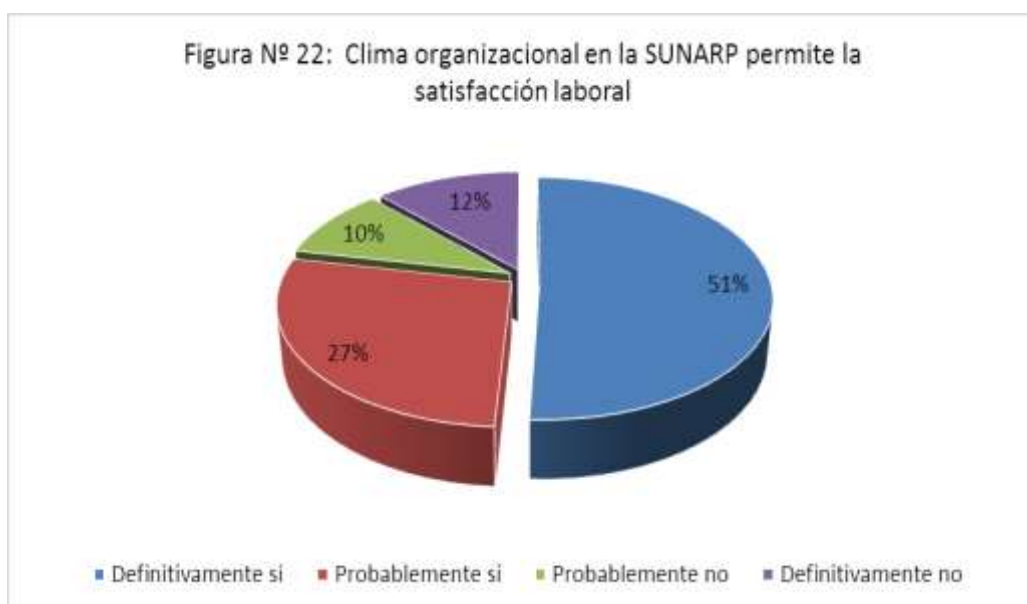
Fuente: Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima (SUNARP)



Al realizarles la interrogante considera que a través de la satisfacción laboral se consiguen excelentes posibilidades de éxito en la institución el 55% de los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima respondieron Definitivamente si, el 23% Probablemente sí, el 13% Probablemente no y el 9% definitivamente no. Los empleados satisfechos se esfuerzan día a día por llevar a la organización a un nivel óptimo. Los empleados satisfechos se apasionan por su trabajo y con su organización en general.

Tabla N° 22		
Clima organizacional en la SUNARP permite la satisfacción laboral		
Respuestas	N°	%
Definitivamente si	63	51%
Probablemente si	34	27%
Probablemente no	12	10%
Definitivamente no	15	12%
Total	124	100%

Fuente: Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima (SUNARP)



A la pregunta considera que un buen clima organizacional en la SUNARP permite la satisfacción laboral de los trabajadores dentro la institución los entrevistados respondieron definitivamente si 51%, probablemente si 27%, definitivamente no 12% y probablemente no 10%.

4.2 Contrastación de Hipótesis

Formulación de la Hipótesis General

HG: La Gestión Pública por Resultados influye positivamente en la Satisfacción Laboral de los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima 2018.

H0: La Gestión Pública por Resultados no influye positivamente en la Satisfacción Laboral de los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima 2018.

Frecuencias observadas

Gestión por Resultados	Satisfacción Laboral				Total
	Definitivamente si	Probablemente si	Probablemente no	Definitivamente no	
Definitivamente si	38	18	2	2	60
Probablemente si	16	2	10	7	35
Probablemente no	10	4	2	1	17
Definitivamente no	4	5	2	1	12
Total	68	29	16	11	124

Frecuencias esperadas

Gestión por Resultados	Satisfacción Laboral				Total
	Definitivamente si	Probablemente si	Probablemente no	Definitivamente no	
Definitivamente si	32.90	14.03	7.74	5.32	60.00
Probablemente si	19.19	8.19	4.52	3.10	35.00
Probablemente no	9.32	3.98	2.19	1.51	17.00
Definitivamente no	6.58	2.81	1.55	1.06	12.00
Total	68.00	29.00	16.00	11.00	124.00

- 1) Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.
- 2) Estadística de Prueba. - La estadística de prueba es:

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Donde:

Σ = Sumatoria

“O” = Frecuencia observada en cada celda

“E” = Frecuencia esperada en cada celda

3) Distribución de la Estadística de Prueba

En las tablas observamos que, cuando H_0 es verdadero, X^2 , sigue una distribución aproximada de chi cuadrada con $(4 - 1)(4 - 1) = 09$ grados de libertad.

4) Nivel de Significancia o de Riesgo

Es de 0.05 y es determinado por el investigador.

5) Regla de Decisión

Rechazar la hipótesis nula (H_0) si el valor calculado X^2 es mayor o igual a 16.919.

6) Cálculo de la Estadística de Prueba

Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$x^2 = \frac{(O - E)^2}{E} = 28.10$$

7) Decisión Estadística

En estos cuadros observamos que $28.10 > 16.919$, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis formulada.

8) Conclusión

La Gestión Pública por Resultados influye positivamente en la Satisfacción Laboral de los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima 2018.

Formulación de la hipótesis 1

H1: La Planificación del Trabajo influye positivamente en la Satisfacción Laboral de los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima 2018.

H0: La Planificación del Trabajo no influye positivamente en la Satisfacción Laboral de los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima 2018.

Frecuencias observadas

Planificación	Satisfacción Laboral				Total
	Definitivamente si	Probablemente si	Probablemente no	Definitivamente no	
Definitivamente si	40	13	3	1	57
Probablemente si	20	8	4	3	35
Probablemente no	5	4	3	6	18
Definitivamente no	3	4	6	1	14
Total	68	29	16	11	124

Frecuencias esperadas

Planificación	Satisfacción Laboral				Total
	Definitivamente si	Probablemente si	Probablemente no	Definitivamente no	
Definitivamente si	31.26	13.33	7.35	5.06	57.00
Probablemente si	19.19	8.19	4.52	3.10	35.00
Probablemente no	9.87	4.21	2.32	1.60	18.00
Definitivamente no	7.68	3.27	1.81	1.24	14.00
Total	68.00	29.00	16.00	11.00	124.00

- 1) Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.
- 2) Estadística de Prueba. - La estadística de prueba es:

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Donde:

Σ = Sumatoria

“O” = Frecuencia observada en cada celda

“E” = Frecuencia esperada en cada celda

3) Distribución de la Estadística de Prueba

En las tablas observamos que, cuando H_0 es verdadero, X^2 , sigue una distribución aproximada de chi cuadrada con $(4 - 1) (4-1) = 09$ grados.

4) Nivel de Significancia o de Riesgo

Es de 0.05 y es determinado por el investigador.

5) Regla de Decisión

Rechazar la hipótesis nula (H_0) si el valor calculado X^2 es mayor o igual a 16.919.

6) Cálculo de la Estadística de Prueba

Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E} = 35.93$$

7) Decisión Estadística

Dado que $35.93 > 16.919$

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis formulada.

8) Conclusión

La Planificación del Trabajo influye positivamente en la Satisfacción Laboral de los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima 2018.

Formulación de la hipótesis 2

H2: La Capacitación influye positivamente en la Satisfacción Laboral de los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima 2018.

H0: La Capacitación no influye positivamente en la Satisfacción Laboral de los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima 2018.

Frecuencias observadas

Capacitación	Satisfacción Laboral				Total
	Definitivamente si	Probablemente si	Probablemente no	Definitivamente no	
Definitivamente si	29	24	9	3	65
Probablemente si	21	3	4	5	33
Probablemente no	13	1	3	0	17
Definitivamente no	5	1	0	3	9
Total	68	29	16	11	124

Capacitación	Satisfacción Laboral				Total
	Definitivamente si	Probablemente si	Probablemente no	Definitivamente no	
Definitivamente si	35.65	15.20	8.39	5.77	65.00
Probablemente si	18.10	7.72	4.26	2.93	33.00
Probablemente no	9.32	3.98	2.19	1.51	17.00
Definitivamente no	4.94	2.10	1.16	0.80	9.00
Total	68.00	29.00	16.00	11.00	124.00

1. Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.

2. Estadística de Prueba. - La estadística de prueba es:

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Donde:

Σ	=	Sumatoria
“O”	=	Frecuencia observada en cada celda
“E”	=	Frecuencia esperada en cada celda

3. Distribución de la Estadística de Prueba

En las tablas observamos que, cuando H_0 es verdadero, X^2 , sigue una distribución aproximada de chi cuadrada con $(4 - 1) (4-1) = 09$ grados.

4. Nivel de Significancia o de Riesgo

Es de 0.05 y es determinado por el investigador.

5. Regla de Decisión

Rechazar la hipótesis nula (H_0) si el valor calculado X^2 es mayor o igual a 16.919.

6. Cálculo de la Estadística de Prueba

Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E} = 25.83$$

7. Decisión Estadística

Dado que $25.83 > 16.919$

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis formulada.

8. Conclusión

La Capacitación influye positivamente en la Satisfacción Laboral de los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima 2018.

Formulación de la hipótesis 3

H3. Los Incentivos influyen positivamente en la Satisfacción Laboral de los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima 2018.

H0: Los Incentivos no influyen positivamente en la Satisfacción Laboral de los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima 2018.

Frecuencias observadas

Incentivos	Satisfacción Laboral				Total
	Definitivamente si	Probablemente si	Probablemente no	Definitivamente no	
Definitivamente si	34	12	7	1	54
Probablemente si	14	9	5	1	29
Probablemente no	11	5	0	7	23
Definitivamente no	9	3	4	2	18
Total	68	29	16	11	124

Frecuencias esperadas

Incentivos	Satisfacción Laboral				Total
	Definitivamente si	Probablemente si	Probablemente no	Definitivamente no	
Definitivamente si	29.61	12.63	6.97	4.79	54.00
Probablemente si	15.90	6.78	3.74	2.57	29.00
Probablemente no	12.61	5.38	2.97	2.04	23.00
Definitivamente no	9.87	4.21	2.32	1.60	18.00
Total	9.87	4.21	2.32	1.60	124.00

1. Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.
2. Estadística de Prueba. - La estadística de prueba es:

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Donde:

Σ = Sumatoria

“O” = Frecuencia observada en cada celda

“E” = Frecuencia esperada en cada celda

3. Distribución de la Estadística de Prueba

En las tablas observamos que, cuando H_0 es verdadero, X^2 , sigue una distribución aproximada de chi cuadrada con $(4 - 1) (4-1) = 09$ grados

4. Nivel de Significancia o de Riesgo

Es de 0.05 y es determinado por el investigador.

5. Regla de Decisión

Rechazar la hipótesis nula (H_0) si el valor calculado X^2 es mayor o igual a 16.919.

6. Cálculo de la Estadística de Prueba

Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E} = 23.01$$

7. Decisión Estadística

Dado que $23.01 > 16.919$.

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis formulada.

8. Conclusión

Los Incentivos influyen positivamente en la Satisfacción Laboral de los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima 2018.

Formulación de la hipótesis 4

H1: Los Procesos del trabajo influyen positivamente en la Satisfacción Laboral de los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima 2018.

H0: Los Procesos del trabajo no influyen positivamente en la Satisfacción Laboral de los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima 2018.

Frecuencias observadas

Procesos	Satisfacción Laboral				Total
	Definitivamente si	Probablemente si	Probablemente no	Definitivamente no	
Definitivamente si	39	7	3	2	51
Probablemente si	19	7	5	3	34
Probablemente no	7	10	2	3	22
Definitivamente no	3	5	6	3	17
Total	68	29	16	11	124

Frecuencias esperadas

Procesos	Satisfacción Laboral				Total
	Definitivamente si	Probablemente si	Probablemente no	Definitivamente no	
Definitivamente si	27.97	11.93	6.58	4.52	51.00
Probablemente si	18.65	7.95	4.39	3.02	34.00
Probablemente no	12.06	5.15	2.84	1.95	22.00
Definitivamente no	9.32	3.98	2.19	1.51	17.00
Total	68.00	29.00	16.00	11.00	124.00

1. Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.
2. Estadística de Prueba. - La estadística de prueba es:

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Donde:

Σ = Sumatoria

“O” = Frecuencia observada en cada celda

“E” = Frecuencia esperada en cada celda

3. Distribución de la Estadística de Prueba

En las tablas observamos que, cuando H_0 es verdadero, X^2 , sigue una distribución aproximada de chi cuadrada con $(4 - 1) (4-1) = 09$ grados

4. Nivel de Significancia o de Riesgo

Es de 0.05 y es determinado por el investigador.

5. Regla de Decisión

Rechazar la hipótesis nula (H_0) si el valor calculado X^2 es mayor o igual a 16.919.

6. Cálculo de la Estadística de Prueba

Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E} = 30.10$$

7. Decisión Estadística

Dado que $30.10 > 16.919$

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis formulada.

8. Conclusión

Los Procesos del trabajo influyen positivamente en la Satisfacción Laboral de los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima 2018.

4.3 Discusión de Resultados

De acuerdo a la primera hipótesis, la Planificación del Trabajo influye positivamente en la Satisfacción Laboral de los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima 2018, tenemos como referencia el trabajo de investigación de **Romero Pedro (2017)** quien en su investigación presentada se refiere a la influencia de la planificación en la calidad de la gestión educativa de la Universidad de Babahoyo. El cual nos manifiesta que los sistemas de administración y planificación en la actualidad se han convertido en partes esenciales para atenuar o/o disminuir dificultades y problemas, Es por ello que se indica que la relación de la planificación estratégica tiene su incidencia en la calidad de gestión. Por lo tanto, esta investigación conlleva a establecer la influencia de la Planificación en la calidad de gestión en la institución que se ha estudiado y a la vez a facilitar los procesos. En esta investigación se ha utilizado el instrumento de recolección de datos que se utilizó es la Encuesta con una escala de Likert y la investigación es cuantitativa, con un tipo y diseño de investigación Descriptiva y Multivariada.

Con respecto a la segunda hipótesis que está referida a la Capacitación y la influencia en la Satisfacción Laboral, se tiene a investigación de **Benites (2018)** quien en su estudio tuvo como objetivo general, determinar la relación entre capacitación y motivación laboral según personal del Programa Nacional Cuna Mas del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, Lima 2017, El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo, este estudio concluye que existe evidencia afirmativas que la Capacitación se relaciona significativamente con la Motivación laboral, siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.964, represento una alta correlación entre las variables.

Así mismo, podemos evidenciar que el recurso humano compone uno de los principales elementos de las organizaciones, ya que viene dado por las personas encargadas de ejecutar las actividades que integran los procesos operativos; es decir, los trabajadores son los que materializan los objetivos y metas formuladas por la gerencia de cada empresa. Tal es así, que, los encargados que dirigen las organizaciones necesitan personal calificado que reúnan competencias, habilidades y destrezas que le permitan desempeñarse efectivamente.

Es por ello, que se puede afirmar que la capacitación es la clave esencial de la administración y desarrollo del personal en las instituciones y, es por eso que debe operar de manera integrada con las funciones de este sistema. La administración y el desarrollo del personal son entendidos como un todo, en donde las diversas funciones interactúan para mejorar el desempeño de las personas y la eficiencia de la organización.

Hoy en día, las instituciones públicas en todo nivel y sector están obligadas a realizar capacitación y formación permanentes dirigida a sus colaboradores, no obstante, en el ámbito de los ministerios muchas veces la preocupación se orienta a lograr las metas institucionales, sin prever la trascendencia de la motivación laboral en función a la importancia de la capacitación previa y continua que requiere el trabajador, a fin de optimizar su desempeño y eficiencia laboral.

En referencia a la hipótesis tercera enfocada a los Incentivos y su influencia en la Satisfacción Laboral se ha encontrado a la investigación de Trujillo Haydee (2016) que está enfocado a los incentivos no económicos sembrados en una institución de la rama educativa de Lima para motivar el desempeño del docente. Esta investigación es de tipo exploratorio el cual se inició con el objetivo de establecer la relación entre incentivos no económicos y el desempeño

profesional, como también, identificar que incentivos no económicos se promueven más y menos en la institución educativa. Para conocer que incentivos no económicos se desarrollaban en la institución educativa se empleó un cuestionario que fue elaborado en base a la variable incentivos no económicos e indicadores tales como: desarrollo profesional, responsabilidad ante el cliente, reconocimiento y prestigio, participación docente en decisiones, idealismo, infraestructura y materiales didácticos adecuados.

Al concluir esta investigación se estableció que la institución promueve con mayor frecuencia los incentivos no económicos tales como: desarrollo profesional, responsabilidad ante el cliente, reconocimiento y prestigio, participación docente en decisiones, idealismo y materiales didácticos adecuados. Así mismo hemos podido observar que se promueve en menor escala el tener instalaciones óptimas que posee la institución educativa como es el de la infraestructura.

Con respecto a la Hipótesis específica cuatro, los Procesos del trabajo influyen positivamente en la Satisfacción Laboral, se tiene a investigación de **Vásquez José (2018)** quien demuestra que hay una mayor competitividad en todos los sectores industriales debido principalmente a que existe mayor poder de negociación por parte de los clientes. Esto genera que las empresas realicen sus productos buscando satisfacer exigencias de los mismos, entre los cuales está la variable principal que es la calidad. Los Cambios en la Calidad, se enfocara hacia los sistemas y ya no tanto a los procesos. Por lo tanto, se puede inferir que si la organización logra comprender y adquirir estas fuerzas que son clave será más competitiva y obtendrá mayores beneficios en el largo plazo. Por tanto, las empresas deben ser capaces de poder atender los requerimientos de sus clientes con la calidad que estos exigen, así como el tiempo que solicitan. Por ello, una forma de que puedan lograr satisfacer a sus clientes es por medio de la

implementación de las herramientas, las cuales ayudarán a eliminar las actividades que no agregan valor al producto, de tal manera que sus tiempos de entrega sean menores.

Otro trabajo importante es el **Prieto (2012)** el cual tuvo como propósito medir el grado de relación entre las variables: Gestión del presupuesto por resultados y Calidad de la inversión. Obteniendo como resultados que, el presupuesto actual que administran las municipalidades, no resuelven los problemas sociales y que la implementación del presupuesto por resultados mejora la calidad del gasto público, y por ende mejorando los niveles de vida poblacional, asimismo, los recursos asignados a los gobiernos locales, son insuficientes para atender los problemas reales del país, el Presupuesto por Resultados es una de las principales prioridades de inversión, las cuales entraran destinadas principalmente a invertir en la desnutrición crónica y en la educación básica. Por tal razón, el gasto público debe ser evaluado por su impacto social y no por la cantidad de recursos que gastan las municipalidades.

Así mismo, se encuentra el trabajo de **Varela (2009)** en la que el objetivo de su estudio estuvo referido a los sistemas, las estructuras y las actuaciones de los gobiernos y administraciones locales de Galicia y Portugal; esta investigación ha servido de guía para el análisis de la Gestión Pública y Gobernanza Local, formulados a través de una serie de posiciones de la gestión en las organizaciones públicas, o gestión pública, como sub enfoque de la Ciencia Política y de la Administración, es adaptada, desde los ámbitos privados a los públicos a lo largo de las tres últimas décadas, como una colección de actuaciones de mejora de la gestión, dando lugar a la gestión pública. Más recientemente, y por el incremento de las responsabilidades políticas y administrativas de los niveles locales de gobierno, los decisores públicos de las organizaciones locales han visto la necesidad de adquirir una mayor superposición de los presupuestos de la gestión

pública en la compleja estructura político-administrativa de los gobiernos y de las administraciones locales, debiendo asumir, nuevos retos relacionados con las variables de representación y participación políticas, produciéndose, a tal fin, la incorporación del paradigma de la gobernanza.

Y, por último, tenemos el trabajo de investigación de **Fuentes (2012)** el cual demuestra la influencia de la satisfacción laboral en la productividad. En base a los resultados se constituyó que no hay una influencia de satisfacción laboral en la productividad, los encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto debido a que los trabajadores son reconocidos, por su labor, los cuales tienen buenas relaciones interpersonales, las condiciones del trabajo son favorables, las políticas de la empresa van acordes a cada trabajador y el Organismo Judicial. El instrumento utilizado en este estudio fue el cuestionario.

Es por ello que la investigación concluye que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad. Es por ello que se recomienda efectuar mediciones de satisfacción laboral en forma periódica para conservar información actualizada y a la vez, se propone la comunicación asertiva como estrategia para una mejor satisfacción del recurso humano, por medio de capacitaciones.

Con las manifestaciones presentadas en el presente trabajo se finaliza corroborando que la Gestión Pública por Resultados influye positivamente en la Satisfacción Laboral de los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima 2018. El valor del estadístico es de 28.10, lo que infiere que es mayor al valor de 16.919. que es el criterio de distribución de chi cuadrado. De esta manera la hipótesis nula es rechazada.

CAPITULO V:

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- a. La Gestión Pública por Resultados influye positivamente en la Satisfacción Laboral de los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima 2018. El valor del estadístico es de 28.10, lo que indica que es mayor al valor de 16.919. que es el criterio de distribución de chi cuadrado. De esta manera la hipótesis nula es rechazada.
- b. La Planificación del Trabajo influye positivamente en la Satisfacción Laboral de los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima 2018. El valor del estadístico es de 35.93, lo que indica que es mayor al valor de 16.919. que es el criterio de distribución de chi cuadrado. De esta manera la hipótesis nula es rechazada.
- c. La Capacitación influye positivamente en la Satisfacción Laboral de los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima 2018. El valor del estadístico es de 25.83, lo que indica que es mayor al valor de 16.919 que es el criterio de distribución de chi cuadrado. De esta manera la hipótesis nula es rechazada.

- d. Los Incentivos influyen positivamente en la Satisfacción Laboral de los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima 2018. El valor del estadístico es de 23.01, lo que indica que es mayor al valor de 16.919, que es el criterio de distribución de chi cuadrado. De esta manera la hipótesis nula es rechazada.

- e. Los Procesos del trabajo influyen positivamente en la Satisfacción Laboral de los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima 2018. El valor del estadístico es de 30.10, lo que indica que es mayor al valor de 16.919, que es el criterio de distribución de chi cuadrado. De esta manera la hipótesis nula es rechazada.

5.2 Recomendaciones

- a) El jefe de la Zona Registral N° IX- Sede Lima SUNARP, debe impulsar una cultura de Planificación del trabajo que permita los colaboradores de la Zona Registral, tener claro, el trabajo que se tiene que realizar, fijando los objetivos y metas que se tienen que alcanzar, así como, en que tiempo, de tal manera de cumplir los principios de la Gestión Por Resultados: Eficacia y Eficiencia.
- b) El jefe de la Zona Registral N° IX- Sede Lima SUNARP, debe priorizar el desarrollo de programas de capacitación para los empleados, los cuales deben estar estructurados con bases prácticas y simples enfocados a temas relacionados al área para que estos sean aplicados, hoy en día la planeación, ejecución evaluación y seguimiento de dichos programas son fundamentales para el desarrollo del recurso humano de las instituciones tanto públicas como privadas.
- c) El jefe de la Zona Registral N° IX- Sede Lima SUNARP debe generar estrategias las cuales permitan al personal encontrarse satisfechos con las actividades, los cual existen distintos incentivos motivacionales que se le puede bienestar al trabajador tales como reconocimientos, capacitaciones, bonos, entre otros
- d) El jefe de la Zona Registral N° IX- Sede Lima SUNARP, debe impulsar la simplificación administrativa, mediante la simplificación de procedimientos, que permitan sistematizarlo, de tal manera que los servidores puedan dar una atención ágil y de calidad en el tiempo previsto, toda vez que los usuarios del servicio buscan una atención en el menor tiempo posible y de esta manera sentirse satisfechos con el servicio recibido.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALFARO SALAZAR RONALD, LEYTON GIRÓN SARA, MEZA SOLANO ANTONIO, SÁENZ TORRES IVONNE (2012) *Satisfacción Laboral y su Relación con Algunas Variables Ocupacionales en Tres Municipalidades*. PUCP. Escuela de Posgrado.
- ALLES, M (2002) *Desempeño por Competencias: Evaluación de 360*. México, Granica. p. 98.
- AMORÓS, EDUARDO (2007) *Comportamiento organizacional*. Segunda edición. p. 171.
- ANZOLA, Sérvulo (2002) *Administración De Pequeñas Empresas*. Segunda Edición, Editorial McGrawhill, México. p. 70.
- ARMIJO MARIANELA (2005) *Diagnóstico Preliminar de la Gestión por Resultados en el Perú*. BID.
- AMIJO, MARIANELA (2011) *Indicadores de Desempeño en el Sector Público*. Publicaciones. ILPES. Serie Manuales, N°45.
- ARAUJO, M. C. & Leal Guerra, M. (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas*. Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales (CICAG).
- AUBERT, N. Y GAULEJAC, V. (2007) *El coste de la excelencia - Barcelona*, Paidós. p. 36.
- BATEMAN THOMAS Y SCOTT SNELL (2005) *Administración un nuevo panorama competitivo*. MacGraw Hill, 6ª Edición, México. pp. 16.

- BENITES MONTES MERCEDES FÁTIMA (2018) Capacitación y motivación laboral según personal del Programa Nacional Cuna Más del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, Lima, 2017. Tesis de la Universidad Cesar Vallejo.
- BOLAÑOS, ROLANDO (2010) *Los cuadros gerenciales en la Administración Públicaa*. San José: Universidad de Costa Rica, Revista Ciencias Económicas. p. 146.
- BÜSSING, A. (1992) *A dynamic view of job satisfaction in psychiatric nurses in Germany*, Work and Stress, p. 239.
- CALLAND, R. Y L. NEUMAN (2007) *Making the Law Work: The Challenges of Implementation*. The Right to Know: Transparency for an Open World. Initiative by Policy Dialogue Columbia University.
- CALDERA MEJIA, RODOLFO (2007) *El Recurso humano en las empresas*. Estrategia. Managua.
- CAMPOS E., LOZA CH. (2011) *Incidencia de la Gestión Administrativa*. Universidad Técnica del Norte Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología. Ecuador de la Biblioteca Municipal. p. 45.
- CASTELLANOS, J. (2011) *Concepciones de gestión del desempeño en las organizaciones*. <http://www.gestiopolis.com>.
- CEPEDA, SUSANA (2006) *¿Qué es la gerencia pública?* México: Universidad del Valle de México, revista institucional Episteme, Nos. 8 y 9, www.uvmnet.edu.
- CHIAVENATO I. (2005) *Administración de los Recursos Humanos*, Colombia, Mc Graw Hill. Pp.52.

- CHIAVENATO, I. (2009) *Gestión del talento humano*. 3era edición. Editorial McGraw Hill. Colombia. p. 420.
- COLVIN, M. & RUTLAND, F. (2008) *Is Maslow's Hierarchy of Needs a Valid Model of Motivation*. Louisiana Tech University.
- CORREA MOROCHO REUCHER & CRIOLLO GONZÁLES PEDRO ANTONIO (2009) *Gobierno Electrónico para la Modernización de la Administración Pública*. Piura – Perú. www.eumed.net.
- DÍEZ DE CASTRO, J. Y RIVAS COSTA, J. (2002) *Planificación*. en Díez de Castro, J., Redondo López, C., Barreiro Fernández, C. y López Cabarcos, M. A. (2002) “Administración de empresas: Dirigir en la sociedad del Conocimiento” Pirámide, Madrid.
- DE DREU, C. K. W. (2007) *Cooperative outcome interdependence, task reflexivity, and team effectiveness: A motivated information processing perspective*. Journal of Applied Psychology, p. 628.
- DIMOCK, MARSHALL (1967) *Administration public*. New York, Russell and Russell. p. 12.
- ESPINOZA VERGARA, M. (1989) *Programación*. Manual para trabajadores sociales. Humanitas, Buenos Aires.
- FUENTES NAVARRO SILVIA MARÍA (2012) *Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad*. Estudio Realizado en la Delegación de Recursos Humanos Del Organismo Judicial en la Ciudad de Quetzaltenango. Tesis de la Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango.
- FUENTES MORILLO JANET MARIVEL (2018) *La motivación y el desempeño laboral de los empleados de la Oficina Registral de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N° IX – Sede Lima de la*

Superintendencia Nacional de los Registros Públicos SUNARP, 2017. Escuela de Posgrado. Universidad Cesar Vallejo.

FUENTES, NAVARRO SILVIA MARÍA (2012) *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad. Universidad.* (Estudio Realizado en la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la Ciudad de Quetzaltenango. Rafael Landivar, Guatemala.

FRIGO EDGARDO (2007) *Qué es la capacitación y que gana una organización al capacitar a su personal.* www.forodeseguridad.com.

GAMBOA, E. (2010). Satisfacción Laboral: Descripción teórica de sus determinantes. México. Recuperado de <http://www.psicologiacentifica.com/satisfaccionlaboral-determinantes/>

GARCÍA LÓPEZ ROBERTO Y GARCÍA MORENO MAURICIO (2010) *La gestión para resultados en el desarrollo: avances y desafíos en América Latina y el Caribe. Segunda edición.* Banco Interamericano de Desarrollo. Publicación estuvo a cargo de la Oficina de Relaciones Externas del BID.

GARCÍA DEL JUNCO, J. Y BRÁS DOS SANTOS, J.M. (2008) *Satisfacción profesional y compromiso organizativo: una meta-análisis.* Revista europea de dirección y economía de la empresa, p. 61.

GONÇALVES, ALEXIS P. (2004) *Dimensiones del Clima Organizacional,* Caracas: Sociedad Latinoamericana para la Calidad (SLC). p. 52.

GRAHAM T. ALLISON, (1988) *La esencia de la decisión: análisis explicativo de la crisis de los misiles en Cuba.* Traducing de Juan Carlos Gorlier. Grupo editor latinoamericano. Buenos Aires.

- HERZBERG, F., MAUSNER, B. Y SNYDERMAN, B. (1967) *Le Motivation to Work* (2ª ed.). Nueva York: Wiley.
- HINTZE, JORGE (2003) *Gestión por Procesos y Resultados en el Aparato Estatal: Una Cuestión abierta*. Ponencia en el II Congreso de Administración Pública, en Argentina.
- HODGKINSON CHRISTOPHER (2003) *Administrative Philosophy*. Editor: Emerald Group Publishing Limited; Revised edition.
- HUGHES, OWEN E. (1996) *La nueva gestión pública*. Brugué y Subirats. Lecturas de Gestión Pública. MAP, España.
- IVANCEVICH, J. Y OTROS. (2006) *Comportamiento Organizacional*. 7º ed. Edit. Mc Graw Hill. México.
- KREITNER Y KINICKI, A. (1997) *Comportamiento de las organizaciones*. Madrid: McGraw-Hill.
- LAWRENCE Y THOMPSON (1999) *Un Modelo para la Nueva Gerencia Pública: Lecciones de la Reforma de los Sectores Públicos y Privados*. En Revista del CLAD Reforma y Democracia Nª 15, Caracas - Venezuela.
- MARIÑO HERNANDO (2005) *Planeación Estratégica de la Calidad Total*. 4ed. Bogotá- Colombia.
- MARCH, JAMES & SIMON, HERBERT (2001) *Organizations*. Second Edition Wiley: Oxford.
- MÁRQUEZ, M. (2002) *Satisfacción laboral, Comunidad Latina de estudiantes de negocios*, Gestio Polis, 2002. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/satl-ab.htm>.

- McMURRER, D., McGRAW, K. L.; BASSI, L. (2001) *The Learning Capacity Index: A Measurement System for Linking Capacity to Learn and Financial Performance*, 22nd McMaster World Congress. 4th World Congress on the Management of Intellectual Capital, Hamilton, Ontario, Canada. pp. 78.
- MASLOW, A., (1995) *Motivación y personalidad*, Nueva York, Harper,
- NAVARRO ASTOR ELENA (2008) *Aportación al estudio de la satisfacción laboral de los profesionales técnicos del sector de la construcción: una aplicación cualitativa en la Comunidad Valenciana*. Tesis doctorado Universidad Politécnica de Valencia. (p. 275).
- OYLE, MURIELLE Y FRENIERE, ANDER (2006) *La preparación de manuales de gestión de documentos para las administraciones públicas*. PARÍS: UNESCO. p. 31.
- PALMA, S. (2004) *Escala Clima Laboral*. CL - SPC. (1ª ed.). Perú.
- PALMA, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- PEIRO, J. (2006) *Satisfacción laboral y calidad de servicio*. España. UNED.
- PERÚ: Ley 26366: *Ley de Creación del Sistema Nacional de los Registros Públicos y de la Superintendencia De Los Registros Públicos*.
- PERÚ: Ley N° 27658: *Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado*.
- PINTO VILATORO, ROBERTO (1994) *Proceso de Capacitación*. México, Diana. 2ª Ed. pp. 54.

- PORTER, LYMAN W Y LAWLER, EDUARD E. (1968) *Managerial Attitudes and Perfomance*. Richard D. Irwin, Hommewood.
- PLASENCIA DÍAZ, ADRIANA (1994) *Gerencia Pública*. Colegio de Ciencias Políticas y Administración Pública, México. p. 99.
- PRIETO HORMAZA MARLON IVÁN (2012) *Influencia de la Gestión Del Presupuesto por Resultados en la Calidad del Gasto en las Municipalidades del Perú (2006-2010) Caso: Lima, Junín y Ancash*. Universidad San Martin de Porres
- RAMÍREZ, C. (2005) *Fundamentos de Administración*. Bogotá: Textos Universitarios. P. 33.
- ROBBINS, S. (2004) *Comportamiento Organizacional*. 10° ed. Edit. Pearson educación. México.
- ROBBINS, STEPHEN P. Y JUDGE, TIMOTHY A (2009) *Comportamiento Organizacional*. 13ra edición. Pearson Educación, México.
- ROBBINS, S. Y JUDGE, T. (2009) *Comportamiento Organizacional*. 13° ed. Edit. Prentice Hall. México.
- ROMERO ROBLES PEDRO JULIO (2017) *La planificación estratégica y su influencia en la calidad de la gestión educativa de la Universidad Técnica de Babahoyo*. Tesis de Posgrado de la UNMSM. Perú.
- STONER, JAMES; FREEMAN, R. EDWARD Y GILBERT JR, DANIEL R. (1996) *Administración*. 6a. Edición. México: Editorial Pearson.
- STEPHEN P. ROBBINS Y MARY COULTER (2005) *Administración*. Prentice Hall, 8ª Edición, México. pp. 23.

- TEJEDOR, F. J. & GARCÍA VALCÁRCEL, A. (2010) *Evaluación del desempeño docente*. Revista Española de Pedagogía.
- TRUJILLO GALLEGOS HAYDÉE NELLY (2016) *Incentivos no económicos promovidos en una institución educativa privada de Lima para motivar el desempeño docente*. Tesis de Posgrado de la UPCP.
- UVALLE RICARDO (2012) *La administración pública en los imperativos de la gobernanza democrática*. Revista de Ciencias Sociales, vol. 19, núm. 60, p. 205.
- VARELA ÁLVAREZ ENRIQUE JOSÉ (2010) *Gestión y Gobernanza Local en Perspectiva Comparada: Las Políticas Públicas de Modernización Administrativa en los Gobiernos Locales de Galicia y el Norte de Portugal*. Tesis doctoral de la Universidad Complutense de Madrid.
- VÁSQUEZ GÁLVEZ FELIPE ADRIÁN (2010) *La Evaluación del Desempeño Ambiental*. Editorial – México.
- VÁSQUEZ MÉDICO JOSÉ IGNACIO (2018) *Análisis y mejora del proceso de producción de polos en una empresa textil dedicada a la exportación utilizando herramientas de manufactura esbelta*. Tesis de Posgrado de la Universidad PUCP. p. 11.
- YARCE, JORGE (2003) *Construcción de Valores – 10 Pasos*. Instituto Latinoamericano de Liderazgo, desarrollo humano y organizacional.

ANEXOS

TÍTULO: La Gestión Por Resultados y la Satisfacción Laboral de los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima 2018'

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>PRINCIPAL ¿Cómo la Gestión por Resultados influye en la Satisfacción Laboral de los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima 2018?</p>	<p>PRINCIPAL Determinar la influencia de la Gestión por Resultados en la Satisfacción Laboral de los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima 2018.</p>	<p>PRINCIPAL La Gestión por Resultados influye positivamente en la Satisfacción Laboral de los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima 2018.</p>	<p>VI: Gestión por Resultados</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>del</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificación del trabajo • Capacitación • Incentivos • Procesos 	<p>Población: 183 Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima</p> <p>Muestra: 124 trabajadores</p> <p>Tipo: Aplicado</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Método: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Técnicas: Análisis documental</p> <p>Instrumento: Encuesta</p>
<p>ESPECIFICOS</p> <p>a. ¿Cómo la Planificación del Trabajo influye en la Satisfacción Laboral de los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima 2018?</p> <p>b. ¿Cómo la Capacitación influye en la Satisfacción Laboral de los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima 2018?</p> <p>c. ¿Cómo los incentivos influyen en la Satisfacción Laboral de los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima 2018?</p> <p>d. ¿Cómo los Procesos influye en la Satisfacción Laboral de los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima 2018?</p>	<p>ESPECIFICOS</p> <p>a. Determinar la influencia de la Planificación del Trabajo en la Satisfacción Laboral de los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima 2018</p> <p>b. Determinar la influencia de la Capacitación en la Satisfacción Laboral de los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima 2018</p> <p>c. Determinar la influencia de los incentivos en la Satisfacción Laboral de los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima 2018</p> <p>d. Determinar la influencia de los Procesos en la Satisfacción Laboral de los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima 2018.</p>	<p>ESPECIFICOS</p> <p>a. La Planificación del Trabajo influye positivamente en la Satisfacción Laboral de los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima 2018</p> <p>b. La Capacitación influye positivamente en la Satisfacción Laboral de los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima 2018</p> <p>c. Los Incentivos influyen positivamente en la Satisfacción Laboral de los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima 2018</p> <p>d. Los Procesos influye positivamente en la Satisfacción Laboral de los Servidores de la Zona Registral IX Sede Lima 2018.</p>	<p>VD: Satisfacción Laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación Institucional • Rendimiento • Clima Laboral 	

Cuestionario

Gestión por Resultados

1. ¿Considera usted que mediante la Gestión Por Resultados los recursos son utilizados en forma eficiente en comparación con la gestión por procesos?
 - a. Definitivamente si
 - b. Probablemente si
 - c. Probablemente no
 - d. Definitivamente no

2. ¿Considera usted que, en la Gestión por Resultados, los recursos humanos son los más importantes?
 - a. Definitivamente si
 - b. Probablemente si
 - c. Probablemente no
 - d. Definitivamente no

3. ¿Considera usted que el planeamiento es el Sistema Administrativo más importante en la Gestión por Resultados?
 - a. Definitivamente si
 - b. Probablemente si
 - c. Probablemente no
 - d. Definitivamente no

Planificación

4. ¿En la SUNARP las labores de los trabajadores están planificadas para el cumplimiento de los objetivos propuestos?
 - a. Definitivamente si
 - b. Probablemente si
 - c. Probablemente no
 - d. Definitivamente no

5. ¿Considera usted que la Planificación de recursos humanos realizada por la SUNARP permite el crecimiento institucional?
 - a. Definitivamente si
 - b. Probablemente si
 - c. Probablemente no
 - d. Definitivamente no

6. ¿Considera usted que la Planificación de labores, permite al trabajador tener mayor Satisfacción Laboral?
 - a. Definitivamente si
 - b. Probablemente si
 - c. Probablemente no
 - d. Definitivamente no

7. ¿La Planificación de las tareas o labores han permitido mejorar su desempeño y con ello establecer una Satisfacción Laboral?
 - a. Definitivamente si
 - b. Probablemente si
 - c. Probablemente no
 - d. Definitivamente no

Capacitación

8. ¿Considera usted que el desarrollo de capacitaciones permitirá la optimización de la satisfacción laboral de los empleados de SUNARP
 - a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. En desacuerdo
 - d. Totalmente en desacuerdo

9. ¿Existe en la SUNARP, un programa anual de capacitación de trabajadores?
 - a. Definitivamente si
 - b. Probablemente si
 - c. Probablemente no
 - d. Definitivamente no

10. ¿Considera usted la capacitación permite al trabajador tener una mayor satisfacción laboral?
- Definitivamente si
 - Probablemente si
 - Probablemente no
 - Definitivamente no
11. ¿Considera usted que la Capacitación permite mejorar el rendimiento de los trabajadores en el marco de la Gestión por Resultados?
- Definitivamente si
 - Probablemente si
 - Probablemente no
 - Definitivamente no
12. ¿Considera usted que la Capacitación de trabajadores, permite una mayor identificación institucional en la SUNARP?
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
13. ¿En qué medida considera usted que la capacitación va a permitir mejorar la aplicación de Conocimientos dentro de la SUNARP?
- En gran medida
 - Parcialmente
 - En escasa medida

Incentivos

14. ¿Considera usted que los incentivos a los trabajadores le permiten tener una mejor satisfacción laboral?
- Definitivamente si
 - Probablemente si
 - Probablemente no
 - Definitivamente no

15. ¿La SUNARP cumple con otorgar a sus trabajadores los incentivos en forma oportuna?
- Definitivamente si
 - Probablemente si
 - Probablemente no
 - Definitivamente no
16. ¿Considera usted que la implementación de incentivos a los trabajadores permite mejorar su rendimiento?
- Definitivamente si
 - Probablemente si
 - Probablemente no
 - Definitivamente no

Procesos

17. ¿Cómo considera usted, los procesos realizados por los empleados de la SUNARP?
- Muy bueno
 - Bueno
 - Malo
 - Muy malo
18. ¿Considera usted que la simplificación de los Procesos ha permitido hacer más eficiente la Gestión por Resultados?
- Definitivamente si
 - Probablemente si
 - Probablemente no
 - Definitivamente no
19. ¿Considera usted que la simplificación de los procesos ha permitido mejorar la satisfacción laboral en la SUNARP?
- Definitivamente si
 - Probablemente si
 - Probablemente no
 - Definitivamente no

Satisfacción Laboral

20. ¿Considera usted que es importante que dentro de la SUNARP se evalúen los factores de Satisfacción Laboral?
- Definitivamente si
 - Probablemente si
 - Probablemente no
 - Definitivamente no
21. ¿Considera usted que a través de la satisfacción laboral se consiguen excelentes posibilidades de éxito en la institución?
- Definitivamente si
 - Probablemente si
 - Probablemente no
 - Definitivamente no
22. ¿Considera usted que un buen clima organizacional en la SUNARP permite la satisfacción laboral de los trabajadores dentro la institución?
- Definitivamente si
 - Probablemente si
 - Probablemente no
 - Definitivamente no