



**UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y TURISMO**

**EL EMPOWERMENT Y LA EFECTIVIDAD DEL TRABAJADOR EN LA  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS  
ZONA REGISTRAL N° VII – SEDE HUARAZ, 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN**

**Autores:**

Bach. Treycy Sheyla Pinedo Poma

Bach. Lucerito del Carmen Rondón Naquiche

**Asesor:**

Dr. Jorge Luis Vigo Moya

HUARAZ, PERÚ, 2016

Programa de Titulación Profesional

MIEMBROS DEL JURADO

---

Dr. LUIS AUGUSTO VILLANUEVA BENITES  
PRESIDENTE

---

Mag. CARLOS HUMBERTO CHUNGA ANTÓN  
SECRETARIO

---

Dr. LORENZO VALDERRAMA PLASENCIA  
VOCAL

## DEDICATORIA

A Dios por estar conmigo en cada etapa de mi vida, guiándome y dándome fortaleza y sabiduría para continuar creciendo personal y profesionalmente; a mi madre quien ha sido mi apoyo y mi motivación en cada logro obtenido en todos los aspectos de mi vida, asimismo, a todas aquellas personas (amigos, compañeros de trabajo y familia) que han venido aportando nuevos conocimientos en el transcurso de todo este tiempo.

Pinedo Poma, Treycy

Especialmente a Dios quien está en cada paso de mi vida y junto a él mi Papá Lucho quien fue mi pilar para culminar siempre una carrera profesional, y mis padres sin duda gracias a ellos, por los ánimos, esfuerzos y el sacrificio que realizan, ellos son mi fuente de motivación para avanzar en cada peldaño que me falta por alcanzar.

Rondón Naquiche, Lucerito

## AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento sincero y especial al Dr. Jorge Luis Vigo Moya por la paciencia y dedicación para transmitirnos sus conocimientos que apoyaron al desarrollo de la presente investigación.

De igual manera agradecemos a la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, por habernos brindado las facilidades y el tiempo para atendernos durante el proceso de la investigación.

Finalmente agradecemos a todas las personas que hicieron posible para que la investigación se lleve a cabo.

**Las Tesistas**

## INDICE

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO .....	ii
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT .....	xii
1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. HIPÓTESIS .....	11
2.1 Hipótesis General .....	11
2.2 Hipótesis Específicas.....	11
2.3 Operacionalización de las Variables .....	12
3. MARCO TEÓRICO.....	13
3.1 Antecedentes de la Investigación .....	13
3.2 Bases Teóricas .....	14
3.3 Definición de Términos .....	28
4. MATERIALES Y MÉTODOS .....	33
4.1 Tipo de Estudio .....	33
4.2 Diseño de la Investigación .....	33
4.3 Población o Universo .....	34
4.4 Unidad de Análisis y Muestra.....	34
4.5 Instrumentos de Recopilación de Información .....	35
4.6 Análisis Estadístico o Interpretación de la Información.....	35
4.7 Ética de Investigación .....	36

5.	RESULTADOS .....	38
5.1	Resultado de la Encuesta Dirigida a los Trabajadores .....	38
	Resultados de la Variable Empowerment .....	38
	Resultados de la Variable Efectividad.....	65
	Contrastación de la Hipótesis .....	84
6.	DISCUSIÓN .....	90
7.	CONCLUSIONES.....	96
8.	RECOMENDACIONES .....	97
9.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	98
	ANEXOS .....	100

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 01</b> Los trabajadores están conformes con las políticas de crecimiento profesional brindadas por la institución .....	38
<b>Tabla 02</b> Dentro de la organización se brinda oportunidades de crecimiento profesional.....	39
<b>Tabla 03</b> La política de desarrollo interna de la institución debe cambiar.....	39
<b>Tabla 04</b> La administración apoya en las iniciativas de mejoras respecto al trabajo .....	40
<b>Tabla 05</b> Me reconforta que mis compañeros me apoyen con mis actividades laborales .....	41
<b>Tabla 06</b> En la organización se cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar el trabajo .....	41
<b>Tabla 07</b> Se brinda retroalimentación necesaria para reforzar los puntos débiles del trabajo .....	42
<b>Tabla 08</b> La administración brinda apoyo en todos los niveles jerárquicos de la institución .....	43
<b>Tabla 09</b> La información interna que brinda la institución es apropiado para ejecutar las labores .....	43
<b>Tabla 10</b> La información se manifiesta a todos los trabajadores de la institución por igual .....	44
<b>Tabla 11</b> Se recibe información respecto a los objetivos de la institución .....	45
<b>Tabla 12</b> Existe comunicación fluida entre la Zona Registral N° VII y la Sede Central .....	45
<b>Tabla 13</b> La institución debería brindar más información a sus trabajadores ...	46

<b>Tabla 14</b> Es conforme con la asignación de los recursos otorgados por la institución .....	47
<b>Tabla 15</b> Se recibe los recursos necesarios para realizar correctamente las labores .....	47
<b>Tabla 16</b> Las condiciones físicas del puesto de trabajo (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de ruidos, etc.) es el adecuado ....	48
<b>Tabla 17</b> La institución debería otorgar más recursos .....	49
<b>Tabla 18</b> Los objetivos profesionales son compartidos por la institución.....	49
<b>Tabla 19</b> La remuneración, está acorde a las responsabilidades del cargo .....	50
<b>Tabla 20</b> El trabajo que se realiza tiene significado e importancia para los trabajadores.....	51
<b>Tabla 21</b> El nivel de compromiso por apoyar las metas y objetivos entre los demás es elevado .....	51
<b>Tabla 22</b> En la institución puedo alcanzar las metas profesionales.....	52
<b>Tabla 23</b> Es más fácil alcanzar las metas profesionales fuera de la institución...	53
<b>Tabla 24</b> La institución contribuye con la formación profesional.....	53
<b>Tabla 25</b> Está usted conforme en cómo está gestionado el departamento en el que trabaja respecto a las metas que éste tiene encomendadas .....	54
<b>Tabla 26</b> Las remuneraciones de los trabajadores están al nivel de los sueldos de sus colegas .....	55
<b>Tabla 27</b> Se han dominado las habilidades necesarias para ejecutar el trabajo.	55
<b>Tabla 28</b> El trabajo está dentro del alcance de las competencias y capacidades .....	56
<b>Tabla 29</b> Se cuenta con los conocimientos idóneos para la ejecución de las labores .....	57



<b>Tabla 30</b> En otra institución se podría obtener mejor formación profesional ....	57
<b>Tabla 31</b> La institución da la libertad de elección y regulación en las acciones .....	58
<b>Tabla 32</b> Se valora tener autonomía en las labores dentro de la institución.....	59
<b>Tabla 33</b> Se tiene oportunidad de utilizar la iniciativa personal al realizar el trabajo.....	59
<b>Tabla 34</b> Se puede decidir cómo realizar el propio trabajo.....	60
<b>Tabla 35</b> En otra institución se da más libertad en las acciones laborales.....	61
<b>Tabla 36</b> Existe la capacidad de influir en los resultados operativos de trabajo..	61
<b>Tabla 37</b> Me gustaría influir más en los resultados de mi trabajo.....	62
<b>Tabla 38</b> El jefe inmediato, tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha las opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones ....	63
<b>Tabla 39</b> Se tiene suficiente control sobre lo que ocurre en cada área de trabajo .....	64
<b>Tabla 40</b> En otra institución se puede tener mayor influencia en el trabajo.....	64
<b>Tabla 41</b> Las capacitaciones logran incrementar los niveles de avance atenciones para el registro adecuado de los usuarios.....	65
<b>Tabla 42</b> El trabajador contribuye al reconocimiento de la institución.....	66
<b>Tabla 43</b> El trabajador procura mantener elevado el nivel de recursos (conocimientos) brindados al usuario.....	66
<b>Tabla 44</b> El trabajador responde a funciones asignadas a los objetivos institucionales.....	67
<b>Tabla 45</b> La institución cuenta con adecuadas herramientas para el desarrollo de la responsabilidad social.....	68

<b>Tabla 46</b> La institución tiene convenios con entidades públicas las cuales contribuyen al desarrollo de la sociedad .....	69
<b>Tabla 47</b> Se tiene una participación activa y permanente en los programas de inclusión social competentes a la institución .....	69
<b>Tabla 48</b> Se conoce claramente los procedimientos para cada uno de los trámites .....	70
<b>Tabla 49</b> Se está preparado intelectualmente y psicológicamente para la atención de los usuarios .....	71
<b>Tabla 50</b> El índice de error que mantiene el empleado al momento de generar los registros es alto .....	71
<b>Tabla 51</b> Se aporta constantemente en la toma de decisiones .....	72
<b>Tabla 52</b> Se está preparado para tomar decisiones dentro de la institución ....	73
<b>Tabla 53</b> Se toma decisiones constantemente en cada puesto de trabajo .....	73
<b>Tabla 54</b> Se emplea adecuadamente los recursos tangibles (materiales, equipos e infraestructura) brindados por la institución.....	74
<b>Tabla 55</b> Se emplea adecuadamente los recursos intangibles (capacitaciones, habilidades, valores y actitudes) brindados por la institución .....	75
<b>Tabla 56</b> Se recibe las capacitaciones necesarias frente a modificación en los reglamentos normativos.....	76
<b>Tabla 57</b> Se está preparado para asumir mayores responsabilidades en la institución .....	76
<b>Tabla 58</b> Se conoce adecuadamente las funciones dentro de la organización por cada área .....	77
<b>Tabla 59</b> Se tiene clara la visión, misión y valores la institución.....	78
<b>Tabla 60</b> Se contribuye con el fortalecimiento de la cultura organizacional.....	78

<b>Tabla 61</b> Se aporta a mantener el ambiente laboral sólido.....	79
<b>Tabla 62</b> Se los trámites en el menor tiempo esperado.....	80
<b>Tabla 63</b> Se contribuye con la reducción de papeleos en la institución.....	80
<b>Tabla 64</b> El índice de usuarios que retorna a la institución por reclamos de trámites no generados, aplazados es alto.....	81
<b>Tabla 65</b> Se manifiestan los inconvenientes o problemáticas que se presenten .....	82
<b>Tabla 66</b> La comunicación es clara, fluida y precisa.....	82
<b>Tabla 67</b> Se ayuda a que se facilite a la comprensión de comunicación entre áreas.....	83
<b>Tabla 68</b> Prueba de correlación de Spearman entre empowerment y la efectividad del trabajador .....	84
<b>Tabla 69</b> Tabla de Contingencia del empowerment y la efectividad del trabajador .....	84
<b>Tabla 70</b> Prueba de correlación de Spearman entre empowerment y la efectividad basado en metas.....	85
<b>Tabla 71</b> Tabla de Contingencia del empowerment y la efectividad del trabajador basado en metas.....	86
<b>Tabla 72</b> Prueba de correlación de Spearman entre empowerment y la efectividad basado en recursos.....	87
<b>Tabla 73</b> Tabla de Contingencia del empowerment y la efectividad del trabajador basado en recursos.....	87
<b>Tabla 74</b> Prueba de correlación de Spearman entre empowerment y la efectividad basado en el proceso interno .....	88

**Tabla 75** Tabla de Contingencia del empowerment y la efectividad del trabajador  
basado en el proceso interno .....89

## RESUMEN

El propósito del presente trabajo fue establecer si existe una relación positiva entre el empowerment y la efectividad del trabajador en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2016.

La investigación fue de tipo Correlacional con un diseño no experimental transaccional, por lo tanto los datos que se recopilaron son de primera mano. Asimismo, se utilizó como soporte literatura especializada en cada una de nuestras variables, así como antecedentes de investigación, los cuales permitieron analizar nuestra hipótesis. El instrumento utilizado fue el cuestionario aplicado a una muestra de 64 trabajadores y para el análisis e interpretación de datos se utilizó el software Spss 20 y la hoja de cálculo de Excel.

Para la contrastación de hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman y se complementó con una tabla de contingencia, obteniéndose una relación positiva entre ambas variables de estudio. Concluyendo así que al no existir un eficiente empowerment existe baja efectividad del trabajador en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2016.

En base a lo antes mencionado se recomienda que los Jefes de las Unidades utilicen la información del presente estudio para ampliar la aplicación del empowerment a todos los trabajadores que se encuentran en el sector positivo del empowerment nada eficiente, lo cual conllevará a mejorar la toma de decisiones y en consecuencia se cumplirá con las tareas en el tiempo establecido.

Palabras claves: Empowerment, Efectividad del Trabajador.

## ABSTRACT

The purpose of the present study was to establish if there is a positive relationship between empowerment and worker's effectiveness in the National Superintendence of Public Registrations Registry Zone N ° VII - Sede Huaraz, 2016.

The research was of the Correlational type with a non-experimental transactional design, therefore the data that were collected are first hand. Likewise, specialized literature was used to support each of our variables, as well as research background, which allowed us to analyze our hypothesis. The instrument used was the questionnaire applied to a sample of 64 workers and for the analysis and interpretation of data we used the Spss 20 software and the Excel spreadsheet.

The Spearman correlation coefficient was used to test hypothesis and was supplemented with a contingency table, obtaining a positive relation between the two study variables. In conclusion, as there is no efficient empowerment, there is a low worker's effectiveness in the National Superintendence of Public Registrations Registry Zone N ° VII - Sede Huaraz, 2016.

Based on the above, it is recommended that the Heads of Units use the information in the present study to extend the application of empowerment to all workers in the positive sector of non-efficient empowerment, which will lead to improved Decisions and consequently will be fulfilled with the tasks in the established time.

Key words: Empowerment, Worker Effectiveness.

## 1. INTRODUCCIÓN

Los cambios tecnológicos y la creciente competencia han revolucionado las organizaciones y a las personas implicadas en las mismas, obligándolas a adoptar nuevas filosofías, estrategias, técnicas y herramientas. Dichas tendencias han permitido a las grandes empresas responder de manera eficaz y eficiente a las exigencias de los usuarios.

Las personas son el valor más importante de la organización, por ser el elemento dinamizador dentro de la misma, por tanto, es necesario transmitirles la visión de los objetivos de la empresa para que éstas contribuyan a ese fin.

La vieja forma de gestión que controla los pasos de los trabajadores se considera obsoleta, tanto del punto de vista de la efectividad, como desde la motivación de los empleados, porque no tienen la oportunidad de manifestarles sus competencias y habilidades.

Las organizaciones se han visto en la necesidad de aplicar nuevas tendencias de administración donde las personas, la comunicación, la tecnología y la responsabilidad interactúan para alcanzar el éxito organizacional. El empowerment es una nueva concepción que han adquirido muchas empresas.

El término empowerment hace alusión al mecanismo a través del cual las personas, las organizaciones y las comunidades ganan control, maestría y dominio sobre sus propios destinos. Es un proceso por el cual los individuos aprenden a ver la importancia entre sus metas y el efecto de

saber cómo alcanzarlas, así como una relación entre sus esfuerzos y los resultados que obtienen. (Spreitzer, 2006)

Al respecto cabe señalar que el empowerment es un constructo multinivel; esto se puede analizar en relación a diferentes planos o niveles: el estructural y psicológico. Estos niveles están relacionados entre sí, lo que significa que cualquier intervención en alguno de ellos puede tener efectos sobre otros.

Por otro lado han encontrado diversas definiciones de la variable efectividad del empleado, que es la variable dependiente, como es el caso de Locke (1968) quien la identificó como las intenciones de los sujetos al realizar una tarea.

Continuando con las definiciones del constructo, autores como Price, (1972) y Weiss, (1970), establecen a la efectividad como medida de logro de un objetivo o un conjunto de objetivos operativos, de productos o de servicios. (Jáimez Román & Bretones, 2011)

De la misma manera, la efectividad organizacional significa conocer las metas y estrategias organizacionales, así como el concepto de adaptar el diseño a diferentes sucesos. Las metas organizacionales representan el motivo de la existencia de una organización y los resultados que se busca obtener. (Daft, 2010)

Ahora situándonos en el ámbito local, específicamente en la Zona Registral N° VII – Sede Huaraz organismo descentralizado de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos donde se llevó a cabo



la investigación sobre el empowerment y la efectividad del trabajador, cuyas actividades principales son la inscripción de títulos y publicidad registral.

Luego de la entrevista con los trabajadores se determinó ciertas particularidades de cada una de las variables a estudiar con respecto al empowerment. Centrándonos específicamente en el empowerment estructural los trabajadores manifiestan que la entidad no brinda ningún tipo de oportunidad de ascenso, debido a que no existe una normatividad, directiva u reglamento interno que establezca que “Si algún trabajador posee los conocimientos, cuenta con los estudios y/o especializaciones, se desempeña de forma eficiente e incluso cumple con el perfil, éste pueda ocupar un puesto de mayor jerarquía”, por otro lado se menciona que las convocatorias internas que hay dentro de la entidad solo es para un sector pequeño, en este caso solo para el personal nombrado ya que solo ellos pueden participar de mencionada convocatoria, del mismo modo, el trabajador manifiesta que en otras organizaciones tendría más oportunidades de crecimiento profesional ya que se le ofrece más opciones de ascenso.

En cuanto al acceso al apoyo no existe esto en relación al jefe o personal con más experiencia, en el sentido que se pueda orientar o guiar a los trabajadores el cómo realizar un trabajo eficiente, así como corregir sus errores, haciendo que el aprendizaje solo dependa de uno mismo.

El acceso a la información dentro de la entidad es limitada, ya que no se está utilizando adecuadamente la tecnología para poder transmitir y compartir la información a todo el personal, si bien es cierto se cuenta con

un Intranet pero no todos tienen acceso, debido que el ingreso de la información de dicho portal está centralizado en el área registral específicamente en los registradores públicos y asistentes registrales, por otro lado también en cuanto a las capacitaciones, cursos y talleres indicaron que la participación no se brinda para todo el personal ya que se debe cumplir con un perfil lo cual no permite ampliar o conocer sobre temas necesarios para poder desempeñar una adecuada labor y sin retrasos. Por otro lado el acceso a los recursos manifiestan que se proporciona de forma adecuada, ya que se brinda los recursos tanto tecnológicos, financieros y materiales indispensables para realizar las labores.

Ahora centrándonos en el empowerment psicológico, en cuanto al significado señalan que los objetivos profesionales y personales del trabajador no están ligados con los objetivos institucionales, ya que ésta, no se preocupa por dar un crecimiento profesional, estancando a los trabajadores a un puesto determinado, también indicaron que se observa que hay trabajadores ocupando puestos de trabajos sin tener una carrera profesional, por lo que los trabajadores consideran que en otras instituciones se podría alcanzar mucho más rápido las metas profesionales; en cuanto a la competencia manifestaron que se les brinda las capacitaciones necesarias y adecuadas para una apropiada ejecución de sus labores, por ejemplo, indican que la institución se hace cargo con los gastos de los cursos y/o talleres. En cuanto a la autodeterminación no se cuenta con la libertad de elección y regulación en las gestiones, ya que necesariamente se requiere una previa autorización, debido a que la institución está regulada por reglamentos y/o directivas, el cual entorpece

la gestión, por ello los trabajadores manifiestan; ya por las experiencias laborales que estos tienen, que en otras instituciones si se les brinda mayor libertad de acción, elección y regulación en sus acciones, por último en relación con el impacto indican que en cuanto a la influencia que tienen en los resultados operativos de su trabajo se viene trabajando de manera adecuada para dar cumplimiento a las tareas establecidas en el POI institucional, sin embargo, la incomodidad existente ,actualmente para poder avanzar más rápido, es principalmente que la toma de decisiones está muy centralizada, siendo el motivo principal del porque no se lleva acabo el cumplimiento de las tareas en el tiempo establecido.

Por otro lado enfocándonos en la efectividad, específicamente en el crecimiento, se observa el incremento a través del número de usuarios captados y el registro de títulos de propiedad y/o publicidad; así como los reconocimientos que se brindan a la institución, que indican que es gracias a la dedicación y esfuerzo por parte del trabajador para aumentar la demanda de usuarios en la institución, ya sea brindando un servicio de calidad, optimizando las transacciones que se dan en la institución, brindando la información clara y veraz de los procedimientos de registros.

Por otro lado basándonos en las metas se observa que los trabajadores vienen realizando las campañas como “Brigada Registral”, “Registrón Informativo” y Sunarp en tu pueblo, cabe mencionar que dichas campañas son tareas de desarrollo las cuales buscan informar y concientizar a la población sobre la importancia de registrar sus bienes, sin embargo los trabajadores manifiestan que solo los registradores y asistentes registrales son los que conocen y pueden orientar de manera adecuada a los usuarios;

sin embargo señalan que se debería realizar capacitaciones a todo el personal sobre temas registrales para así poder cumplir con las tareas establecidas en el POI en el mes programado y brindar un mejor servicio. Asimismo, en cuanto a la calidad del producto o servicio, al ser el usuario la razón de ser de la Institución y teniendo en cuenta que la actividad principal es brindar seguridad jurídica, se viene trabajando en que la atención al cliente sea en el menor tiempo posible y de manera adecuada, con un trato amable y paciente, lo cual a la fecha se está logrando ya que así se observó en los resultados de una encuesta realizada por la unidad de planeamiento y presupuesto, sin embargo, en dichas encuestas también se obtuvo sugerencias de poner una persona quien oriente al usuario para realizar el trámite que este desee.

Ahora en el enfoque basado en los recursos tenemos que las habilidades de toma de decisiones para percibir e interpretar correctamente las propiedades reales del entorno externo, los trabajadores manifiestan que en muchas ocasiones se les presenta casos o problemas los cuales no se pueden dar la solución de manera inmediata debido a factores como la ausencia de jefes de unidad u otro, porque se necesita una autorización previa o realizar una consulta al jefe inmediato; así también se han dado casos que por una inadecuada coordinación con las diversas áreas no se han podido cumplir con algunos objetivos y eso se ve reflejado, por ejemplo que hay tareas del año 2015 que se han incorporado al POI para ser ejecutados en el presente año. Así también en cuanto a las habilidades de los trabajadores para el uso de los recursos tangibles e intangibles, se encontró en este punto que los Jefes de las Unidades explotan las

capacidades al 100% de un pequeño grupo del recurso humano debido a que considera que estos están más preparados o poseen más conocimientos siendo así el trabajo centralizado ocasionando acumulación y por ende no se cumple con las tareas en el tiempo establecido, habiendo también una baja motivación los trabajadores. Ahora en cuanto a los recursos intangibles se ha encontrado que los encargados de las jefaturas poseen los conocimientos, pero estos no son compartidos con todo el personal para mejorar el desempeño, ya que no existe una orientación o guía por parte de ellos.

Así mismo, en cuanto a la habilidad de la organización para responder a los cambios en el entorno, los trabajadores indicaron que para adaptarse tiene que pasar un tiempo pues todo es un proceso y los cambios no pueden ser de noche a la mañana y que al haber algún cambio se requiere una capacitación como por ejemplo: hace poco la Ley de contrataciones y su reglamento se modificaron, por ende para poder conocer sobre las modificaciones se realizó una capacitación para evitar inconvenientes y responder de manera idónea a las circunstancias que se presente, pero no se brindó en su totalidad, solo se realizó en el área de abastecimientos, encontrando una deficiencia ya que dicha capacitación no fue extensiva a todas las áreas (recursos humanos, tesorería, presupuestos, etc.), a lo cual los trabajadores manifestaron que dicha capacitación se debería brindar a todos los trabajadores pues dichos conocimientos involucran a todas las áreas y áreas usuarias.

En cuanto al enfoque del proceso interno, se encuentra que en relación a la cultura corporativa y el clima laboral indican que es flexible, pues si

existe un apoyo entre compañeros, además que la institución realiza actividades de integración, ahora en cuanto a la eficiencia corporativa, como el uso de recursos mínimos para obtener resultados, en este punto los trabajadores manifestaron que la institución les brinda todos los recursos cuando ellos lo requieren no se les limita los recursos para hacer uso de estos pues indican que si se quiere realizar un buen trabajo y a tiempo como se les exige, no debe haber restricción de los recursos, ya que esto ayudará a cumplir las metas en el tiempo previsto. Dentro de la comunicación horizontal y vertical mencionaron que existe, pero de manera muy burocrática puesto que para comunicar ya sea un incumplimiento, efectuar alguna tarea u función, amonestación, encargatura, etc. es comunicada por documentos (memorándum, carta, informe u correo institucional), el cual algunas veces se interpreta de manera distinta ocasionando inconvenientes.

### **Problema General**

- ✓ ¿De qué manera se relaciona el empowerment y la efectividad del trabajador en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2016?

### **Problemas específicos**

- ✓ ¿De qué manera se relaciona el empowerment con la efectividad basado en metas en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2016?

✓ ¿De qué manera se relaciona el empowerment con la efectividad basado en los recursos en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2016?

✓ ¿De qué manera se relaciona el empowerment con la efectividad basado en el proceso interno en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2016?

El análisis de la relación entre el empowerment y la efectividad del trabajador en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2016, tuvo como objetivo lo siguiente:

### **Objetivo General**

✓ Establecer la relación entre el empowerment y la efectividad del trabajador en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2016.

### **Objetivos Específicos**

✓ Establecer la relación del empowerment y la efectividad basado en metas en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2016.

✓ Establecer la relación del empowerment y la efectividad basado en los recursos en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2016.

✓ Establecer la relación del empowerment y la efectividad basado en el proceso interno en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2016.

La investigación propuesta busca, mediante la aplicación de teorías, entender y explicar los conceptos de empowerment y la efectividad del trabajador, permitiendo corroborar, reflexionar y batallar sobre la importancia de las teorías y conceptos básicos.

Para el cumplimiento de los objetivos de la presente investigación, se diseñó cuestionarios que nos permitirá obtener información sobre empowerment y la Efectividad del trabajador en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2016. A través de la aplicación del instrumento se busca conocer la relación entre el empowerment y la efectividad de los trabajadores. Estos instrumentos antes de aplicarlos fueron validados, además estos servirán como base para realizar otros estudios.

Desde el punto de vista práctico, la investigación planteada representa la oportunidad de empezar un herramienta de mejoramiento, a fin de promover la importancia y el uso del empowerment, pretendiendo aportar sugerencias que permitan a la organización formular estrategias que ayuden a mejorar la efectividad del trabajador; así como estudiar aquellos factores que pueden influir en su aplicación efectiva.

Finalmente, el trabajo tiene importancia profesional, puesto que servirá para poner en práctica los conocimientos adquiridos en la universidad; así como también organizar la información sobre esta área, adquirida a través de su pasantía en la institución en estudio. Del mismo modo, tiene como finalidad contribuir en desarrollar la aplicación del empowerment a fin de mejorar la institución.



## 2. HIPÓTESIS

### 2.1 Hipótesis General

- ✓ El empowerment se relaciona positivamente con la efectividad de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2016.

### 2.2 Hipótesis Específicas

- ✓ El empowerment se relaciona positivamente con la efectividad basado en metas en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2016.
- ✓ El empowerment se relaciona positivamente con la efectividad basado en los recursos en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2016.
- ✓ El empowerment se relaciona positivamente con la efectividad basado en el proceso interno en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2016.

### 2.3 Operacionalización de las Variables

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Variable:</b> El Empowerment	Empowerment estructural	Acceso a las Oportunidades
		Acceso a los Recursos
		Acceso a la Información
		Acceso al apoyo
	Empowerment Psicológico	El significado
		La competencia
		La autodeterminación
		El impacto
<b>Variable:</b> Efectividad	Basado en Metas	Crecimiento
		Responsabilidad Social
		Calidad del Producto o Servicio
	Basado en los Recursos	Habilidad de Toma de Decisiones
		Habilidades del trabajador
		Habilidad de la organización
	Basado en el Proceso Interno	Cultura
		Eficiencia Corporativa
		Comunicación

### 3. MARCO TEÓRICO

#### 3.1 Antecedentes de la Investigación

A nivel internacional, encontramos referencias que incluye en su investigación a una de nuestras variables; Adriana Segovia R.; Joel Mendoza G, (2013) en el proyecto “El desempeño del empleado de nivel medio en relación al empowerment psicológico y al liderazgo transformacional”. (R. & G., 2013)

Tuvo como finalidad el análisis de la relación entre el liderazgo transformacional, el empowerment y la efectividad del empleado, centrada en los empleados de niveles jerárquicos medios, de las grandes empresas en la localidad de Nuevo León, que se considera el 18% de universo de empleados, que representa 70,639; a la cual se aplicó un muestreo probabilístico, con una muestra de 136 encuestados. Se realizó un estudio empírico que consto de encuestas de 76 preguntas cada una, dividido en ocho partes que miden cada una de las variables; permitiendo hacer una operacionalización de las preguntas para validar el instrumento. Así mismo, confirma la relación positiva y significativa del empowerment psicológicos con la efectividad del empleado.

A nivel nacional, encontramos referencias que incluye en su investigación a una de nuestras variables; Flor Fanny Santa Cruz Terán (2015), en la investigación que lleva por título “Empowerment y desempeño docente en la institución educativa Javier Heraud de Trujillo, Perú”. (Terán, 2015)

Así mismo dicho estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el empowerment (empoderamiento) y el desempeño docente en la institución educativa Javier Heraud de Trujillo, Perú. Se enmarcó en las investigaciones descriptivas con un diseño correlacional a partir de una muestra de 40 docentes. La recolección de datos se obtuvo a través de dos cuestionarios; uno para cada variable, considerándose válido y confiable. Los resultados arrojaron que el p – valor (Sig.) es de 0,038 es menor que 0,05, entonces a un 5% de confianza se rechaza la Hipótesis nula y el coeficiente de correlación Pearson es 0,330. Por lo cual, se indica que el empoderamiento tiene una relación directa, baja y significativa con el desempeño docente (si baja el empowerment, baja el desempeño docente). Se recomienda ejecutar un plan de gestión sobre el empowerment como un factor importante en la mejora del desempeño docente para favorecer a toda la comunidad educativa.

### 3.2 Bases teóricas

#### **EMPOWERMENT**

Según Konger & Kanungo, (1998), indican que el empoderamiento que es el hecho de delegar poder y autoridad a los subordinados y de conferirles el sentimiento que son dueños de su propio trabajo. (Jáimez Román & Bretones, 2011)

Es una herramienta de calidad total que en los modelos de mejora continua y reingeniería, así como en las empresas ampliadas provee

de elementos para fortalecer los procesos que llevan a las empresas a su desarrollo.

Es donde los beneficios óptimos de la tecnología de la información son alcanzados. Los miembros, equipos de trabajo y la organización, tendrán completo acceso y uso de información crítica, poseerán la tecnología, habilidades, responsabilidad, autoridad para utilizar la información y llevar a cabo el negocio de la organización”.

No es solo delegar poder y autoridad a los “subordinados” y consentirles el sentimiento que son dueños de su propio trabajo; es además una herramienta utilizada tanto en calidad total, como reingeniería, que provee de elementos para fortalecer los procesos que llevan a las empresas a su adecuado desarrollo, se considera como el movimiento que busca dar poder a la gente vía entrenamiento; lleva la decisión a la gente que está en frente.

Se convierte en la herramienta estratégica que fortalece la función de liderazgo, que da sentido al trabajo en equipo y que permite que la calidad total deje de ser una filosofía motivacional y se convierta en un sistema radicalmente funcional. Los empleados tienen la oportunidad y responsabilidad de dar lo mejor de sí.

Es un sistema de valores y creencias, no es programa con un principio y fin, todos los niveles de la empresa entienden la forma en que este “facultamiento” puede satisfacer todas las necesidades propias y personales, esto exige la disposición y compromiso de la alta dirección hacia esta cultura de desarrollo humano. (Horsten, 2006)

Otra ilustración del empowerment, no indica que es un término de origen anglosajón, pero en castellano existen algunas palabras como fortalecimiento, empoderamiento u otorgamiento de poderes, que intentan dar vida a esta definición dentro de nuestro idioma. (Friedman, 1992)

Resulta difícil encontrar una definición absoluta de empowerment, ya que es un concepto muy amplio el cual intenta establecer su base en la capacitación de los subordinados, que es mediante el otorgamiento de conocimientos propios de su labor, mejores condiciones de trabajo, un mejor flujo de información respecto a las estrategias de la organización, y una modificación en la estructura piramidal de la empresa. Entendiendo que su objetivo primordial es que los empleados se sientan más satisfechos con su trabajo y esto derive en un mejor rendimiento. (Friedman, 1992)

Otra aproximación al empowerment, Rowlands, (1997), indica que radica en el hecho que los empleados, administradores o equipos de todos los niveles de la organización, tienen el poder para tomar decisiones sin tener que requerir de la autorización de sus superiores. La idea en la que se basa el empowerment es que quienes se encuentran directamente relacionados con una tarea son los más indicados para tomar una decisión al respecto, entendiendo que poseen las aptitudes requeridas para ello. (Jáimez Román & Bretones, 2011)

Según Kanter, (1993), indica que el empowerment puede ser considerado como un proceso de carácter multidimensional de tipo

social en donde el liderazgo ejercido correctamente por él o los directivos de la organización, la comunicación transmitida a los empleados y los grupos auto dirigidos sustituyen la estructura piramidal existente por una estructura horizontal en donde la participación de todos los individuos dentro del sistema forman parte activa del control del mismo, con la finalidad de promover el potencial de los empleados y que posteriormente se verá reflejado en la comunidad en la cual se desempeña.

### **TIPOS DE EMPOWERMENT:**

El empowerment, está compuesto por dos vertientes. La primera es el empowerment estructural y la segunda es el empowerment psicológico. Con el fin de comprender mejor esta valiosa herramienta para la gestión de personas a nivel organizacional, es pertinente hacer una mención más amplia de sus dos principales perspectivas.

### **EMPOWERMENT ESTRUCTURAL**

(Kanter, 1993), es una destacada profesora de la universidad de Harvard, quien en 1993, desarrolla la teoría del empowerment estructural, en la cual considera que para el correcto desarrollo de la labor de los empleados y en tal sentido la consecución de las metas propuestas, es fundamental que la organización otorgue a los empleados en principio, acceso a la información, recursos apoyo y oportunidades para aprender y desarrollarse. (Jáimez Román & Bretones, 2011)

El acceso a estas estructuras de empowerment significa aumentar las características específicas del trabajo y las relaciones interpersonales que fortalecen la comunicación efectiva. Además, sostiene que si los trabajadores tienen acceso a oportunidades de aprendizaje, crecimiento y posibilidad de surgir dentro de la organización, se podrá conseguir resultados favorables en relación a una mayor satisfacción del empleado y por ende un mayor índice de productividad. (Jáimez Román & Bretones, 2011)

Las estructuras de empowerment también incluyen recursos, información y apoyo. En su teoría, desarrolla cada uno de los puntos que la componen de la siguiente manera. (Jáimez Román & Bretones, 2011)

- **El acceso a los recursos:** significa la capacidad que puede tener para adquirir financiamiento, materiales, tiempo y apoyo necesario para hacer el trabajo.
- **El acceso a la información:** se refiere a tener los conocimientos formales e informales que son necesarios para ser efectivo en el lugar de trabajo.
- **El acceso al apoyo:** supone recibir feedback y la orientación necesaria desde los subordinados (de los compañeros de la misma línea jerárquica y de los superiores). Los altos niveles de las estructuras de empowerment vienen desde el acceso de las estructuras sociales en el lugar de trabajo.



## **EMPOWERMENT PSICOLÓGICO**

Sobre el empowerment psicológico existen varias teorías, siendo una de las primeras la desarrollada por (Konger & Kanungo, 1998). Estos autores proponen que el empowerment debe ser considerado como un elemento provocador para estimular a los trabajadores, más que una sencilla delegación de poder, entendiendo que habilitar implica crear las condiciones que permitan aumentar la motivación para la ejecución de tareas mediante el desarrollo de un fuerte sentido de eficacia personal. (Jáimez Román & Bretones, 2011)

Así mismo, consideran que la delegación o recursos para compartir el poder son sólo un conjunto de condiciones que pueden llevar a muchos empleados a sentir el empowerment, sin embargo, no siempre sucede. Es decir, puede ocurrir que los empleados no se sientan con empowerment a pesar de la puesta en marcha por parte de la dirección. (Jáimez Román & Bretones, 2011)

Por tanto, junto a las prácticas de la delegación o participación de los trabajadores hay también otro conjunto de condiciones que pueden llevar al empowerment de los trabajadores. En tal sentido, estos autores definen el empowerment psicológico, como un proceso de mejora de los sentimientos de auto-eficacia entre los miembros de la organización mediante la identificación de las condiciones que llevan a la importancia, y a través de su eliminación tanto por las prácticas y técnicas de la organización, formales e informales, orientadas a

proporcionar información sobre la eficacia. (Jáimez Román & Bretones, 2011)

En (1990) Tomas y Velthouse, desarrollaron otro modelo sobre Empowerment psicológico. Este se caracteriza por tres aspectos fundamentales: (Jáimez Román & Bretones, 2011)

- Motivación intrínseca en el trabajo: La cual define como las condiciones genéricas de un individuo, relacionadas directamente con la tarea, que producen motivación y satisfacción.
- Conjunto de Cogniciones sobre la tarea que producen es motivación.
- Los procesos interpretativos a través de los cuales los trabajadores llegan a esas cogniciones.

A su vez estos dos autores han considerado en su modelo que el empowerment psicológico está compuesto por cuatro cogniciones:

- **El impacto:** es la intensidad con la cual un individuo puede influir en la estrategia, administración o en los resultados operativos del trabajo.
- **Competencia:** se refiere al grado con el cual una persona puede realizar las actividades requeridas por la tarea con las habilidades suficientes cuando sea intentando por el empleado.
- **Significado:** es el valor de una meta o propósito, juzgado en relación a las propias ideas del individuo, involucrando un

sentimiento entre los requerimientos de un rol de trabajo y las creencias, valores y comportamientos.

- **La autodeterminación:** es la sensación individual de poseer la elección en la iniciativa y regularización de las acciones.

En 1995 la profesora de la universidad de Michigan, Spreitzer, ha desarrollado su modelo sobre el empowerment psicológico, basándose en Thomas y Velthouse (1990). Sin embargo, la principal aportación de esta reconocida autora en el ámbito de esta herramienta, es el desarrollo y validación de una medida multidimensional para su análisis en un contexto de trabajo. Esta nueva medida multidimensional asume las cuatro cogniciones de significado, competencia, autodeterminación e impacto. (Spreitzer, 2006)

Para ella, las cuatro dimensiones son argumentadas como una mezcla adicional para efectuar una influencia sobre el constructo de empowerment psicológico. Esto quiere decir que en el caso de faltar alguna de las cuatro dimensiones, el efecto sería empowerment bajo, pero no significaría su extinción (Spreitzer, 2006) en (Jáimez Román & Bretones, 2011)

La teoría diseñada parte de tres supuestos. El primero considera que el empowerment no puede percibirse como una personalidad de carácter endurecido y aplicable de forma generalizada a todas las situaciones y por el contrario se trata de un conjunto de buenas circunstancias para el adecuado desarrollo del trabajo (Jáimez Román & Bretones, 2011)

El segundo elemento considera esta herramienta como variable continua, en el cual se puede ver a las personas con o sin su aplicación. El tercer punto, por su parte, estima que el empowerment es un constructo específico para cada trabajo y no es generalizable a diversas situaciones (Jáimez Román & Bretones, 2011)

Otras de las aportaciones de Spreitzer (1995) en su modelo de creación y medición del empowerment psicológico, fue adaptar escalas asumidas en investigaciones previas y que derivó a la creación de una escala compuesta por cuatro sub-escala, una por cada dimensión del empowerment, de tres ítems cada una. Con el promedio de las puntuaciones obtenidas en cada sub-escala, se consigue en grado cada uno de los elementos de este tipo de empowerment, logrando analizar de esta manera que componentes intervienen más en el nivel total de empowerment psicológico de los empleados y cuáles tienen una intervención menor y en consecuencia, cuáles se deben corregir. (Jáimez Román & Bretones, 2011)

En un trabajo realizado por el departamento de psicología social de la universidad de Granada, se ha intentado analizar el constructo de empowerment en el contexto de las organizaciones españolas. En dicho trabajo pretendieron comprobar si el empowerment estructural lleva a los empleados a un estado de conciencia, caracterizado por una sensación de control, competencia e internalización de metas o empowerment psicológico, lo cual lleva a la adopción de buenos comportamientos organizacionales por parte de los trabajadores tales como mayor nivel de compromiso organizacional. Lo cual contribuye a

un mayor bienestar laboral para los trabajadores; un menor clima laboral y una menor fuga de talentos; lo que sin duda se traduce como una aportación crucial del empowerment al desarrollo de la organización (Jáimez Román & Bretones, 2011)

## **EFFECTIVIDAD**

El concepto de eficiencia o efectividad (EFO) ha suscrito más polémicas que acuerdos. El consiguiente desorden conceptual ha sido puesto de relieve por diferentes autores que señalan diferencias entre los términos eficacia y efectividad. La eficacia sería la relación entre los objetivos previstos y los alcanzados y la efectividad es la relación entre los resultados previstos y conseguidos en cada uno de los objetivos por separado. (Daft, 2010)

Godman, Atkin y Schoorman (1983) sugieren que los estudios sobre efectividad se aplacen. Esto lo fundamentan, principalmente en dos hechos; un estado de carencia, que probablemente perdure, de una teoría única y la poca utilidad de los estudios empíricos realizados al efecto hasta ahora. (Daft, 2010)

## **EFFECTIVIDAD DEL TRABAJADOR**

Se han encontrado diversas definiciones de la variable efectividad del empleado, que es la variable dependiente, como es el caso de Locke (1968) quien la identificó como las intenciones de los sujetos al realizar una tarea. Los objetivos o metas que las personas persiguen al realizar su trabajo son los que determinarán el nivel de esfuerzo que emplearán en su desempeño. El establecimiento formal de objetivos

aumenta el nivel de ejecución del trabajador, en relación con las situaciones en las que no se ofrecen objetivos claros, cuanto más específicos son los objetivos más eficaces resultan para motivar el comportamiento. Son poco adecuados los objetivos de tipo general. Otro factor que contribuye a la eficacia y al rendimiento, es la participación de los trabajadores en el establecimiento de los objetivos que se han de alcanzar. (Daft, 2010)

Por otro lado el logro de la efectividad no siempre es fácil porque cada persona desea algo diferente de la organización. Para los clientes, la preocupación primaria es ofrecer productos y servicios de alta calidad a un precio razonable, mientras que a los empleados lo que más les preocupa es un pago adecuado, buenas condiciones de trabajo y la satisfacción laboral. Los administradores equilibran las necesidades e intereses de los distintos grupos de interés al establecer las metas y buscar la efectividad. Esto se conoce como enfoque en los grupos de interés e integra diversas actividades organizacionales al tomar en cuenta los distintos grupos de interés organizacionales y lo que desean de la organización. Un grupo de interés es cualquier grupo dentro o fuera de la organización que tenga un interés en su desempeño. Es posible evaluar el nivel de satisfacción de cada grupo como un indicativo del desempeño y la efectividad de la organización. (Daft, 2010)

La eficiencia lo es todo. Frederick Winslow Taylor creó la administración científica que privilegia los trabajos y las prácticas gerenciales determinados de manera científica como la forma de

aumentar la eficiencia y la productividad laboral. Taylor propuso que los trabajadores “podían ser reajustados como las máquinas, y que era posible recalibrar sus engranajes mentales y físicos para mejorar la productividad”. Insistió en que la administración en sí tendría que cambiar y enfatizó que era necesario cambiar las decisiones basadas en las reglas generales y la tradición por procedimientos precisos desarrollados después de un estudio cuidadoso de las situaciones individuales. Para utilizar este enfoque, los administradores desarrollan procedimientos estándar precisos para realizar cada trabajo, seleccionan a los trabajadores que tienen las habilidades apropiadas, capacitan a los trabajadores en los procedimientos estándar, planean el trabajo con detenimiento y ofrecen incentivos para aumentar la producción. (Daft, 2010)

## **EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL**

El primer paso para entender la efectividad organizacional es conocer las metas y estrategias organizacionales, así como el concepto de adaptar el diseño a varias contingencias. Las metas organizacionales representan el motivo de la existencia de una organización y los resultados que busca a fin de lograrlo. En las siguientes secciones se explorará el tema de la efectividad y cómo se determina la misma en las organizaciones.

## **INDICADORES DE METAS**

El enfoque de metas para la efectividad identifica metas de resultados de una organización y evaluar cuán bien alcanza dichas

metas la organización. Es un modelo lógico porque las organizaciones intentan alcanzar ciertos niveles de producción, utilidades o satisfacción del cliente. El enfoque de metas mide el progreso hacia la obtención de dichas metas. Por ejemplo, una medición importante para la Women's National Basketball Association es el número de boletos vendidos por juego. Durante la primera temporada de la liga, el presidente Val Ackerman estableció una meta de 4 000 a 5 000 boletos por juego. De hecho, el promedio de la organización fue de casi 9 700 boletos por juego, lo que indica que la eficacia de la WNBA para cumplir su meta de asistencia fue sumamente alta. Las metas importantes que deben tomarse en consideración son las metas operativas, porque las metas oficiales (misión) suelen ser abstractas y difíciles de determinar. (Daft, 2010)

Los indicadores rastreados con el enfoque de metas incluyen:

- **Crecimiento:** la capacidad de la organización para aumentar sus ventas, utilidades o base de clientes con el tiempo
- **Responsabilidad social:** el nivel en que la organización sirve a los intereses de la sociedad, así como a sí misma
- **Calidad del producto:** la capacidad de la organización para tener productos o servicios de alta calidad.

## **INDICADORES BASADOS EN LOS RECURSOS**

El enfoque basado en los recursos se centra en el aspecto de los insumos para el proceso de transformación. El enfoque supone que las organizaciones deben obtener y manejar satisfactoriamente recursos



de valor para ser efectivas. Desde una perspectiva basada en los recursos, la efectividad organizacional se define como la capacidad de la organización, en términos absolutos o relativos, para obtener los valiosos o escasos recursos e integrarlos y administrarlos satisfactoriamente. El enfoque basado en los recursos es valioso cuando es difícil obtener otros indicadores de desempeño. Por ejemplo, en muchas organizaciones sin fines de lucro y de bienestar social, es difícil determinar las metas de producción o la eficiencia interna. (Daft, 2010)

En un sentido amplio, los indicadores de recursos de efectividad abarcan las siguientes dimensiones:

- **Habilidades de quienes toman las decisiones** en la organización para percibir e interpretar correctamente las propiedades reales del entorno externo.
- **Habilidades de los trabajadores para usar recursos** tangibles (por ejemplo, suministros, personas) e intangibles (por ejemplo, conocimientos, cultura corporativa) en las actividades organizacionales diarias para lograr un mejor desempeño.
- **Habilidad de la organización** para responder a los cambios en el entorno.

## **INDICADORES DEL PROCESO INTERNO**

En el enfoque del proceso interno, la efectividad se mide como eficiencia y potencia organizacional interna. Una organización efectiva tiene un proceso interno sencillo y fluido. Los empleados están

contentos y satisfechos. Las actividades de los departamentos se entrelazan para garantizar una alta productividad. En este enfoque no se toma en consideración el entorno externo. El elemento importante de la efectividad es lo que hace la organización con los recursos que tiene, según lo que se refleja en la eficiencia y salud interna. Los componentes más conocidos de un modelo de proceso interno son del enfoque de las relaciones humanas al de las organizaciones. Autores como Chris Argyris, Warren G. Bennis, Rensis Likert y Richard Beckhard han trabajado ampliamente con los recursos humanos en las organizaciones y hace énfasis en la conexión entre los recursos humanos y la efectividad. Los resultados de un estudio de casi 200 escuelas secundarias mostraron la importancia de los recursos humanos y los procesos dirigidos a los empleados para explicar y fomentar la efectividad de dichas organizaciones. Los indicadores del proceso interno incluyen: (Daft, 2010)

- **Una cultura** corporativa sólida y adaptable y un clima laboral positivo.
- **La eficiencia operativa**, es como el uso de recursos mínimos ayuda para obtener resultados.
- **Comunicación** horizontal y vertical sin distorsiones.

### 3.3 Definición de términos

**Empowerment:** Es un término de origen anglosajón, pero en castellano existen algunas palabras como fortalecimiento, empoderamiento u otorgamiento de poderes, que intentan dar vida a esta definición dentro de nuestro idioma. (Rios, 2007)

**Empowerment estructural:** que para el correcto desarrollo de la labor de los empleados y en tal sentido la consecución de las metas propuestas, es fundamental que la organización otorgue a los empleados en principio, acceso a la información, recursos apoyo y oportunidades para aprender y desarrollarse. (Jáimez Román & Bretones, 2011)

**Acceso a las Oportunidades:** se refiere a las oportunidades de crecimiento y movimiento dentro de la organización, así como la oportunidad de aumentar los conocimientos y habilidades. (Daft, 2010)

**Acceso a los Recursos:** significa la capacidad que puede tener para adquirir la financiación, materiales, tiempo y apoyo necesarios para hacer el trabajo.

**El acceso a la información:** se refiere a tener los conocimientos formales e informales que son necesarios para ser efectivo en el lugar de trabajo. (Jáimez Román & Bretones, 2011)

**El acceso al apoyo:** supone recibir feedback y la orientación necesaria desde los subordinados, de los compañeros de la misma línea jerárquica y de los superiores. Los altos niveles de las estructuras de Empowerment vienen desde el acceso de las estructuras sociales en el lugar de trabajo. (Jáimez Román & Bretones, 2011)

**Empowerment Psicológico:** supone estimular a los trabajadores, más que una sencilla delegación de poder, entendiendo que habilitar implica crear las condiciones que permitan aumentar la motivación para la

ejecución de tareas mediante el desarrollo de un fuerte sentido de eficacia personal. (Jáimez Román & Bretones, 2011)

**El impacto:** es la intensidad con la cual un individuo puede influir en la estrategia, administración o en los resultados operativos del trabajo.

**Competencia:** se refiere al grado con el cual una persona puede realizar las actividades requeridas por la tarea con las habilidades suficientes cuando sea intentando por el empleado. (Jáimez Román & Bretones, 2011)

**Significado:** es el valor de una meta o propósito, juzgado en relación a las propias ideas del individuo, involucrando un sentimiento entre los requerimientos de un rol de trabajo y las creencias, valores y comportamientos. (Jáimez Román & Bretones, 2011)

**La autodeterminación:** es la sensación individual de poseer la elección en la iniciativa y regularización de las acciones. (Jáimez Román & Bretones, 2011)

**Eficacia:** Cumplimiento por parte de un trabajador o una empresa del trabajo asignado. Se relaciona comúnmente con la capacidad de consecución de unos objetivos de trabajo en el tiempo asignado y con la calidad y coste requerido. (Rios, 2007)

Significa también hacer determinadas cosas, de cierta manera, en un tiempo especificado. (Silva, 2002)

Asimismo también se define como la relación que existe entre los resultados obtenidos y los objetivos propuestos (relación íntima entre los fines y los medios). (Rosales, 2009)

**Efectividad:** Es conocer las metas y estrategias organizacionales, así como el concepto de adaptar el diseño a varias contingencias, identifica metas de resultados de una organización y evalúa cuán bien alcanza dichas metas la organización (Daft, 2010)

**Eficiencia:** Se concibe este concepto, como el principio que permite la relación óptima entre los recursos que se utilizan y los productos que se obtienen, y que, simultáneamente, hace posible que el trabajador se sienta realizado mediante un sentimiento de logro y de plena participación. (Rosales, 2009)

Significa operar de modo que los recursos sean utilizados de forma más adecuada. (Silva, 2002)

**Trabajador:** Persona que se obliga a prestar, de forma personal y voluntaria, unos servicios retribuidos por cuenta ajena y dentro del ámbito de organización y dirección de otra persona, física o jurídica, a la que se denomina empleador o empresario, bajo la cobertura de un contrato de trabajo. (Rios, 2007)

**Crecimiento:** la capacidad de la organización para aumentar sus ventas, utilidades o base de clientes con el tiempo. (Daft, 2010)

**Responsabilidad social:** el nivel en que la organización sirve a los intereses de la sociedad, así como a sí misma. (Daft, 2010)

**Calidad del producto:** la capacidad de la organización para tener productos o servicios de alta calidad. (Daft, 2010)

## 4. MATERIALES Y MÉTODOS

### 4.1 Tipo de Estudio

El trabajo de investigación fue de tipo correlacional, porque nos permitió establecer la relación entre el Empowerment y Efectividad del trabajador en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2016; con sustento en la información proporcionada por la descripción y observación de las diferentes situaciones de los trabajadores de la organización, ya que se hallaron involucrados directamente, explicando así las interrelaciones a través de los hechos que se encontraron en la organización en un tiempo único.

### 4.2 Diseño de la Investigación

Para lograr los objetivos diseñados y para considerar la confianza de las hipótesis planteadas, el diseño de investigación fue no experimental, transaccional, correlacional.

Puesto que en la investigación no experimental, los individuos fueron observados en su contexto natural, sin la manipulación de la variables. Del mismo modo de forma transaccional, porque la información que se recopiló se dio en un tiempo único ya que la finalidad fue describir y examinar la relación de las variables en un momento determinado.

Y por último correlacional, ya que se tuvo como objetivo describir las relaciones entre dos variables en un momento determinado.

#### 4.3 Población o Universo

La población de estudio para la investigación estuvo conformada por la totalidad de trabajadores, es decir, un total de 64.

$N = \text{Número de trabajadores} = 64$

#### 4.4 Unidad de Análisis y Muestra

La muestra de la investigación se conformó por 64 trabajadores de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz – 2016, a quienes se aplicó las encuestas correspondientes a las pautas de la investigación. Puesto que la investigación se realizó por medio del censo y dicha técnica estudia la totalidad de los integrantes de la población en estudio.

Así mismo afirmamos que nuestra unidad de análisis y muestra se conformó por un tamaño de 64 trabajadores las cuales nos brindaron la información requerida para la investigación, y el análisis realizado por medio de las relaciones que se midieron y describieron en un tiempo único teniendo como indicadores los siguientes:

$$M < \begin{matrix} O_x \\ r \\ O_y \end{matrix}$$

Donde:

- $M$  = es la muestra, en nuestro caso la muestra es de 64 trabajadores
- $O_x$  = primera variable de estudio (empowerment)
- $r$  = la relación de ambas variables



- Oy = segunda variable de estudio (efectividad del trabajador)

#### 4.5 Instrumentos de recopilación de información

En el presente estudio de investigación se usó la encuesta como técnica de recopilación de información, y el instrumento utilizado fue un único cuestionario, el cual fue aplicada y dirigida a todos los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, las preguntas estuvieron orientadas en relación al empowerment que se les brindan, para así no obtener el sesgo de los resultados y sobretodo las defensivas de los trabajadores.

El cuestionario que estuvo conformado por una serie de preguntas relacionadas con los indicadores que midieron las dimensiones de cada variable, conformada por 67 preguntas con una escala de 1 a 5 y cuyas preguntas de la variable de Empowerment se encuentran en los números del 1 al 40; y el de la variable Efectividad del Trabajador se encuentran en los números del 41 al 67 respectivamente (anexo 2). El cual nos permitió obtener la información directa de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz.

#### 4.6 Análisis estadístico o interpretación de la información

Para el análisis estadístico de los datos se utilizó softwares aplicativos que permitieron el uso de la estadística correlacional para las variables individualmente; los programas de cómputo utilizados fueron: MS Word, MS Excel, MS PowerPoint, SPSS20, estas se

presentaron para datos nominales, para datos ordinales, tablas de contingencia, tablas de frecuencia y el grado de fiabilidad. La prueba de hipótesis se realizó mediante el coeficiente de correlación de Spearman para determinar el grado de significancia que se tiene entre las variables.

La información recopilada, fue tabulada de modo que nos indicó los porcentajes de acuerdo a la frecuencia de cada variable. Los porcentajes obtenidos permitieron efectuar comparaciones que enriquecieron el presente proyecto de investigación. De los resultados de este procesamiento se obtuvo las conclusiones y recomendaciones.

#### 4.7 Ética de Investigación

El permiso respectivo de la institución, para la investigación que se realizó en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, se solicitó al Jefe Zonal (e), Abg. Grover Eduardo Rojas Salazar.

Consentimiento informado, se solicitó la colaboración y apoyo del Jefe de la Unidad de Administración (e) Abg. Aldo Rommel Peña García y el Jefe de la Unidad Registral (e) Abg. Rafael Fernando Peñaranda Vásquez, además de la colaboración de todos los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, para llevar a cabo nuestra investigación, pero antes se les informó el propósito de dicha investigación.

Confidencialidad, los datos proporcionados por los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos Zona Registral N°

VII – Sede Huaraz, son confidenciales y de uso único para el cumplimiento del propósito de la investigación.

## 5. RESULTADOS

### 5.1 Resultado de la encuesta dirigida a los trabajadores

A continuación se mostrarán las tablas de los indicadores que contienen a las variables.

#### **Resultados de la Variable Empowerment**

Tabla 1

*Los trabajadores están conformes con las políticas de crecimiento profesional brindadas por la institución*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	12	18.8
En desacuerdo	27	42.2
Indiferente	17	26.6
De acuerdo	6	9.4
Muy de acuerdo	2	3.1
Total	64	100.0

Se observa que el 42.2% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz están en desacuerdo con las políticas de crecimiento profesional brindadas por la institución, además, el 3.1% de los mismos están muy de acuerdo con las políticas de crecimiento profesional brindadas por la institución.

Tabla 2

*Dentro de la organización se brinda oportunidades de crecimiento profesional*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	13	20.3
En desacuerdo	29	45.3
Indiferente	12	18.8
De acuerdo	5	7.8
Muy de acuerdo	5	7.8
Total	64	100.0

Se observa que el 45.3% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz están en desacuerdo con que se le brinda oportunidades de crecimiento profesional dentro de la misma, además, el 7.8% de los mismos están muy de acuerdo con que se brinda oportunidades de crecimiento profesional dentro de la misma.

Tabla 3

*La política de desarrollo interna de la institución debe cambiar*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	10	15.6
En desacuerdo	21	32.8
Indiferente	14	21.9
De acuerdo	10	15.6
Muy de acuerdo	9	14.1
Total	64	100.0

Se observa que el 32.8% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz están en desacuerdo con que la política de desarrollo interno de la

institución debe cambiar, además, el 3.1% de los mismos están muy de acuerdo con que la política de desarrollo interno de la institución debe cambiar.

Tabla 4

*La administración apoya en las iniciativas de mejoras respecto al trabajo*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	12	18.8
En desacuerdo	26	40.6
Indiferente	13	20.3
De acuerdo	9	14.1
Muy de acuerdo	4	6.3
Total	64	100.0

Se observa que el 40.6% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz están en desacuerdo con que la administración les apoya en las iniciativas de mejora en su trabajo, además, el 6.3% de los mismos están muy de acuerdo con que la administración les apoya en las iniciativas de mejora en su trabajo.

Tabla 5

*Me reconforta que mis compañeros me apoyen con mis actividades laborales*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	15	23.4
En desacuerdo	23	35.9
Indiferente	11	17.2
De acuerdo	11	17.2
Muy de acuerdo	4	6.3
Total	64	100.0

Se observa que el 35.9% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz están en desacuerdo con que sus compañeros los apoyan con sus actividades laborales, además, el 6.3% de los mismos están muy de acuerdo con que sus compañeros los apoyan con sus actividades laborales.

Tabla 6

*En la organización se cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar el trabajo*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	9	14.1
En desacuerdo	26	40.6
Indiferente	14	21.9
De acuerdo	12	18.8
Muy de acuerdo	3	4.7
Total	64	100.0

Se observa que el 40.6% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz

están en desacuerdo con que la organización cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar su trabajo, además, el 4.7% de los mismos están muy de acuerdo con que la organización cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar su trabajo.

Tabla 7

*Se brinda retroalimentación necesaria para reforzar los puntos débiles del trabajo*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	12	18.8
En desacuerdo	31	48.4
Indiferente	16	25.0
De acuerdo	2	3.1
Muy de acuerdo	3	4.7
Total	64	100.0

Se observa que el 48.4% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz están en desacuerdo con que se les brinda la retroalimentación necesaria para reforzar sus puntos débiles de su trabajo, además, el 3.1% de los mismos están de acuerdo con que se les brinda la retroalimentación necesaria para reforzar sus puntos débiles de su trabajo.



Tabla 8

*La administración brinda apoyo en todos los niveles jerárquicos de la institución*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	10	15.6
En desacuerdo	30	46.9
Indiferente	12	18.8
De acuerdo	8	12.5
Muy de acuerdo	4	6.3
Total	64	100.0

Se observa que el 46.9% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz están en desacuerdo con que la administración brinda el apoyo a todos los niveles jerárquicos de la institución, además, el 6.3% de los mismos están muy de acuerdo con que la administración brinda el apoyo a todos los niveles jerárquicos de la institución.

Tabla 9

*La información interna que brinda la institución es apropiado para ejecutar las labores*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	7	10.9
En desacuerdo	23	35.9
Indiferente	25	39.1
De acuerdo	6	9.4
Muy de acuerdo	3	4.7
Total	64	100.0

Se observa que el 39.1% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz son indiferentes con que la información interna brindada por la

institución es el apropiado para sus labores, además, el 4.7% de los mismos están muy de acuerdo con la información interna brindada por la institución es el apropiado para sus labores.

Tabla 10

*La información se manifiesta a todos los trabajadores de la institución por igual*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	13	20.3
En desacuerdo	26	40.6
Indiferente	16	25.0
De acuerdo	7	10.9
Muy de acuerdo	2	3.1
Total	64	100.0

Se observa que el 40.6% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz están en desacuerdo con que la información se manifiesta a todos los trabajadores de la institución por igual, además, el 3.1% de los mismos están muy de acuerdo con que la información se manifiesta a todos los trabajadores de la institución por igual.

Tabla 11

*Se recibe información respecto a los objetivos de la institución*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	14	21.9
En desacuerdo	19	29.7
Indiferente	21	32.8
De acuerdo	7	10.9
Muy de acuerdo	3	4.7
Total	64	100.0

Se observa que el 32.8% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz son indiferentes con que si recibo información respecto a los objetivos de la institución además, el 4.7% de los mismos están muy de acuerdo con que con que si recibo información respecto a los objetivos de la institución.

Tabla 12

*Existe comunicación fluida entre la Zona Registral N° VII y la Sede Central*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	9	14.1
En desacuerdo	29	45.3
Indiferente	15	23.4
De acuerdo	8	12.5
Muy de acuerdo	3	4.7
Total	64	100.0

Se observa que el 45.3% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz

están en desacuerdo con que existe comunicación fluida entre mi Región y la sede central además, el 4.7% de los mismos están muy de acuerdo con que existe comunicación fluida entre mi Región y la sede central.

Tabla 13

*La institución debería brindar más información a sus trabajadores*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	12	18.8
En desacuerdo	17	26.6
Indiferente	18	28.1
De acuerdo	11	17.2
Muy de acuerdo	6	9.4
Total	64	100.0

Se observa que el 28.1% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz son indiferentes con que la institución debería brindar más información a sus trabajadores además, el 9.4% de los mismos están muy de acuerdo con que la institución debería brindar más información a sus trabajadores.

Tabla 14

*Es conforme con la asignación de los recursos otorgados por la institución*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	12	18.8
En desacuerdo	14	21.9
Indiferente	20	31.3
De acuerdo	15	23.4
Muy de acuerdo	3	4.7
Total	64	100.0

Se observa que el 31.3% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Público Zona Registral N° VII – Sede Huaraz son indiferentes con que están conformes con la asignación de los recursos otorgados por la institución, además, el 4.7% de los mismos están muy de acuerdo con que están conformes con la asignación de los recursos otorgados por la institución.

Tabla 15

*Se recibe los recursos necesarios para realizar correctamente las labores*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	17	26.6
En desacuerdo	17	26.6
Indiferente	12	18.8
De acuerdo	15	23.4
Muy de acuerdo	3	4.7
Total	64	100.0

Se observa que el 26.6% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz

están muy en desacuerdo y en desacuerdo con que si recibo los recursos necesarios para realizar correctamente mis labores además, el 4.7% de los mismos están muy de acuerdo con que si recibo los recursos necesarios para realizar correctamente mis labores.

Tabla 16

*Las condiciones físicas del puesto de trabajo (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de ruidos, etc.) es el adecuado*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	12	18.8
En desacuerdo	22	34.4
Indiferente	15	23.4
De acuerdo	11	17.2
Muy de acuerdo	4	6.3
Total	64	100.0

Se observa que el 34.4% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz están en desacuerdo con que las condiciones físicas de su puesto de trabajo (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de ruidos, etc.) es el adecuado, además, el 6.3% de los mismos están muy de acuerdo con que las condiciones físicas de su puesto de trabajo (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de ruidos, etc.) es el adecuado.

Tabla 17

*La institución debería otorgarnos más recursos*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	8	12.5
En desacuerdo	20	31.3
Indiferente	22	34.4
De acuerdo	10	15.6
Muy de acuerdo	4	6.3
Total	64	100.0

Se observa que el 34.4% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz son indiferentes con que la institución debería otorgar más recursos, además, el 6.3% de los mismos están muy de acuerdo con que la institución debería otorgar más recursos.

Tabla 18

*Los objetivos profesionales son compartidos por la institución*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	9	14.1
En desacuerdo	27	42.2
Indiferente	19	29.7
De acuerdo	7	10.9
Muy de acuerdo	2	3.1
Total	64	100.0

Se observa que el 42.2% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz están en desacuerdo con que siente que sus objetivos profesionales son compartidos por la institución, además, el 3.1% de los mismos

están muy de acuerdo con que siente que sus objetivos profesionales son compartidos por la institución.

Tabla 19

*La remuneración, está acorde a las responsabilidades del cargo*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	14	21.9
En desacuerdo	32	50.0
Indiferente	16	25.0
De acuerdo	1	1.6
Muy de acuerdo	1	1.6
Total	64	100.0

Se observa que el 50.0% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz están en desacuerdo con que su remuneración, comparada con lo que otros ganan y hacen en la organización, está acorde con las responsabilidades de su cargo, además, el 1.6% de los mismos están muy de acuerdo y de acuerdo, con que su remuneración, comparada con lo que otros ganan y hacen en la organización, está acorde con las responsabilidades de su cargo.



Tabla 20

*El trabajo que se realiza tiene significado e importancia para los trabajadores*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	17	26.6
En desacuerdo	15	23.4
Indiferente	15	23.4
De acuerdo	5	7.8
Muy de acuerdo	12	18.8
Total	64	100.0

Se observa que el 23.4% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz están en desacuerdo y son indiferentes, con que su trabajo que hace tiene significado e importancia especial para ellos, además, el 1.6% de los mismos están de acuerdo, con que su trabajo que hacen tiene significado e importancia especial para ellos.

Tabla 21

*El nivel de compromiso por apoyar las metas y objetivos entre los demás es elevado*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	9	14.1
En desacuerdo	22	34.4
Indiferente	22	34.4
De acuerdo	8	12.5
Muy de acuerdo	3	4.7
Total	64	100.0

Se observa que el 34.4% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz

están en desacuerdo y son indiferentes, con que el nivel de compromiso por apoyar las metas y objetivos entre los demás es elevado, además, el 4.7% de los mismos están muy de acuerdo, con que el nivel de compromiso por apoyar las metas y objetivos entre los demás es elevado.

Tabla 22

*En la institución puedo alcanzar las metas profesionales*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	20	31.3
En desacuerdo	20	31.3
Indiferente	16	25.0
De acuerdo	6	9.4
Muy de acuerdo	2	3.1
Total	64	100.0

Se observa que el 31.3% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz están muy en desacuerdo y en desacuerdo, con que sienten que en la institución pueden alcanzar sus metas profesionales, además, el 3.1% de los mismos están muy de acuerdo, con que sienten que en la institución pueden alcanzar sus metas profesionales.

Tabla 23

*Es más fácil alcanzar las metas profesionales fuera de la institución*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	14	21.9
En desacuerdo	14	21.9
Indiferente	22	34.4
De acuerdo	8	12.5
Muy de acuerdo	6	9.4
Total	64	100.0

Se observa que el 21.9% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz están muy en desacuerdo y en desacuerdo, con que es más fácil alcanzar sus metas profesionales fuera de la institución, además, el 9.4% de los mismos están muy de acuerdo, con que es más fácil alcanzar sus metas profesionales fuera de la institución.

Tabla 24

*La institución contribuye con la formación profesional*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	10	15.6
En desacuerdo	24	37.5
Indiferente	17	26.6
De acuerdo	12	18.8
Muy de acuerdo	1	1.6
Total	64	100.0

Se observa que el 37.5% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz están en desacuerdo, con que la institución contribuye con su

formación profesional, además, el 1.6% de los mismos están muy de acuerdo, con que la institución contribuye con su formación profesional.

Tabla 25

*Está usted conforme en cómo está gestionado el departamento en el que trabaja respecto a las metas que éste tiene encomendadas*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	9	14.1
En desacuerdo	23	35.9
Indiferente	16	25.0
De acuerdo	15	23.4
Muy de acuerdo	1	1.6
Total	64	100.0

Se observa que el 35.9% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz están en desacuerdo, con cómo está gestionado el departamento en el que trabaja respecto a las metas que éste tiene encomendadas, además, el 1.6% de los mismos están muy de acuerdo, con cómo está gestionado el departamento en el que trabaja respecto a las metas que éste tiene encomendadas.

Tabla 26

*Las remuneraciones de los trabajadores están al nivel de los sueldos de sus colegas*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	18	28.1
En desacuerdo	21	32.8
Indiferente	20	31.3
De acuerdo	3	4.7
Muy de acuerdo	2	3.1
Total	64	100.0

Se observa que el 32.8% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz están en desacuerdo, con que las remuneraciones están al nivel de los sueldos de mis colegas en el mercado, además, el 3.1% de los mismos están muy de acuerdo, con que las remuneraciones están al nivel de los sueldos de mis colegas en el mercado.

Tabla 27

*Existen habilidades necesarias para ejecutar el trabajo*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	12	18.8
En desacuerdo	19	29.7
Indiferente	16	25.0
De acuerdo	10	15.6
Muy de acuerdo	7	10.9
Total	64	100.0

Se observa que el 29.7% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz están en desacuerdo, con que ha dominado las habilidades necesaria

para hacer su trabajo, además, el 10.9% de los mismos están muy de acuerdo, con que ha dominado las habilidades necesaria para hacer su trabajo.

Tabla 28

*El trabajo está dentro del alcance de las competencias y capacidades*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	6	9.4
En desacuerdo	13	20.3
Indiferente	19	29.7
De acuerdo	13	20.3
Muy de acuerdo	13	20.3
Total	64	100.0

Se observa que el 29.7% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz son indiferentes, con que su trabajo está dentro del alcance de sus competencias y capacidades, además, el 20.3% de los mismos están muy de acuerdo y de acuerdo, con que su trabajo está dentro del alcance de sus competencias y capacidades.

Tabla 29

*Se cuenta con los conocimientos idóneos para la ejecución de las labores*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	10	15.6
En desacuerdo	12	18.8
Indiferente	24	37.5
De acuerdo	8	12.5
Muy de acuerdo	10	15.6
Total	64	100.0

Se observa que el 37.5% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz son indiferentes, con que sienten que cuentan con los conocimientos idóneos para la ejecución de sus labores, además, el 12.5% de los mismos están de acuerdo, con que sienten que cuentan con los conocimientos idóneos para la ejecución de sus labores.

Tabla 30

*En otra institución se podría obtener mejor formación profesional*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	14	21.9
En desacuerdo	15	23.4
Indiferente	23	35.9
De acuerdo	10	15.6
Muy de acuerdo	2	3.1
Total	64	100.0

Se observa que el 35.9% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz

son indiferentes, con que consideran que en otra institución podría obtener mejor formación profesional, además, el 3.1% de los mismos están en muy de acuerdo, con que consideran que en otra institución podría obtener mejor formación profesional.

Tabla 31

*La institución da la libertad de elección y regulación en las acciones*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	12	18.8
En desacuerdo	26	40.6
Indiferente	13	20.3
De acuerdo	9	14.1
Muy de acuerdo	4	6.3
Total	64	100.0

Se observa que el 40.6% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz están en desacuerdo, con que consideran que la institución les da la libertad de elección y regulación en sus acciones, además, el 6.3% de los mismos están muy de acuerdo, con que consideran que la institución les da la libertad de elección y regulación en sus acciones.



Tabla 32

*Se valora tener autonomía en las labores dentro de la institución*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	7	10.9
En desacuerdo	22	34.4
Indiferente	19	29.7
De acuerdo	10	15.6
Muy de acuerdo	6	9.4
Total	64	100.0

Se observa que el 34.4% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz están en desacuerdo, con que valoran tener autonomía en sus labores dentro de la organización, además, el 9.4% de los mismos están muy de acuerdo, con que valoran tener autonomía en sus labores dentro de la organización.

Tabla 33

*Se tiene oportunidad de utilizar la iniciativa personal al realizar el trabajo*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	11	17.2
En desacuerdo	21	32.8
Indiferente	17	26.6
De acuerdo	11	17.2
Muy de acuerdo	4	6.3
Total	64	100.0

Se observa que el 32.8% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz

están en desacuerdo, con que tienen oportunidad de utilizar su iniciativa personal al realizar su trabajo, además, el 6.3% de los mismos están muy de acuerdo, con que tienen oportunidad de utilizar su iniciativa personal al realizar su trabajo.

Tabla 34

*Se puede decidir cómo realizar el propio trabajo*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	13	20.3
En desacuerdo	20	31.3
Indiferente	18	28.1
De acuerdo	10	15.6
Muy de acuerdo	3	4.7
Total	64	100.0

Se observa que el 31.3% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz están en desacuerdo en poder decidir cómo realizar su propio trabajo, además, el 4.7% de los mismos están muy de acuerdo poder decidir cómo realizar su propio trabajo.

Tabla 35

*En otra institución se da más libertad en las acciones laborales*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	13	20.3
En desacuerdo	17	26.6
Indiferente	22	34.4
De acuerdo	11	17.2
Muy de acuerdo	1	1.6
Total	64	100.0

Se observa que el 34.4% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz se encuentran indiferentes ante la consideración que en otra institución podría darme más libertad en mis acciones laborales, además, el 1.6% de los mismos están muy de acuerdo ante la consideración que en otra institución podría darme más libertad en mis acciones laborales.

Tabla 36

*Existe la capacidad de influir en los resultados operativos de trabajo*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	11	17.2
En desacuerdo	20	31.3
Indiferente	21	32.8
De acuerdo	11	17.2
Muy de acuerdo	1	1.6
Total	64	100.0

Se observa que el 32.8% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz se encuentran indiferentes ante si poseen la capacidad de influir en los

resultados operativos de su trabajo, además, el 1.6% de los mismos están muy de acuerdo si poseen la capacidad de influir en los resultados operativos de su trabajo.

Tabla 37

*Me gustaría influir más en los resultados del trabajo*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	15	23.4
En desacuerdo	17	26.6
Indiferente	15	23.4
De acuerdo	13	20.3
Muy de acuerdo	4	6.3
Total	64	100.0

Se observa que el 26.6% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz se encuentran en desacuerdo si les gustaría influir más en los resultados de mi trabajo, además, el 6.3% de los mismos están muy de acuerdo si les gustaría influir más en los resultados de mi trabajo.

Tabla 38

*El jefe inmediato, tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha las opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	12	18.8
En desacuerdo	23	35.9
Indiferente	12	18.8
De acuerdo	14	21.9
Muy de acuerdo	3	4.7
Total	64	100.0

Se observa que el 35.9% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz se encuentran en desacuerdo con respecto si su jefe inmediato, tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones, además, el 4.7% de los mismos están muy de acuerdo con respecto si su jefe inmediato, tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones.

Tabla 39

*Se tiene suficiente control sobre lo que ocurre en cada área de trabajo*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	8	12.5
En desacuerdo	20	31.3
Indiferente	23	35.9
De acuerdo	10	15.6
Muy de acuerdo	3	4.7
Total	64	100.0

Se observa que el 35.9% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz se encuentran indiferentes si tienen suficiente control sobre lo que ocurre en mi área de trabajo, además, el 4.7% de los mismos están muy de acuerdo si tienen suficiente control sobre lo que ocurre en mi área de trabajo.

Tabla 40

*En otra institución se puede tener mayor influencia en el trabajo*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	8	12.5
En desacuerdo	17	26.6
Indiferente	25	39.1
De acuerdo	9	14.1
Muy de acuerdo	5	7.8
Total	64	100.0

Se observa que el 39.1% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz

se encuentran indiferentes con que en otra institución puedo tener mayor influencia en el trabajo, además, el 7.8% de los mismos están muy de acuerdo con que en otra institución puedo tener mayor influencia en el trabajo.

### Resultados de la Variable Efectividad

Tabla 41

*Las capacitaciones logran incrementar los niveles de avance atenciones para el registro adecuado de los usuarios*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	12	18.8
En desacuerdo	25	39.1
Indiferente	14	21.9
De acuerdo	11	17.2
Muy de acuerdo	2	3.1
Total	64	100.0

Se observa que el 39.1% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz se encuentran en desacuerdo respecto a las capacitaciones que logran incrementar los niveles de avance atenciones para el registro adecuado de los usuarios, además, el 3.1% de los mismos están muy de acuerdo respecto a las capacitaciones que logran incrementar los niveles de avance atenciones para el registro adecuado de los usuarios.

Tabla 42

*El trabajador contribuye al reconocimiento de la institución*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	14	21.9
En desacuerdo	21	32.8
Indiferente	16	25.0
De acuerdo	7	10.9
Muy de acuerdo	6	9.4
Total	64	100.0

Se observa que el 32.8% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz se encuentran en desacuerdo respecto si el trabajador contribuye al reconocimiento de la institución, además, el 9.4% de los mismos están muy de acuerdo respecto si el trabajador contribuye al reconocimiento de la institución.

Tabla 43

*El trabajador procura mantener elevado el nivel de recursos (conocimientos) brindados al usuario*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	12	18.8
En desacuerdo	25	39.1
Indiferente	19	29.7
De acuerdo	6	9.4
Muy de acuerdo	2	3.1
Total	64	100.0

Se observa que el 39.1% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz



se encuentran en desacuerdo respecto a mantener elevado el nivel de recursos (conocimientos) brindados al usuario, además, el 3.1% de los mismos están muy de acuerdo respecto a mantener elevado el nivel de recursos (conocimientos) brindados al usuario.

Tabla 44

*El trabajador responde a funciones asignadas a los objetivos institucionales*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	13	20.3
En desacuerdo	24	37.5
Indiferente	16	25.0
De acuerdo	9	14.1
Muy de acuerdo	2	3.1
Total	64	100.0

Se observa que el 37.5% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz se encuentran en desacuerdo respecto a responder a funciones asignadas a los objetivos institucionales, además, el 3.1% de los mismos están muy de acuerdo respecto a responder a funciones asignadas a los objetivos institucionales usuario.

Tabla 45

*La institución cuenta con adecuadas herramientas para el desarrollo de la responsabilidad social*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	18	28.1
En desacuerdo	21	32.8
Indiferente	12	18.8
De acuerdo	11	17.2
Muy de acuerdo	2	3.1
Total	64	100.0

Se observa que el 32.8% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz se encuentran en desacuerdo que la institución cuenta con adecuadas herramientas para el desarrollo de la responsabilidad social, además, el 3.1% de los mismos están muy de acuerdo que la institución cuenta con adecuadas herramientas para el desarrollo de la responsabilidad social o respecto a responder a funciones asignadas a los objetivos institucionales usuario.

Tabla 46

*La institución tiene convenios con entidades públicas las cuales contribuyen al desarrollo de la sociedad*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	9	14.1
En desacuerdo	24	37.5
Indiferente	14	21.9
De acuerdo	14	21.9
Muy de acuerdo	3	4.7
Total	64	100.0

Se observa que el 37.5% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz se encuentran en desacuerdo que la institución tiene convenios con entidades públicas las cuales contribuyen al desarrollo de la sociedad, además, el 4.7% de los mismos están muy de acuerdo que la institución tiene convenios con entidades públicas las cuales contribuyen al desarrollo de la sociedad.

Tabla 47

*Se tiene una participación activa y permanente en los programas de inclusión social competentes a la institución*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	14	21.9
En desacuerdo	24	37.5
Indiferente	14	21.9
De acuerdo	10	15.6
Muy de acuerdo	2	3.1
Total	64	100.0

Se observa que el 37.5% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz

se encuentran en desacuerdo respecto a si el trabajador tiene una participación activa y permanente en los programas de inclusión social competentes a la institución, además, el 3.1% de los mismos están muy de acuerdo respecto a si el trabajador tiene una participación activa y permanente en los programas de inclusión social competentes a la institución.

Tabla 48

*Se conoce claramente los procedimientos para cada uno de los trámites*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	12	18.8
En desacuerdo	23	35.9
Indiferente	17	26.6
De acuerdo	8	12.5
Muy de acuerdo	4	6.3
Total	64	100.0

Se observa que el 35.9% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz se encuentran en desacuerdo respecto a si el trabajador conoce claramente los procedimientos para cada uno de los trámites, además, el 6.3% de los mismos están muy de acuerdo respecto a si el trabajador conoce claramente los procedimientos para cada uno de los trámites.

Tabla 49

*Se está preparado intelectualmente y psicológicamente para la atención de los usuarios*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	7	10.9
En desacuerdo	26	40.6
Indiferente	21	32.8
De acuerdo	9	14.1
Muy de acuerdo	1	1.6
Total	64	100.0

Se observa que el 40.6% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz se encuentran en desacuerdo respecto a si el trabajador está preparado intelectualmente y psicológicamente para la atención de los usuarios, además, el 1.6% de los mismos están muy de acuerdo respecto a si el trabajador está preparado intelectualmente y psicológicamente para la atención de los usuarios.

Tabla 50

*El índice de error que mantiene el empleado al momento de generar los registros es alto*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	15	23.4
En desacuerdo	26	40.6
Indiferente	17	26.6
De acuerdo	6	9.4
Total	64	100.0

Se observa que el 40.6% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz

se encuentran en desacuerdo con el índice de error que mantiene el empleado al momento de generar los registros es alto, además, el 9.4% de los mismos están de acuerdo con el índice de error que mantiene el empleado al momento de generar los registros es alto.

Tabla 51

*Se aporta constantemente en la toma de decisiones*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	17	26.6
En desacuerdo	18	28.1
Indiferente	24	37.5
De acuerdo	4	6.3
Muy de acuerdo	1	1.6
Total	64	100.0

Se observa que el 37.5% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz se encuentran indiferentes respecto a si el trabajador aporta constantemente en la toma de decisiones, además, el 1.6% de los mismos están muy de acuerdo respecto a si el trabajador aporta constantemente en la toma de decisiones.

Tabla 52

*Se está preparado para tomar decisiones dentro de la institución*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	13	20.3
En desacuerdo	20	31.3
Indiferente	21	32.8
De acuerdo	9	14.1
Muy de acuerdo	1	1.6
Total	64	100.0

Se observa que el 32.8% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz se encuentran indiferentes respecto a la preparación para tomar decisiones dentro de la institución, además, el 1.6% de los mismos están muy de acuerdo respecto a la preparación para tomar decisiones dentro de la institución.

Tabla 53

*Se toma decisiones constantemente en cada puesto de trabajo*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	15	23.4
En desacuerdo	20	31.3
Indiferente	19	29.7
De acuerdo	10	15.6
Total	64	100.0

Se observa que el 31.3% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz se encuentran en desacuerdo respecto a si toman decisiones

constantemente en su puesto de trabajo, además, el 15.6% de los mismos están de acuerdo respecto a si toman decisiones constantemente en su puesto de trabajo.

Tabla 54

*Se emplea adecuadamente los recursos tangibles (materiales, equipos e infraestructura) brindados por la institución*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	14	21.9
En desacuerdo	15	23.4
Indiferente	19	29.7
De acuerdo	13	20.3
Muy de acuerdo	3	4.7
Total	64	100.0

Se observa que el 29.7% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz se encuentran indiferentes respecto a si el trabajador emplea adecuadamente los recursos tangibles (materiales, equipos e infraestructura) brindados por la institución, además, el 4.7% de los mismos están muy de acuerdo respecto a si el trabajador emplea adecuadamente los recursos tangibles (materiales, equipos e infraestructura) brindados por la institución.



Tabla 55

*Se emplea adecuadamente los recursos intangibles (capacitaciones, habilidades, valores y actitudes) brindados por la institución*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	18	28.1
En desacuerdo	17	26.6
Indiferente	13	20.3
De acuerdo	15	23.4
Muy de acuerdo	1	1.6
Total	64	100.0

Se observa que el 28.1% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz se encuentran muy en desacuerdo respecto a si el trabajador emplea adecuadamente los recursos intangibles (capacitaciones, habilidades, valores y actitudes) brindados por la institución, además, el 1.6% de los mismos están muy de acuerdo respecto a si el trabajador emplea adecuadamente los recursos intangibles (capacitaciones, habilidades, valores y actitudes) brindados por la institución.

Tabla 56

*Se recibe las capacitaciones necesarias frente a modificación en los reglamentos normativos*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	12	18.8
En desacuerdo	20	31.3
Indiferente	22	34.4
De acuerdo	7	10.9
Muy de acuerdo	3	4.7
Total	64	100.0

Se observa que el 34.4% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz se encuentran indiferentes respecto a si el trabajador recibe las capacitaciones necesarias frente a modificación en los reglamentos normativos, además, el 4.7% de los mismos están muy de acuerdo respecto a si el trabajador recibe las capacitaciones necesarias frente a modificación en los reglamentos normativos.

Tabla 57

*Se está preparado para asumir mayores responsabilidades en la institución*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	9	14.1
En desacuerdo	23	35.9
Indiferente	21	32.8
De acuerdo	10	15.6
Muy de acuerdo	1	1.6
Total	64	100.0

Se observa que el 35.9% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz

se encuentran en desacuerdo respecto a si el trabajador está preparado para asumir mayores responsabilidades en la institución, además, el 1.6% de los mismos están muy de acuerdo respecto a si el trabajador está preparado para asumir mayores responsabilidades en la institución.

Tabla 58

*Se conoce adecuadamente las funciones dentro de la organización por cada área*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	9	14.1
En desacuerdo	27	42.2
Indiferente	15	23.4
De acuerdo	13	20.3
Total	64	100.0

Se observa que el 42.2% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz se encuentran en desacuerdo respecto a si el trabajador conoce adecuadamente sus funciones dentro de la organización por cada área, además, el 14.1% de los mismos están muy de acuerdo respecto a si el trabajador conoce adecuadamente sus funciones dentro de la organización por cada área.

Tabla 59

*Se tiene clara la visión, misión y valores la institución*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	14	21.9
En desacuerdo	23	35.9
Indiferente	16	25.0
De acuerdo	10	15.6
Muy de acuerdo	1	1.6
Total	64	100.0

Se observa que el 35.9% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz se encuentran en desacuerdo respecto a si el trabajador tiene claro la visión, misión y valores la institución, además, el 1.6% de los mismos están muy de acuerdo respecto a si el trabajador tiene claro la visión, misión y valores la institución.

Tabla 60

*Se contribuye con el fortalecimiento de la cultura organizacional*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	18	28.1
En desacuerdo	20	31.3
Indiferente	16	25.0
De acuerdo	8	12.5
Muy de acuerdo	2	3.1
Total	64	100.0

Se observa que el 31.3% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz se encuentran en desacuerdo respecto a si el trabajador contribuye con

el fortalecimiento de la cultura organizacional, además, el 3.1% de los mismos están muy de acuerdo respecto a si el trabajador contribuye con el fortalecimiento de la cultura organizacional.

Tabla 61

*Se aporta a mantener el ambiente laboral sólido*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	9	14.1
En desacuerdo	27	42.2
Indiferente	16	25.0
De acuerdo	10	15.6
Muy de acuerdo	2	3.1
Total	64	100.0

Se observa que el 42.2% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz se encuentran en desacuerdo respecto a si el trabajador aporta a mantener el ambiente laboral sólido, además, el 3.1% de los mismos están muy de acuerdo respecto a si el trabajador aporta a mantener el ambiente laboral sólido.

Tabla 62

*Se los trámites en el menor tiempo esperado*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	19	29.7
En desacuerdo	18	28.1
Indiferente	16	25.0
De acuerdo	10	15.6
Muy de acuerdo	1	1.6
Total	64	100.0

Se observa que el 29.7% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz se encuentran muy en desacuerdo respecto a si el trabajador realiza los trámites en el menor tiempo esperado, además, el 1.6% de los mismos están muy de acuerdo respecto a si el trabajador realiza los trámites en el menor tiempo esperado.

Tabla 63

*Se contribuye con la reducción de papeleos en la institución*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	15	23.4
En desacuerdo	21	32.8
Indiferente	17	26.6
De acuerdo	5	7.8
Muy de acuerdo	6	9.4
Total	64	100.0

Se observa que el 32.8% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz

se encuentran en desacuerdo respecto a si el trabajador contribuye con la reducción de papeleos en la institución, además, el 9.4% de los mismos están muy de acuerdo respecto a si el trabajador contribuye con la reducción de papeleos en la institución.

Tabla 64

*El índice de usuarios que retorna a la institución por reclamos de trámites no generados, aplazados es alto*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	12	18.8
En desacuerdo	27	42.2
Indiferente	23	35.9
De acuerdo	2	3.1
Total	64	100.0

Se observa que el 42.2% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz se encuentran en desacuerdo respecto a si el índice de usuarios que retorna a la institución por reclamos de trámites no generados, aplazados es alto, además, el 3.1% de los mismos están muy de acuerdo respecto a si el índice de usuarios que retorna a la institución por reclamos de trámites no generados, aplazados es alto.

Tabla 65

*Se manifiestan los inconvenientes o problemáticas que se presenten*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	9	14.1
En desacuerdo	29	45.3
Indiferente	20	31.3
De acuerdo	5	7.8
Muy de acuerdo	1	1.6
Total	64	100.0

Se observa que el 45.3% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz se encuentran en desacuerdo respecto a si los trabajadores manifiestan los inconvenientes o problemáticas que se presenten, además, el 1.6% de los mismos están muy de acuerdo respecto a si los trabajadores manifiestan los inconvenientes o problemáticas que se presenten.

Tabla 66

*La comunicación es clara, fluida y precisa*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	14	21.9
En desacuerdo	28	43.8
Indiferente	14	21.9
De acuerdo	7	10.9
Muy de acuerdo	1	1.6
Total	64	100.0

Se observa que el 43.8% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz



se encuentran en desacuerdo respecto a si la comunicación es clara, fluida y precisa, además, el 1.6% de los mismos están muy de acuerdo respecto a si la comunicación es clara, fluida y precisa.

Tabla 67

*Se ayuda a que se facilite a la comprensión de comunicación entre áreas*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	13	20.3
En desacuerdo	23	35.9
Indiferente	15	23.4
De acuerdo	12	18.8
Muy de acuerdo	1	1.6
Total	64	100

Se observa que el 35.9 % de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz se encuentran en desacuerdo respecto a si el trabajador ayuda a que se facilite a la comprensión de comunicación entre áreas, además, el 1.6% de los mismos están muy de acuerdo respecto a si el trabajador ayuda a que se facilite a la comprensión de comunicación entre áreas.

## Contrastación de la Hipótesis

### Hipótesis de Investigación General

#### a) Cálculos

Para la contrastación de hipótesis se calculó la correlación de Spearman, debido a que se cuentan con las sumas de rangos de cada una de las variables, obteniéndose el siguiente valor:

Tabla 68

*Prueba de correlación de Spearman entre empowerment y la efectividad del trabajador*

<b>Variables</b>	<b>Efectividad del trabajador</b>	
Empowermen t	Coefficiente de correlación	84.90%
	N	64

*Correlación de Spearman:  $r = 0.849$*   
 *$P = 0.01$*

#### b) Tabla de contingencia

Tabla 69

<b>Empowerment</b>	<b>Efectividad</b>							
	<b>Bajo</b>		<b>Medio</b>		<b>Alto</b>		<b>Total</b>	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Nada eficiente	39	60.9%	1	1.6%	0	0.0%	40	62.5%
Poco eficiente	7	10.9%	11	17.2%	5	7.8%	23	35.9%
Eficiente	0	0.0%	0	0.0%	1	1.6%	1	1.6%
<b>Total</b>	46	71.9%	12	18.8%	6	9.4%	64	100.0%

Se observa que el 60.9% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona

Registral N° VII – Sede Huaraz indican que el empowerment en la institución es nada eficiente y que la Efectividad es baja, además, el 1.6% que representa que un solo trabajador indica que el empowerment en la institución es eficiente y su efectividad es alto.

c) Conclusión

Se acepta la hipótesis general dado a que el p valor ( $p = 0.01$ ) es menor a ( $p < 0.05$ ), concluyendo que existe una relación de ( $r = 0.849$ ) entre la variable empowerment y efectividad del trabajador, lo que indica que existe una relación alta.

**Hipótesis de investigación específica 1**

Existe una relación directa entre el empowerment y la Efectividad Basado en las Metas de los trabajadores de la de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz.

a) Cálculos

Tabla 70

*Prueba de correlación de Spearman entre empowerment y la efectividad basado en metas*

Variables	Efectividad basado en metas
Empowerment	61.90%
N	64

*Correlación de Spearman:  $r = 0.619$*

*$P = 0.01$*

b) Tabla de contingencia

Tabla 71

Empowerment	Basado en metas							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Nada eficiente	30	46.9%	10	15.6%	0	0.0%	40	62.5%
Poco eficiente	9	14.1%	14	21.9%	0	0.0%	23	35.9%
Eficiente	0	0.0%	0	0.0%	1	1.6%	1	1.6%
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>60.9%</b>	<b>24</b>	<b>37.5%</b>	<b>1</b>	<b>1.6%</b>	<b>64</b>	<b>100.0%</b>

Se observa que el 46.9% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz indican que el empowerment en la institución es Nada eficiente y que la Efectividad Basado en las Metas es baja, además, el 1.6% de los mismos indican que el empowerment en la institución es eficiente y su efectividad es alto.

c) Conclusión

Se acepta la hipótesis específica 1 dado a que el p valor ( $p = 0.01$ ) es menor a ( $p < 0.05$ ), concluyendo que existe una relación de ( $r = 0.619$ ) entre la variable empowerment y efectividad basado en metas, lo que indica que existe una relación media.

**Hipótesis de investigación específica 2**

Existe una relación significativa entre el Empowerment y la Efectividad Basado en los Recursos de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz.

a) Cálculos

Tabla 72

*Prueba de correlación de Spearman entre empowerment y la efectividad basado en recursos*

Variables	Efectividad basado en recursos
Empowerment	68.10%
t	
Coeficiente de correlación	
N	64

*Correlación de Spearman:  $r = 0.681$*   
 *$P = 0.01$*

b) Tabla de Contingencia

Tabla 73

Empowerment	Basado en recursos							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Nada eficiente	35	54.7%	5	7.8%	0	0.0%	40	62.5%
Poco eficiente	5	7.8%	14	21.9%	4	6.3%	23	35.9%
Eficiente	0	0.0%	1	1.6%	0	0.0%	1	1.6%
<b>Total</b>	40	62.5%	20	31.3%	4	6.3%	64	100.0%

Se observa que el 54.7% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz indican que el empowerment en la institución es Nada eficiente y que la Efectividad Basado en los Recursos es baja, además, el 0.0% de los mismos indican que el empowerment es eficiente y la efectividad es alta.

c) Conclusión

Se acepta la hipótesis específica 2 dado a que el p valor ( $p = 0.01$ ) es menor a ( $p < 0.05$ ), concluyendo que existe una relación de ( $r = 0.681$ ) entre la variable empowerment y efectividad basado en recursos, lo que indica que existe una relación moderada.

**Hipótesis de investigación específica 3**

Existe una relación directa el Empowerment y la Efectividad Basado en el Proceso Interno de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz.

a) Cálculos

Tabla 74

*Prueba de correlación de Spearman entre empowerment y la efectividad basado en proceso interno*

<b>Variables</b>		Efectividad basado en proceso interno
	Coeficiente de correlación	84.40%
Empowerment		
	N	64

*Correlación de Spearman:  $r = 0.844$*

*$P = 0.01$*

b) Tabla de Contingencia

Tabla 75

Empowerment	Basado en el proceso interno							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Nada eficiente	25	39.1%	15	23.4%	0	0.0%	40	62.5%
Poco eficiente	0	0.0%	18	28.1%	5	7.8%	23	35.9%
Eficiente	0	0.0%	0	0.0%	1	1.6%	1	1.6%
Total	25	39.1%	33	51.6%	6	9.4%	64	100.0%

Se observa que el 39.1% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz indican que el empowerment en la institución es Nada eficiente y que la Efectividad basado en el proceso interno es baja, además, el 1.6% de los mismos indican que el empowerment en la institución es eficiente y la efectividad es alta.

c) Conclusión

Se acepta la hipótesis general dado a que el p valor ( $p = 0.01$ ) es menor a ( $p < 0.05$ ), concluyendo que existe una relación de ( $r = 0.844$ ) entre la variable empowerment y efectividad basado en proceso interno, lo que indica que existe una relación alta.

## 6. DISCUSIÓN

El propósito principal de esta investigación se centró en el análisis de la relación entre el empowerment y la efectividad de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2016. Por ende y conforme con los resultados obtenidos del trabajo de campo realizado, podríamos señalar que el objetivo se ha corroborado.

Los resultados de la presente investigación fueron obtenidos a través de encuestas aplicadas a los trabajadores, los cuales fueron validados por tres expertos quienes observaron y recomendaron mejoras y optimizaciones para la obtención de resultados lo más precisos posibles. Asimismo, se determinó el grado de confiabilidad de los instrumentos mediante el análisis de fiabilidad obteniendo lo siguiente: resultando ( $\alpha = 92.7\%$ ) para el cuestionario del empowerment y el resultando ( $\alpha=91.5\%$ ) para el cuestionario de efectividad del trabajador considerándose como alto el grado de confiabilidad de los instrumentos, validándose por lo tanto su uso para la recolección de datos.

Atendiendo al postulado establecido en la hipótesis general se obtiene que, a menor empowerment existe menor efectividad del trabajador en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, esta se cumple y fue determinada mediante la prueba estadística de correlación de Spearman con un  $\rho=0.849$  para determinar el grado de relación, considerándose la asociación como aceptable, además se usó la tabla de contingencia para la aceptación o rechazo de la hipótesis en los que se puede observar una mayor cantidad de trabajadores no



empoderados con una baja efectividad (69.9%) mostrando concordancia con las afirmaciones de la investigación realizada en la teoría reseñada se parte de tres supuestos. El primero considera que el empowerment no puede imaginarse como una personalidad de carácter endurecido y aplicable de forma generalizada a todas las situaciones y por el contrario se trata de un conjunto de buenas circunstancias para el adecuado desarrollo del trabajo y en su desempeño. El segundo elemento considera esta herramienta como variable continua, en el cual se puede ver a las personas con o sin su aplicación. El tercer punto, por su parte, estima que el empowerment es un constructo específico para cada trabajo y no es generalizable a diversas situaciones como lo indica (Jáimez Román & Bretones, 2011); por su parte (Daft, 2010) indica como primer paso para entender la efectividad organizacional es conocer las metas y estrategias organizacionales, que representan el motivo de la existencia de una organización y los resultados que busca a fin de lograrlo puesto que las personas clave responsables de la organización, tales como los altos directivos o miembros del consejo, tienen que tomar una decisión consciente sobre cómo van a determinar la efectividad de la organización. La efectividad organizacional es una construcción social, lo que significa que se crea y se define por un individuo o grupo en lugar de existir de forma independiente en el mundo externo.

La primera hipótesis específica, donde se pronosticó que empowerment se relaciona positivamente con la efectividad basado en Metas, puesto que encontró una correlación de  $\rho=0.619$  de acuerdo al coeficiente de Spearman y el 46.90% que pertenecen a los trabajadores quienes se

encuentran en el sector positivo del estudio, resultado de la tabla de contingencia y el gráfico de burbujas. En este sentido, los datos indican que el empowerment tiene relación directa en cuanto a la efectividad basado en metas, es decir que si influye directamente en el proceso de obtención de las metas de la institución, la misma que están apoyados por (Daft, 2010) y (Jáimez Román & Bretones, 2011).

Respecto a la segunda hipótesis específica, donde estimamos que el empowerment y la efectividad basado en recursos se relacionan positivamente, debemos decir que también se aprueba, pues se encontró una correlación de spearman directa de  $\rho=0.681$  y se corroboró la afirmación de la tabla de contingencia y el gráfico de burbujas con un 54.7% que pertenecen a los trabajadores se encontraban situados en el sector positivo de la investigación. En tal sentido, los fundamentos indican que se tiene relación directa entre la variable de empowerment y la dimensión de efectividad basado en los recursos, es indicar por (Daft, 2010) que al no contar con una administración eficaz es difícil obtener una adecuada efectividad del trabajador puesto a que se pierde como indica la teoría habilidades en toma de decisiones, en uso de recursos y de la misma institución; (Jáimez Román & Bretones, 2011) afirma que para el correcto desarrollo del trabajador es fundamental que la institución otorgue a estos en principio acceso a la información, recursos, apoyo y oportunidades.

Con respecto a la tercera hipótesis específica, donde se pronosticó, si existe una relación positiva entre el empowerment y la efectividad basado en el proceso interno, tenemos que decir que si se cumple, pues se encontró una correlación de spearman  $\rho=0.844$  así mismo se corrobora con

la tabla de contingencia cuyo resultado es 39.1% que corresponden a los trabajadores que se encontraban situados en el sector positivo de la investigación. Por ende, se comprueba que los trabajadores de la institución no todos los trabajadores se encuentran empoderados ya sea por el factor psicológico como estructural de la institución y que por lo mismo el nivel de la efectividad del trabajador disminuye debido a que el trabajador indica que existe limitantes para tomar decisiones en beneficio a la institución y a sus objetivos que se tendría que cumplir según el POI, como señala (Daft, 2010) en el cual hace énfasis en el recurso humano y la efectividad indicando que debe existir una cultura sólida y adaptable, una eficiencia operativa y comunicación; (Jáimez Román & Bretones, 2011), propone que el empowerment debe ser considerado como un elemento provocador para la ejecución de tareas mediante el desarrollo de un fuerte sentido de eficacia personal y organizacional que conlleva a un adecuado desarrollo de la efectividad del trabajador y del trabajo.

Respecto a estos resultados surgen al menos tres posibles explicaciones. Una es que la relación entre las variables de empowerment y la efectividad del trabajador puede variar en función a las características de la muestra como las actitudes y percepciones de los propios trabajadores respecto al empoderamiento que se le brinda, por ello es que las relaciones de empowerment y la efectividad del trabajador pueden variar en otros contextos organizacionales. Pero esta posible explicación debe ser tomada con moderación, ya que el estudio realizado revela correlaciones directas entre las dimensiones de empoderamiento y efectividad del trabajador. La segunda explicación tiene que ver con la

forma como se operacionalizan las variables, en este caso ambas variables son de carácter subjetivo y no de carácter numerativo. Y por último la tercera posible explicación tiene que ver con la predicción positiva que existe entre las variables de empowerment y efectividad conforme a lo que sostiene (Jáimez Román & Bretones, 2011) y (Daft, 2010), es decir a mayor empowerment mayor será la efectividad del trabajador con la institución. Por lo tanto, esto coincide con los resultados obtenidos de la investigación. (R. & G., 2013)

De lo expuesto anteriormente adquieren sentido si tenemos en cuenta el perfil de la muestra, es decir, los trabajadores de la superintendencia nacional de registros públicos. Estos trabajadores, para poder tener un buen nivel de empoderamiento deben de obtener una mayor participación en la toma de decisiones, y se otorgue autonomía a estos mismos, para que así; como lo menciona (Kanter, 1993), con el desarrollo de la labor de los empleados, que es la consecuencia de metas, información, recursos y oportunidades de surgir dentro de la información, se podrán conseguir resultados favorables y por ende un mayor nivel de efectividad, lo mismo que se relaciona con la efectividad basada en el proceso interno, pero en menor grado, dado que los trabajadores de la institución muestran las relaciones de las dimensiones del empowerment con las de la efectividad basada en metas y recursos.

De igual forma, se indica que los trabajadores de la superintendencia nacional de registros públicos no se encuentran del todo empoderados tanto en el aspecto del empowerment estructural (organización) y psicológico (propio del trabajador) y que se relaciona con los resultados de

efectividad basado en metas, recursos y proceso interno, para lo cual se debe desarrollar mecanismos que ayuden y contribuyan a mejorar el empowerment en la institución

No es recomendable realizar sólo estudios cualitativos de la relación entre variables, pero sí estos estudios son un aporte, pues por ejemplo, nos dan una orientación de las dimensiones más relevantes a medir, por lo que construir instrumentos específicos de empowerment y efectividad del trabajador sirve para las realidades organizacionales a partir de resultados cualitativos. En este último punto se relaciona además con el hecho de la interpretación que se obtengan, ya que evidentemente dependen de mucho de las dimensiones del estudio que se incluyen.

Finalmente, se cabe señalar que este estudio podría ser un aporte, en el sentido de que sirve como modelo para otras realidades organizacionales.

## 7. CONCLUSIONES

1. De acuerdo a la investigación se afirma que existe una relación positiva entre el empowerment y la efectividad del trabajador en la Superintendencia Nacional de Los Registro Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2016; siendo así que al no aplicar el empowerment correctamente se está obteniendo una efectividad baja.
2. Se afirma que existe una relación positiva entre la empowerment y la efectividad basada en metas del trabajador en la Superintendencia Nacional de Los Registro Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2016; siendo así que al mejorar el empowerment se obtendrán mejores resultados en la institución.
3. Se afirma que existe una relación positiva entre la empowerment y la efectividad basada en recursos del trabajador en la Superintendencia Nacional de Los Registro Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2016; siendo así que al mejorar el empowerment se obtendrán mejores uso de recursos de la institución.
4. Se afirma que existe una relación positiva entre la empowerment y la efectividad basada en el proceso interno del trabajador en la Superintendencia Nacional de Los Registro Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2016; siendo así que al mejorar el empowerment habrá mejoras en cuanto al proceso interno de institución.

## 8. RECOMENDACIONES

1. Que los Jefes de la Unidades deben utilizar la información del presente estudio para ampliar la aplicación del empowerment a todos los trabajadores que se encuentran en el sector de empoderamiento nada eficiente, lo cual conllevará a mejorar la toma de decisiones y en consecuencia se cumplirá con las tareas en el tiempo establecido.
2. Ampliar las capacitaciones y/o actualizaciones de los temas concernientes a la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz para todos los trabajadores de las diversas áreas, asimismo, incentivar al trabajador para participar en los programas de inclusión social ofrecidas por la institución.
3. Mejorar y actualizar las políticas de ascenso para el trabajador, teniendo este así mayor oportunidad de crecimiento profesional y motivándolos para una mejor realización profesional.
4. Realizar la modificación de los Manuales de Procedimientos (MAPROS) de las diversas áreas para simplificar los procedimientos internos y mejorar en cuanto a la ejecución de las tareas asignadas.
5. Realizar un programa de capacitación a través de área de recursos humanos para los trabajadores respecto al empowerment, con la finalidad de ampliar el conocimiento y mejorar la aplicación de dicha herramienta.

## 9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Daft, R. L. (2010). *Teoría y Diseño Organizacional*. Mexico: Cengage Learning Editores,SA de CV.

Friedman, J. (1992). Empowerment : The politics of Alternative Development.  
En J. Friedman, *Empowerment : The politics of Alternative Development*.  
Boston: Blackwell.

Horsten, J. L. (2006). ADMINISTRACION BÁSICA DE LA EMPRESA FAMILIAR. En J. L. Horsten. Mexico: Panorama editorial, S A .

Jáimez Román, M., & Bretones, D. F. (2011). El Empowerment Organizacional: El inicio de una gestión saludable del trabajo. Granada: Universidad de Granada.

Kanter, R. M. (1993). Men and Women of the Corporation . New York: Basic Books.

Konger, J. A., & Kanungo, R. (1998). Proceso del Empowerment: Teoría de integración y Práctica. *Academy of Management Review*.

R., A. S., & G., J. M. (2013). *El Desempeño del empleado de nivel medio en relación al Empowerment Psicológico y al Liderazgo Transformacional*. Mexico: Asociación Nacional de Facultad de Escuelas de Contraduría y Administración.

Rios, M. F. (2007). *Diccionario de Recursos Humanos* . Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.

Rosales, M. P. (2009). *Diccionario de Administración*. Lima: San Marcos E.R.R.L.



- Rowlands, J. (1997). En *Questioning Empowerment*. Oxford: Oxfam.
- Silva, R. O. (2002). *Teorías de la Administrarción* . Mexico: International Thomson Editores. S.A.
- Spreitzer, G. M. (2006). Empowerment En S. Rogelberg, Enciclopedia de industria y psicología organizacional. Thousand Oaks: Sage.
- Terán, F. F. (2015). *Empowerment y desempeño docente en la institución educativa Javier Heraud de Trujillo*. Trujillo.

## ANEXOS

## ANEXO 1

<b>N°</b>	<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Cargo</b>
1	Melisa Lorenza Montes Blas	Secretaria
2	Elisa Mendoza Calderón	Secretaria
3	Fiorella Soraya Bazán Pera	CAS Abogada de la Unidad Registral
4	Treycy Sheyla Pinedo Poma	Asistente de la Unidad de Administración
5	Tannia Lidia Avendaño Delgado	CAS del Área Legal
6	Paola Silva González	Practicante del Área Legal
7	Teresa Albornoz Zea	Practicante del Área Legal
8	Nancy Rosario Mejía Espinoza	Especialista en Personal
9	Roció Coral Rodríguez	CAS del Área de Personal
10	Maritza Jesús Velásquez	CAS del Área de Personal
11	Marco Fredy Human Gonzáles	Practicante del Área de Personal
12	Doris Moreno Córdova	Practicante del Área de Capacitación
13	Paulino Juan Bedón Rondan	Contador
14	Cristiam Jordán Robles Julca	CAS del Área de Contabilidad
15	Laura Rosario Misajel Anyosa	Tesorera
16	Reynalda Elizabeth Soto Acuña	CAS del Área de Tesorería
17	Ana Esther Mosquera Mera	CAS encargada de Control Patrimonial
18	Patricia Milagros Cruz Reyes	CAS encargada de Almacén
19	Elvira Macedonia Huamán Pérez	CAS encargada del Área de Contrataciones
20	Ana María Ramírez Díaz	CAS del Área del Contrataciones
21	Elio Corpus Campos	Practicante del Área del Contrataciones
22	George Edward Matienzo Villacaqui	Especialista en Presupuesto y Desarrollo
23	Gledi Yolanda	Practicante de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto
24	Marvin Ali Ángeles Sigueñas	Técnico en Informática

25	Beru Apamel Mejía Cuentas	CAS de la Unidad de Tecnologías de la Información
26	Kelly Luz Asencios Silva	CAS de la Unidad de Tecnologías de la Información
27	Ricardo Javier Guizado Mendoza	Coordinador (e) de Catastro
28	Anny Katherin Leiva Palma	CAS de Catastro
29	Rolando Alfredo Obregón Huánuco	CAS de Catastro
30	Jackelin Shiorela Sánchez Rodríguez	CAS de Catastro
31	Andrés Aníbal Neira Jiménez	Practicante de Catastro
32	Raúl Jefferson Fuentes Henostroza	Practicante de Catastro
33	Teodosio Ramirez Chávez	Auditor (e)
34	Magui Esther Zanabria Machicao	Practicante de la Oficina de Control Interno
35	Ángel Marco Reyes Ramos	CAS del Área de Comunicaciones
36	Lizeth Mercedes Haro Muñoz	CAS que brinda apoyo
37	Mario Leonel Yabar Puente de la Vega	Cajero
38	Richer Santos Macedo Chávez	Cajero
39	Deysi Lisbeth Ramírez Camones	CAS que brinda apoyo Caja
40	Fidel Bladimir Laguna Melo	CAS que brinda apoyo Caja
41	Francis Augusto Loli Vicuña	CAS que brinda apoyo Caja
42	Adriana Beatriz Trujillo Navarro	CAS que brinda apoyo Mesa de Partes
43	Gladys Sonia Gerónimo Castromonte	CAS que brinda apoyo Mesa de Partes
44	Carlos Antonio Quiñones Ángeles	Abogado Certificador
45	Konnia Luz Carrillo San Martin	CAS que brinda apoyo Publicidad
46	Yisela Adriana Huane García	CAS que brinda apoyo Publicidad
47	Carold Beatriz Amado Vargas	CAS que brinda apoyo Publicidad
48	Zoila Ada Huerta Cruzatti	Registrador Público

49	Nancy Elizabeth Tafur Villanueva	Registrador Público
50	Carlos Alberto Aguilar Yanac	Registrador Público
51	Orlando Gustavo Romero Chávez	Registrador Público (e)
52	Zegel Basilio Santos	Asistente Registral
53	Zoila María Cano Pérez	Asistente Registral
54	Karen Diana Carrasco Milla	Asistente Registral
55	Oscar Venancio Shuan Jamanca	Asistente Registral (e)
56	Sonia Mendoza Limas	Asistente Registral (e)
57	Elizabeth Polar Sotelo Jara	CAS que brinda apoyo Registral
58	María del Carmen Romero Blacido	CAS que brinda apoyo Registral
59	Rosa Luz Victorio Ramírez	CAS que brinda apoyo Registral
60	Luis Enrique Hoyos Quiroz	CAS que brinda apoyo Registral
61	Carmen Lilians Gonzales León	CAS que brinda apoyo Registral
62	María del Carmen Vallé Gamarra	CAS Defensoría del Usuario
63	Selvid Ramebela Melo Toro	Coordinador de Archivo
64	Beatriz Norma Mendoza Romero	CAS que brinda apoyo Archivo

Código de encuesta	
Fecha	

## ANEXO 2

### ENCUESTA: EL EMPOWERMENT Y LA EFECTIVIDAD DEL TRABAJADOR EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS ZONA REGISTRAL N° VII – SEDE HUARAZ, 2016

#### Introducción

Somos estudiantes del Programa de Titulación Profesional de la Facultad de Administración y Turismo de la UNASAM, estamos investigando sobre el empowerment y la efectividad esto en fin de mejorar la gestión de la Institución.

**Objetivo:** Analizar el empowerment y la efectividad del trabajador en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2016.

**Instrucciones:** Estimado encuestado(a) marque con una X la alternativa que crea conveniente. De la información que nos proporcione depende el éxito de nuestra investigación. La presente encuesta es estrictamente confidencial.

De antemano: ¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

#### CUESTIONARIO

#### I. DATOS GENERALES

##### 1.1. Género

- a) Femenino
- b) Masculino

##### 1.2. Edad

- a) 20 - 30
- b) 31 - 40
- c) 41 - 50
- d) 51 - a más

##### 1.3. Grado de Instrucción

- a) Superior no universitario
- b) Superior universitario

##### 1.4. Tiempo de servicio en esta institución

- a) Menor a 1 año
- b) 1 – 2 años
- c) 3 – 4 años
- d) 5 – 6 años
- e) 7 – a más años

##### 1.5. Tipo de plaza que ocupa

- a) Convenio laboral
- b) Contratación Administrativa de Servicio
- c) Plazo fijo
- d) Plazo Indeterminado

**Calificación:** (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indiferente, (4) De acuerdo, (5) Muy de acuerdo.

## I EMPOWERMENT

N°	Detalle	CALIFICACIÓN				
<b>OPORTUNIDAD</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1.	Estoy conforme con las políticas de crecimiento profesional brindadas por la institución.					
2.	La organización me brinda oportunidades de crecimiento profesional dentro de la misma.					
3.	Considero que la política de desarrollo interno de la institución debe cambiar.					
N°	Detalle	CALIFICACIÓN				
<b>APOYO</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
4.	Considero que la administración me apoya en las iniciativas de mejora en mi trabajo.					
5.	Me reconforta que mis compañeros me apoyen con mis actividades laborales.					
6.	La organización cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar mi trabajo.					
7.	Se me brinda la retroalimentación necesaria para reforzar mis puntos débiles de trabajo.					
8.	La administración brinda el apoyo a todos los niveles jerárquicos de la institución.					
N°	Detalle	CALIFICACIÓN				
<b>INFORMACIÓN</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9.	La información interna brindada por la institución es el apropiado para mis labores.					
10.	La información se manifiesta a todos los trabajadores de la institución por igual.					
11.	Recibo información respecto a los objetivos de la institución.					
12.	Existe comunicación fluida entre mi Región y la sede central.					
13.	Considero que la institución debería brindar más información a sus trabajadores.					
N°	Detalle	CALIFICACIÓN				
<b>RECURSOS</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14.	Estoy conforme con la asignación de los recursos otorgados por la institución.					

15.	Recibo los recursos necesarios para realizar correctamente mis labores.					
16.	En relación a las condiciones físicas de su puesto de trabajo (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de ruidos, etc.) considero que es el adecuado.					
17.	Considero que la institución debería otorgarnos más recursos.					
<b>N°</b>	<b>Detalle</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>				
	<b>Significado</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
18.	Siento que mis objetivos profesionales son compartidos por la institución.					
19.	Mi remuneración, comparada con lo que otros ganan y hacen en la organización, está acorde con las responsabilidades de mi cargo.					
20.	El trabajo que hago tiene significado e importancia especiales para mí.					
21.	El nivel de compromiso por apoyar las metas y objetivos entre los demás es elevado.					
22.	Siento que en la institución puedo alcanzar mis metas profesionales					
23.	Es más fácil alcanzar mis metas profesionales fuera de la institución.					
<b>N°</b>	<b>Detalle</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>				
	<b>Competencia</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
24.	Considero que la institución contribuye con mi formación profesional.					
25.	Está usted conforme en cómo está gestionado el departamento en el que trabaja respecto a las metas que éste tiene encomendadas.					
26.	Las remuneraciones están al nivel de los sueldos de mis colegas en el mercado.					
27.	He dominado las habilidades necesaria para hacer mi trabajo					
28.	Mi trabajo está dentro del alcance de mis competencias y capacidades					
29.	Siento que cuento con los conocimientos idóneos para la ejecución de sus labores.					
30.	Considero que en otra institución podría obtener mejor formación profesional.					
<b>N°</b>	<b>Detalle</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>				
	<b>Autodeterminación</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

31.	Considero que la institución me da la libertad de elección y regulación en mis acciones.					
32.	Valoro tener autonomía en mis labores dentro de la organización.					
33.	Tengo oportunidad de utilizar mi iniciativa personal al realizar mi trabajo					
34.	Puedo decidir cómo realizar mi propio trabajo.					
35.	Considero que otra institución podría darme más libertad en mis acciones laborales.					
<b>N°</b>	<b>Detalle</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>				
	<b>Impacto</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
36.	Poseo la capacidad de influir en los resultados operativos de mi trabajo.					
37.	Me gustaría influir más en los resultados de mi trabajo.					
38.	Su jefe inmediato, Tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones.					
39.	Tengo suficiente control sobre lo que ocurre en mi área de trabajo.					
40.	Estimo que en otra institución puedo tener mayor influencia en el trabajo.					

## II EFECTIVIDAD DEL TRABAJADOR

<b>N°</b>	<b>Detalle</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>				
	<b>CRECIMIENTO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
41.	Las capacitaciones logran incrementar los niveles de avance atenciones para el registro adecuado de los usuarios.					
42.	El trabajador contribuye al reconocimiento de la institución					
43.	Se preocupan por mantener elevado el nivel de recursos (conocimientos) brindados al usuario.					
44.	El trabajador responde a funciones asignadas a los objetivos institucionales.					
<b>N°</b>	<b>Detalle</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>				
	<b>RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
45.	Considero que la institución cuenta con adecuadas herramientas para el desarrollo de la responsabilidad social.					



46.	Considero que la institución tiene convenios con entidades públicas las cuales contribuyen al desarrollo de la sociedad.					
47.	El trabajador tiene una participación activa y permanente en los programas de inclusión social competentes a la institución.					
<b>N°</b>	<b>Detalle</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>				
<b>CALIDAD DEL PRODUCTO O SERVICIO</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
48.	El trabajador conoce claramente los procedimientos para cada uno de los trámites.					
49.	El trabajador está preparado intelectualmente y psicológicamente para la atención de los usuarios.					
50.	El índice de error que mantiene el empleado al momento de generar los registros es alto.					
<b>N°</b>	<b>Detalle</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>				
<b>HABILIDAD DE TOMA DE DECISIONES</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
51.	El trabajador aporta constantemente en la toma de decisiones					
52.	Estoy preparado para tomar decisiones dentro de la institución					
53.	Tomo decisiones constantemente en mi puesto de trabajo					
<b>N°</b>	<b>Detalle</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>				
<b>HABILIDADES DEL TRABAJADOR</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
54.	El trabajador emplea adecuadamente los recursos tangibles (materiales, equipos e infraestructura) brindados por la institución.					
55.	El trabajador emplea adecuadamente los recursos intangibles (capacitaciones, habilidades, valores y actitudes) brindados por la institución.					
<b>N°</b>	<b>Detalle</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>				
<b>HABILIDAD DE LA ORGANIZACIÓN</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
56.	El trabajador recibe las capacitaciones necesarias frente a modificación en los reglamentos normativos.					
57.	El trabajador está preparado para asumir mayores responsabilidades en la institución.					
58.	El trabajador conoce adecuadamente sus funciones dentro de la organización por cada área.					
<b>N°</b>	<b>Detalle</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>				
<b>CULTURA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

59.	El trabajador tiene claro la visión, misión y valores la institución.					
60.	El trabajador contribuye con el fortalecimiento de la cultura organizacional					
61.	El trabajador aporta a mantener el ambiente laboral sólido.					
<b>N°</b>	<b>Detalle</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>				
<b>EFICIENCIA OPERATIVA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
62.	El trabajador realiza los trámites en el menor tiempo esperado.					
63.	El trabajador contribuye con la reducción de papeleos en la institución.					
64.	El índice de usuarios que retorna a la institución por reclamos de trámites no generados, aplazados, es alto.					
<b>N°</b>	<b>Detalle</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>				
<b>COMUNICACIÓN</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
65.	Los trabajadores manifiestan los inconvenientes o problemáticas que se presenten.					
66.	La comunicación es clara, fluida y precisa					
67.	El trabajador ayuda a que se facilite a la comprensión de comunicación entre áreas.					

### ANEXO 3

#### Alfa de Cron Bach

##### *Análisis de fiabilidad del instrumento*

<b>Variables</b>	<b>Alfa de Cron Bach</b>	<b>N de elementos</b>
Empowerment	92.7%	40
Efectividad del Trabajador	91.5%	27

Como podemos observar en el cuadro estadísticos de fiabilidad del alfa de Cron Bach nos arroja un resultado de 92.7% para el cuestionario de Empowerment y de 91.5% para el cuestionario de Efectividad del Trabajador el cual se considera como una fiabilidad aceptable puesto que se acerca al índice extremo 1, además de ellos se trabajó con 67 elementos.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DEF. CON. V.	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>GENERAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿De qué manera se relaciona el Empowerment y la Efectividad del trabajador en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2016?</li> </ul>	<p><b>GENERAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer la relación entre el Empowerment y la Efectividad del trabajador en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2016.</li> </ul>	<p><b>GENERAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El empowerment se relaciona positivamente con la efectividad de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2016.</li> </ul>	<p><b>EL EMPOWERMENT</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Empowerment:</b> Es un término de origen anglosajón, pero es la herramienta estratégica, motivacional y se convierte en un sistema radicalmente funcional donde Los empleados tienen la oportunidad y responsabilidad de dar lo mejor de sí.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El Empowerment Estructural</li> <li>El Empowerment Psicológico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tipo de investigación fue Correlacional.</li> <li>Diseño fue no experimental (transaccional, correlacional).</li> <li>Población: Estuvo compuesta por los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz – 2016, que es un total de 64 trabajadores.</li> <li>La muestra es de 64 trabajadores puesto que la investigación estuvo apoyada en un censo.</li> <li>La técnica de la encuesta.</li> <li>Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos antes indicados, recurriendo a los informantes o fuentes también explicados, son incorporados o ingresados a los programas especiales de cómputo, MS Word, MS Excel, MS PowerPoint, SPSS 20. En donde se presentaran, las frecuencias de las respuestas de los trabajadores de la escala establecida en la encuesta. La prueba de hipótesis se realizó mediante el análisis del coeficiente de correlación de Speaman.</li> </ul>
<p><b>ESPECÍFICOS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿De qué manera se relaciona el empowerment con la efectividad basado en metas en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2016?</li> <li>¿De qué manera se relaciona el empowerment con la efectividad basado en los recursos en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2016?</li> <li>¿De qué manera se relaciona el empowerment con la efectividad basado en el proceso interno en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2016?</li> </ol>	<p><b>ESPECÍFICOS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Establecer la relación del empowerment y la efectividad basado en metas en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2016.</li> <li>Establecer la relación del empowerment y la efectividad basado en los recursos en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2016.</li> <li>Establecer la relación del empowerment y la efectividad basado en el proceso interno en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2016.</li> </ol>	<p><b>ESPECÍFICOS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>El empowerment se relaciona positivamente con la efectividad basado en metas en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2016.</li> <li>El empowerment se relaciona positivamente con la efectividad basada en los recursos en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2016.</li> <li>El empowerment se relaciona positivamente con la efectividad basado en el proceso interno en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2016.</li> </ol>	<p><b>LA EFECTIVIDAD DEL TRABAJADOR</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Efectividad:</b> La efectividad es la relación entre los resultados previstos y conseguidos en cada uno de los objetivos por separado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Basado en metas</li> <li>Basado en los recursos</li> <li>Basado en el proceso interno</li> </ul>	