

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**CAPACITACIÓN DE LOS TRABAJADORES
Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE
ATENCIÓN AL USUARIO EN LA
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS
REGISTROS PÚBLICOS, OFICINA
REGISTRAL DE HUACHO, 2017.**

PRESENTADO POR:

ERIKA ELENA MATEO JESÚS

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA**

ASESOR:

Mg. Daniel Alberto Oswaldo Valenzuela Narváez

HUACHO - 2019

CAPACITACIÓN DE LOS TRABAJADORES Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS, OFICINA REGISTRAL DE HUACHO, 2017.

ERIKA ELENA MATEO JESÚS

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: Mg. Daniel Alberto Oswaldo Valenzuela Narváez

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
HUACHO
2019**



DEDICATORIA

A mis padres, Emma y José, por estar siempre apoyándome en mi perfeccionamiento profesional, y a mi abuela Elena, por su amor incondicional.

Erika Elena Mateo Jesús.

AGRADECIMIENTO

A las autoridades de la Escuela de Posgrado, por buscar la mejora continua en busca de la calidad académica.

Erika Elena Mateo Jesús.



ÍNDICE

| | |
|--|-------------|
| DEDICATORIA | iii |
| AGRADECIMIENTO | iv |
| RESUMEN | vii |
| ABSTRACT | viii |
| CAPÍTULO I | 1 |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 1 |
| 1.1 Descripción de la realidad problemática | 1 |
| 1.2 Formulación del problema | 4 |
| 1.2.1 Problema general | 4 |
| 1.2.2 Problemas específicos | 5 |
| 1.3 Objetivos de la investigación | 5 |
| 1.3.1 Objetivo general | 5 |
| 1.3.2 Objetivos específicos | 5 |
| 1.4 Justificación de la investigación | 6 |
| 1.5 Delimitaciones del estudio | 6 |
| 1.6 Viabilidad del estudio | 7 |
| CAPÍTULO II | 8 |
| MARCO TEÓRICO | 8 |
| 2.1 Antecedentes de la investigación | 8 |
| 2.1.1 Investigaciones internacionales | 8 |
| 2.1.2 Investigaciones nacionales | 10 |
| 2.2 Bases teóricas | 11 |
| 2.3 Definición de términos básicos | 27 |
| 2.4 Hipótesis de investigación | 29 |
| 2.4.1 Hipótesis general | 29 |
| 2.4.2 Hipótesis específicas | 29 |
| 2.5 Operacionalización de las variables | 30 |
| CAPÍTULO III | 31 |
| METODOLOGÍA | 31 |
| 3.1 Diseño metodológico | 31 |
| 3.2 Población y muestra | 31 |
| 3.2.1 Población | 31 |
| 3.2.2 Muestra | 31 |

| | | |
|---------------------------------------|--|-----------|
| 3.3 | Técnicas de recolección de datos | 32 |
| 3.4 | Técnicas para el procesamiento de la información | 34 |
| CAPÍTULO IV | | 35 |
| RESULTADOS | | 35 |
| 4.1 | Análisis de resultados | 35 |
| 4.2 | Contrastación de hipótesis | 48 |
| CAPÍTULO V | | 53 |
| DISCUSIÓN | | 53 |
| 5.1 | Discusión de resultados | 53 |
| CAPÍTULO VI | | 56 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | | 56 |
| 6.1 | Conclusiones | 56 |
| 6.2 | Recomendaciones | 57 |
| REFERENCIAS | | 58 |
| 7.1 | Fuentes bibliográficas | 58 |
| 7.2 | Fuentes electrónicas | 59 |
| ANEXOS | | 61 |



RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar de que manera la capacitación de los trabajadores influye en la calidad de atención al usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huacho. La metodología fue de diseño no experimental, transversal, correlacional causal. La población fue de 25 trabajadores y 840 usuarios, asimismo, la muestra fue de 263 usuarios. Se utilizó la técnica de la encuesta y de instrumentos dos cuestionarios. La validación de los cuestionarios se realizó con la prueba estadística de Kaiser-Meyer-Olkin y la prueba de esfericidad de Bartlett. La confiabilidad se realizó a través del Alfa de Cronbach (0,816; 0,893). Los resultados respecto a la “capacitación de trabajadores”, el 88% manifestó que no se siente satisfecho con la metodología empleada en los programas de capacitación, el 48% indicó que no ponen a prueba las actitudes adquiridas en los programas de capacitación, el 70% manifestó que la capacitación brindada no ha logrado influir positivamente en la calidad de servicios ofrecidos. Respecto a la variable “calidad de atención”, el 56,4% manifestó que no cumple eficientemente con sus obligaciones laborales, el 63,5% determinó que las condiciones físicas de las que depende el confort son las inadecuadas, en cuanto al 85,6% mencionó que la oficina no cuenta con adecuados sistemas de información para el usuario, el 59,3% mencionó que los trabajadores no mantienen una imagen adecuada. Se utilizó la Prueba Rho de Spearman. La investigación determinó que existe una correlación positiva moderada y significativa ($p = 0,01 < 0,05$; $r = 0,633$), por lo que se concluye que la capacitación de los trabajadores influye significativamente en la calidad de atención al usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huacho.

Palabras clave: Aprendizaje, transferencia, rentabilidad, entorno, organización.

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine how the training of workers influences the quality of customer service at the National Superintendence of Public Registries, Huacho Registry Office. The methodology was non-experimental, transversal, causal correlational design. The population was 25 workers and 840 users, also, the sample was 263 users. We used the survey technique and instrument two questionnaires. The validation of the questionnaires was carried out with the Kaiser-Meyer-Olkin statistical test and Bartlett's sphericity test. Reliability was carried out through Cronbach's Alpha (0,816; 0,883). The results regarding the "training of workers", 88% said they do not feel satisfied with the methodology used in the training programs, 48% indicated that they do not test the attitudes acquired in the training programs, the 70 % said that the training provided has not been able to positively influence the quality of services offered. Regarding the variable "quality of care", 56.4% stated that they do not efficiently comply with their work obligations, 63.5% determined that the physical conditions on which comfort depends are inadequate, as regards 85, 6% mentioned that the office does not have adequate information systems for the user, 59.3% mentioned that workers do not maintain an adequate image. The Spearman Rho Test was used. The investigation determined that there is a moderate and significant positive correlation ($p = 0.01 < 0.05$, $r = 0.663$), so it is concluded that the training of the workers has a significant influence on the quality of customer service in the Superintendence National Registry of Public Records, Huacho Registry Office.

Keywords: Learning, transfer, profitability, environment, organization.

INTRODUCCIÓN

En todo el tiempo de vida laboral y profesional toda capacitación es vital, debido a que está sujeto a la actividad del empleado o grupo asociado, para la existencia de un desarrollo exitoso es una clave muy importante la capacitación, hay que hacer hincapié lo diferente entre capacitación y desarrollo personal, ya que cada uno tiene un significado diferente, la capacitación llega a ser nuestro presente y el desarrollo personal nuestro futuro.

Alcanzar la fuerza y los resultados esperados que una organización necesita es lo que define a la capacitación, ya que se espera que el trabajador pueda lidiar ante cualquier impertinencia en el presente y durante el tiempo que este ejerciendo su labor.

La capacitación implica el desarrollo de conocimientos y habilidades del trabajador, así como la capacidad de realizar bien su labor.

De tal forma esta investigación tiene como objetivo general el determinar de qué manera la capacitación de los trabajadores influye en la calidad de atención al usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huacho.

El desarrollo de la investigación se inicia con el capítulo I, que contiene fundamentalmente la descripción de la realidad problemática, considerando a los aspectos que caracterizan a la capacitación de los trabajadores y calidad de atención; asimismo, contiene los problemas y objetivos de investigación y la justificación de la investigación. El capítulo II contiene los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, hipótesis de investigación y operacionalización de variables. El capítulo III contiene la metodología de la investigación, e su diseño metodológico, técnica e instrumento, población y muestra, y técnica de procesamiento de análisis de datos. El capítulo IV comprende el análisis de resultados y contrastación de hipótesis. El capítulo V contiene la discusión y finalmente el capítulo VI contiene las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos — SUNARP es una entidad especialista que esta adjunta al área de derechos humanos y justicia, que cuenta con personería jurídica de derecho público, autonomía funcional y con patrimonio propio, técnico, jurídico, económico, registral, administrativo y financiero. Es el organismo rector del Sistema Nacional de los Registros Públicos.

La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos tiene las siguientes funciones:

- Realizar la política registral nacional de acuerdo con la dirección con respecto el particular ejecute la aprobación del Sector.
- Decretar normas que tienen la finalidad de realizar la regulación de la función registral y las funciones tanto técnico como administrativas.
- Realizar la dirección, planificación, organización, normalización, evaluación y supervisión de todo lo referente a la inscripción y publicidad en cuanto a actos y contratos en aquellos registros que se encuentran incluidos en el Sistema Nacional de los Registros Públicos.
- Realizar la dirección, planificación, organización, normalización, evaluación y supervisión en cuanto al proceso de simplificar, integrar y moderar en aquellos Registros que comprende el Sistema Nacional de los Registros Públicos.
- Realizar la dirección, planificación, organización, evaluación y supervisión en cuanto a las actividades de sean de contenido técnico de los Registros administrativo.
- Impulsar las capacitaciones de los Registradores Públicos y demás personal de los registros del Sistema.

- Las otras funciones de acuerdo con la Ley.

La Zona Registral N.º IX Sede Lima, abarca las seis (06) Oficinas Registrales: Lima, Barranca, Huaral, Huacho, Cañete y Callao; y la competencia geográfica de cada se muestra a continuación:

- En Lima: Lima, Canta y Huarochirí.
- En Barranca: Barranca y Cajatambo.
- En Huaral: Huaral;
- En Huacho: Huaura y Oyón.
- En Cañete: Cañete y Yauyos.
- En el Callao: Provincia Constitucional del Callao.

Las Zonas Registrales son Órganos Desconcentrados que cuentan con independencia en la en cuanto a su actividad de registro, administrativo y económico en el interior del marco la Ley y el presente Reglamento. Conforme llega su competencia, tienen el objetivo de realizar la dirección, promoción y coordinación cuya finalidad de prevenir que los servicios registrales sean eficiente y oportuna, como lo dicta la ley.

Las instituciones que se comprometen realmente con sus trabajadores son las que se comprometen con sus propios objetivos institucionales, es por esto por lo que el realizar programas de capacitación asegura que sus trabajadores siempre tengan las habilidades y competencias que requiere cada puesto de trabajo. La capacitación es una herramienta privilegiada para progresar, de suma importancia la cual consiste en un conjunto de actividades que brindan la oportunidad de perfeccionar y conseguir habilidades para los trabajadores, las cuales tienen que estar relacionada con el puesto de trabajo que desempeñan. Así mismo se realizan las capacitaciones esperando como resultado que los trabajadores logren proyectar una imagen positiva al público y promover sus actividades brindando una atención satisfactoria y de calidad al usuario.

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública tiene como fundamento esencial dirigir a los ciudadanos. Como función vital del Estado es la mejora de atención general usuario y realizar el abastecimiento público de bienes y servicios.

Realizar una buena atención al ciudadano implica la prestación de servicios de calidad e incorporar las acciones e inacciones que ejecuta el organismo, durante el periodo de gestión, que tiene un impacto en la prestación final del servicio al ciudadano.

Es un derecho recibir servicios de calidad de todo ciudadano así tenga su propio nombre y este tenga representación, también tiene derecho a recibir atención de calidad en el instante que realiza su trámite o solicita algún tipo de servicio por parte de cualquier institución pública.

Los ciudadanos, que realicen sus actividades a nombre propio o que tengan representación, tienen todo el derecho a que le brinden servicios de calidad de la entidad como también atención de calidad en lo que respecta al instante de realizar sus trámites o solicitar cierto servicio por parte de cualquier institución pública.

Dentro de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - Oficina Registral de Huacho se observa el personal carece de capacitación ya que no en todas las áreas se cuenta con un personal idóneo para el desarrollo óptimo de sus funciones; por ende, se requiere que haya una constante capacitación a los trabajadores del área de ventanilla de esta entidad y así poder realizar una mejor labor cada día. Se ha podido observar en la Oficina Registral de Huacho que la ineficiencia de los programas de capacitaciones se están dando porque dichos programas no cuentan con contenidos adecuados que ayuden al desempeño de los trabajadores en sus actividades que se desenvuelven específicamente, por otro lado el desempeño del capacitador no es idóneo y no logra transmitir la información necesaria a los trabajadores ya que no cuenta o no aplica la metodología adecuada para capacitar al personal de una institución pública. Todo ello genera que los trabajadores de la entidad no adquieren eficientemente conocimientos, habilidades y actitudes que deberían haber obtenidos gracias al programa de capacitación por la que han pasado, siendo una pérdida de tiempo y de dinero tanto para los trabajadores como para la SUNARP ya que se han encontrado con resultados nefastos en dicho programa de capacitación que se les ha brindado a sus trabajadores. Además, el ineficiente programa de capacitación además ha mostrado la calidad de atención que ofrecen los trabajadores a los usuarios de entidad, ya que siguen brindando una calidad regular en sus servicios, esto se hace más notorio en los trabajadores en los tiempos que se demoran atendiendo a los usuarios el cual es más del promedio de tiempo que se deberían tardar por usuario.

Así como se muestra inconvenientes en los programas de capacitación, también se presenta algunos defectos en la atención que brinda la entidad. Algunos de estos problemas son la

dificultad que tienen los usuarios acceso a la información con respecto al función y servicios que es responsable la entidad pública y de estar manera brinda una apropiada atención a los usuarios. Además de contar con características de bajo nivel con respecto de la infraestructura con la que cuenta la Oficina Registral de Huacho, en la que muestre una adecuada atención al usuario, abarcando desde las plataformas de atención, el estado, las señales y conservación de la instalación, así como velar por la seguridad de la infraestructura. Otro gran problema que se pudo observar dentro de la Oficina Registral de Huacho es en cuanto al tema de tramitación que abarca la información que le da al usuario y todas las funciones que tiene que realizar la organización para que dichos tramites se simplifiquen. Además, se pudo apreciar que existe en algunos casos una falta de acceso de elementos que están vinculados con el acceso, calidad y transferencia de información de la organización. De igual manera, se añade la obligación de contar una persona responsable de toda la accesibilidad de información en el interior de la entidad.

Como se observa, en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - Oficina Registral de Huacho encontramos algunos problemas que dificultan el correcto funcionamiento y con ello el desarrollo de objetivos organizacionales; y de persistir estos problemas dentro de la Oficina Registral de Huacho se puede llegar a ser conocido como una institución de poco prestigio y muy criticado por sus usuarios.

Es por esto que se hace de suma importancia para la entidad el implementar mejores capacitaciones y de manera constante sus trabajadores para incrementar y/o fortalecer sus habilidades y capacidades para poder así obtener un mejor resultado en los objetivos institucionales por parte de sus trabajadores, llevando de esta manera a maximizar la eficiencia de los trabajadores de la Oficina Registral de Huacho con respecto a la atención que brindan a los usuarios.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera la capacitación de los trabajadores influye en la calidad de atención al usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huacho, 2017?

1.2.2 Problemas específicos

- a. ¿De qué manera la reacción influye en la calidad de atención al usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huacho, 2017?
- b. ¿De qué manera el aprendizaje influye en la calidad de atención al usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huacho, 2017?
- c. ¿De qué manera la transferencia influye en la calidad de atención al usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huacho, 2017?
- d. ¿De qué manera el resultado influye en la calidad de atención al usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huacho, 2017?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar de que manera la capacitación de los trabajadores influye en la calidad de atención al usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huacho, 2017.

1.3.2 Objetivos específicos

- a. Determinar de que manera la reacción influye en la calidad de atención al usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huacho, 2017.
- b. Determinar de que manera el aprendizaje influye en la calidad de atención al usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huacho, 2017.
- c. Determinar de que manera la transferencia influye en la calidad de atención al usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huacho, 2017.

- d. Determinar de que manera el resultado influye en la calidad de atención al usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huacho, 2017.

1.4 Justificación de la investigación

Por su conveniencia, ya que la investigación busca conocer la realidad que muestra la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - Oficina Registral de Huacho con respecto las capacitaciones por las que pasan sus trabajadores y así poder analizar de que manera influye en la calidad de atención que les brindan a los usuarios, siendo esto importante para la SUNARP – Oficina Registral de Huacho.

Por su relevancia práctica, ya que la presente investigación estudia la influencia que existe entre la capacitación de los trabajadores y la calidad de atención que se le brinda al usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huacho, y con los resultados obtenidos buscara darle una solución en los puntos débiles, tema de interés para la de la SUNARP – Oficina Registral de Huacho como también para otras instituciones públicas.

Por último, se justifica por su aporte científico ya que se está planteando un instrumento científico de recolección de datos que ayudara a otras investigaciones enfocadas en las instituciones públicas que busquen evaluar el nivel de las capacitaciones por las que pasa sus trabajadores y así mismo evaluar la calidad de atención al usuario, el cual está respaldado por una base teórica seleccionada con criterio para que la investigación logre dar con los resultados esperados.

1.5 Delimitaciones del estudio

La presente investigación se realizó en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huacho.

La delimitación temporal para el desarrollo de la investigación se desarrolló en un horizonte de tiempo de noviembre del 2017 a junio del año 2018.

La delimitación geográfica comprende al distrito de Huacho, provincia de Huaura, departamento de Lima.

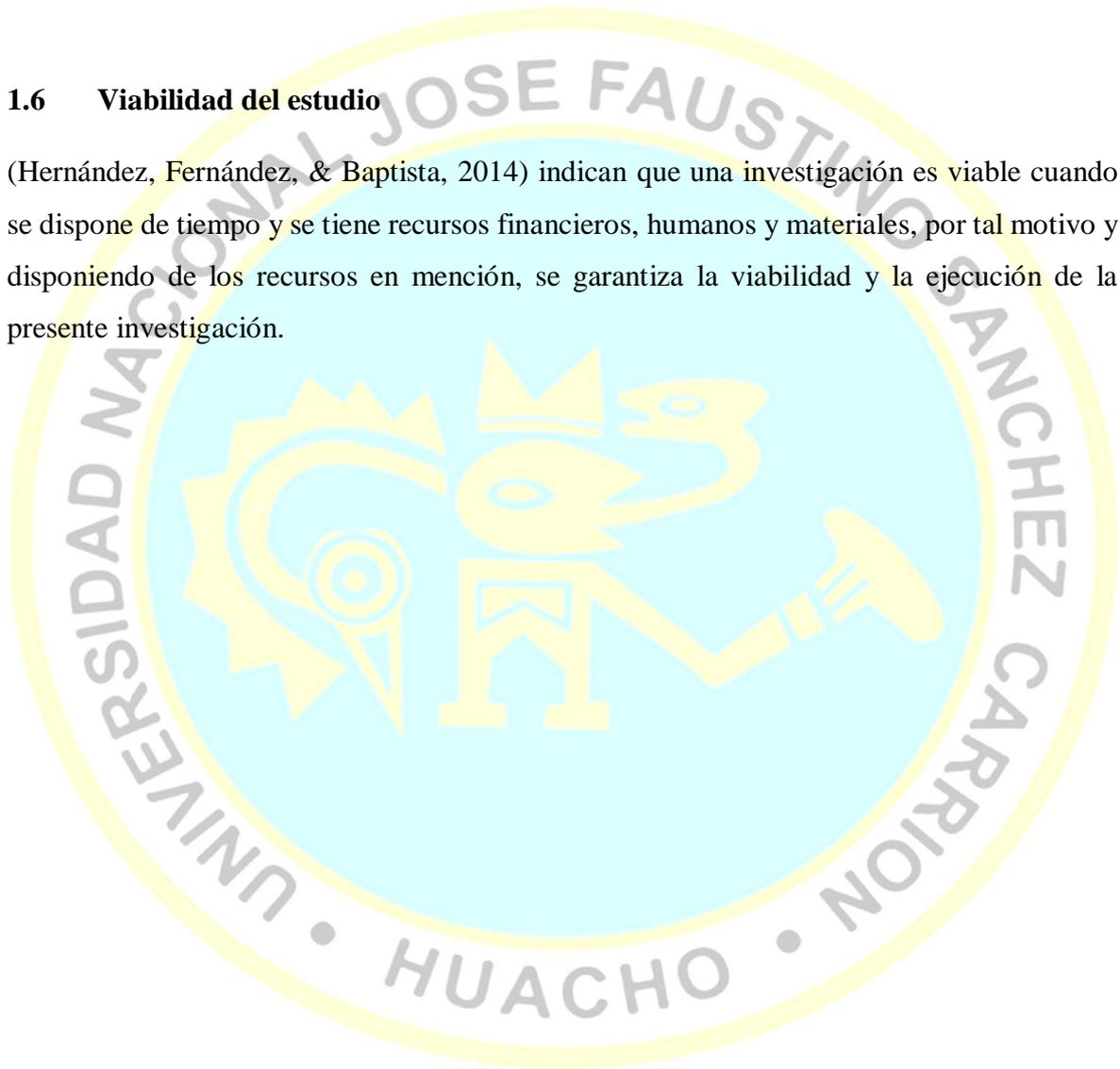
La delimitación semántica es: Capacitación de los trabajadores y Calidad de atención al usuario.

Las capacitaciones de los trabajadores son programas a corto plazo que facilitan el proceso de aprendizaje para ayudar a los trabajadores a hacer mejor su trabajo.

La atención es referida a la percepción que el ciudadano tiene respecto a la prestación de un servicio, que asume la conformidad y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

1.6 Viabilidad del estudio

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) indican que una investigación es viable cuando se dispone de tiempo y se tiene recursos financieros, humanos y materiales, por tal motivo y disponiendo de los recursos en mención, se garantiza la viabilidad y la ejecución de la presente investigación.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

(Saldaña & Sanango, 2015) realizó la tesis titulada “Calidad de atención científico humanístico que presta el personal de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del usuario del centro de salud de Cojitambo. Azogues, 2014”, la cual fue aprobada por la Universidad de Cuenca. La investigación tuvo como objetivo general determinar la calidad de atención que presta el personal de enfermería del centro de salud “Cojitambo” y su relación con el nivel de satisfacción del usuario. La tesis es una investigación descriptiva - transversal. La población en estudio se considera una población infinita. Como técnica se contó con la entrevista y como instrumento el formulario elaborado. Los resultados estudiados revelan que las enfermeras que trabajan en este establecimiento de salud disponen de talento humano, debidamente capacitadas en los conocimientos referentes a la calidad de atención hacia el usuario, cuyo fin es de brindar una adecuada atención, que garanticen intervenciones eficientes, oportunas y adecuadas.

(Sosa, 2014) realizó la tesis titulada “Propuesta de un programa de capacitación y desarrollo para el personal docente del instituto tecnológico del nororiente (Itecnor), ubicado en los llanos de la fragua, Zacapa”, la cual fue aprobada por Universidad Rafael Landívar. La investigación tuvo como objetivo general determinar los elementos que debe contener un programa de capacitación del personal docente, para el cumplimiento de sus funciones en el puesto de trabajo. La tesis es una investigación mixta cuantitativo - cualitativa. La población fue 12 trabajadores. Como instrumento de la investigación se utilizó diagnóstico de Necesidades de Capacitación y Guía de Preguntas. Los resultados estudiados revelan que según las necesidades se hace evidente reforzar la actitud en los docentes debido a que no se

brinda un servicio de calidad y no se trabaja en equipo. También se hace indiscutible que se debe actualizar las estrategias de enseñanza y crear un mismo plan de trabajo debido a que no existen lineamientos para llevar un mismo formato por parte de dirección académica.

(Del Salto, 2014) realizó la tesis titulada “Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto nacional Mejía en el periodo 2012”, la cual fue aprobada por la Universidad Central del Ecuador. La investigación tuvo como objetivo general el de analizar la calidad de la atención ofertada y la satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos respecto a las expectativas que tienen de sus necesidades de salud. La tesis es una investigación analítica transversa. La población fue 4822 personas entre docentes, alumnos y administrativos. Así mismo con una muestra de 391 personas. Los resultados estudiados de calidad de atención revelan que los usuarios del Departamento Médico se encuentran satisfechos de la atención entre el 88,97 y el 94,36 % de toda la población del Instituto Nacional Mejía; también se revela que se hizo la observación antes a la atención médica no se tomaron signos vitales en una proporción considerable de los usuarios atendidos (32%).

(Días, 2011) realizó la tesis titulada “Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la comisión federal de electricidad de la zona Montemorelos-Linares Nuevo León”, la cual fue aprobada por la Universidad de Montemorelos. La investigación tuvo como objetivo el adaptar un instrumento que permita la medición de la autoevaluación del nivel de capacitación de los empleados, adaptar un instrumento que permita la medición de la autoevaluación del nivel de desempeño de los empleados, conocer los niveles de capacitación y desempeño laboral auto percibidos por los empleados y por último evaluar si el nivel de capacitación es predictor del nivel de desempeño de los empleados. La tesis es una investigación descriptiva, correlacional, explicativa, cuantitativa, de campo y transversal. La población fue 141 trabajadores. Así mismo la muestra fue 113 trabajadores. Como técnica se utilizó la regresión lineal simple. Como instrumento se utilizó el cuestionario. Los resultados estudiados de capacitación de los trabajadores revelan que sí existe una influencia lineal, positiva y significativa entre la autoevaluación del nivel de capacitación laboral y desempeño laboral. También revela que una relación significativa entre el nivel de la autoevaluación del desempeño de los empleados y la edad. La autoevaluación de la capacitación y el desempeño fue muy buena.

2.1.2 Investigaciones nacionales

(Cueva & Hernández, 2015) realizaron la tesis titulada “Aplicación de un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del centro comercial Elektra del óvalo mochica, Trujillo 2015”, la cual fue aprobada por la Universidad Privada Antenor Orrego. La investigación tuvo como objetivo general demostrar la eficacia del plan de capacitación en el mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores. La tesis es una investigación experimental. La población en estudio fue constituida por 15 empleados. Como técnica en la investigación se usó la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados estudiados revelan que los ingresos por ventas se incrementaron obteniéndose una diferencia altamente significativa $0.0001 < 0.5$, con relación a las ventas antes de su aplicación, lo cual confirma la hipótesis.

(Andonaire, 2015) realizó la tesis titulada “Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de emergencia del hospital regional II - 2 de tumbes, 2015”, la cual fue aprobada por la Universidad Autónoma de Ica. La investigación tuvo como objetivo general determinar la percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de emergencia del Hospital regional II – 2 Tumbes según los pacientes atendidos en el periodo agosto - noviembre. La tesis es una investigación cuantitativa - no experimental. La población fue 250 pacientes de emergencia. Así mismo la muestra estuvo constituida por 145 pacientes del servicio de emergencia. Como instrumento se utilizó el cuestionado. Los resultados estudiados revelan se pudo lograr alcanzar cada día mayor nivel de capacidad, destreza y habilidades que permiten concretar con éxito nuestra la labor, y que se determinó la percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de Emergencia del Hospital regional II – 2 Tumbes según los pacientes atendidos en el periodo agosto - noviembre 2015.

(García, 2013) realizó la tesis titulada “Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud delicias villa- chorrillos en el período febrero-mayo 2013”, la cual fue aprobada por la Universidad Ricardo Palma. La investigación tuvo como objetivo general identificar la percepción y la expectativa de la calidad de la atención recibida por los usuarios/as externos en servicios de salud. La tesis es una investigación observacional - descriptivo. La muestra es de 192 personas del centro de salud. Como instrumento se utilizó la encuesta. Los resultados estudiados revelan que para

los pacientes atendidos lo más resaltante es el buen trato que recibe de todos los profesionales de la salud; siendo puntos importantes el respeto por su privacidad, una buena comunicación y el sentirse escuchados, demostrado en la dimensión de empatía y seguridad.

(Martell & Sánchez, 2013) realizaron la tesis titulada “Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio “Sport Club” de la ciudad de Trujillo - 2013”, la cual fue aprobada por la Universidad Privada Antenor Orrego. La investigación tuvo como objetivo general demostrar que el desempeño laboral del personal operativo del gimnasio mejora con la implementación de un plan de capacitación. La tesis es una investigación cualitativa. La población fue 100 clientes. Así mismo la muestra fue constituida por 80 clientes que acudieron al gimnasio. Como técnica se empleó la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados estudiados revelan que el desempeño laboral no estaba bien visto por los clientes del gimnasio y tuvo que plantearse una medida para revertir la situación, la cual en este caso fue la implementación de un plan de capacitación. También revelan que la demostración que la implementación de un plan de capacitación mejora el desempeño laboral de los trabajadores operativos del gimnasio Sport Club de la ciudad de Trujillo.

2.2 Bases teóricas

Variable independiente: Capacitación de los trabajadores

A. Definiciones

(Hill, Jones, & Schilling, 2015) escriben que la capacitación actualiza las calificaciones de los empleados, y lo que aprenden y experimentan genera una eficiencia que aumenta la productividad de la organización.

(Werther, Davis, & Guzman, 2014) señalan que la capacitación es la manera de desarrollar de habilidades, administrativas, técnicas y operativas que toda la organización.

(Snell & Bohlander, 2013) redactan que la capacitación por lo general tiene la ejecución de hacer la descripción cualquiera actividad que ejerce una organización cuya finalidad es incentivar que los integrantes aprendan.

(Koontz & Weihrich, 2013) escriben que las capacitaciones son programas en un periodo de tiempo corto simplifican el proceso de aprendizaje como apoyo a los trabajadores puede realizar un trabajo adecuado.

B. Dimensiones de la capacitación de los trabajadores

(Louffat, 2012) menciona que existen diversos modelos con respecto a la evaluación de capacitación, pero el que más tiene relevancia es el modelo de Kirkpatrick en el cual se encuentra los siguientes niveles:

a. Nivel 1: Reacción

Trata de la medición en cuanto a la satisfacción de los participantes con el curso, es un aspecto de bastante subjetividad de cada uno de los capacitados de acuerdo con el grado de satisfacción que tienen los temas del programa (syllabus), con la habilidad del capacitar, con la aplicación de la metodología, con los aspectos logísticos del curso tal como el soporte administrativo adjunto, las condiciones del ambiente de capacitación, entre otros.

b. Nivel 2: Aprendizaje

Trata de medir en el capacitado el nivel de aprovechamiento y desarrollo potencial de acuerdo con las competencias en sus dimensiones de conocimientos, de habilidades y de actitudes, para lo cual conforme a las necesidades pronosticadas se realiza el planteamiento del nivel de intensidad que ha desarrollado cada competencia.

c. Nivel 3: Transferencia

Trata de medir el nivel de aplicación de lo aprendido, es decir, si consiguen ponerlo en ejercicio de la labor, si efectivamente están en condiciones, no sólo de aprender para ellos mismos, sino de tener relaciones interpersonales entre los miembros, así como también las diferentes actividades laborales, inclusive con la posibilidad de ser promovedores y capacitadores del aprendizaje obtenido en favor de sus pares como también de la organización.

d. Nivel 4: Resultado

Trata de medir objetivamente, por medio de indicadores, Estos indicadores son el resultado macro de productividad que favorecen a la institución, tales como la minimización de tiempos en la producción, una adecuada calidad de producto o servicio al cliente, el mejoramiento del clima laboral, entre otros.

C. Proceso de capacitación

(Louffat, 2012) menciona que el proceso de capacitación básicamente engloba cuatro etapas:

a. Etapa 1: Diagnóstico de las necesidades

Para el inicio de la capacitación es importante el determinar el programa, procedimiento, o las funciones que tienen la capacitación, la noción es dar cuenta a tiempo de todos aquellos aspectos en los que debe centrarse la capacitación.

b. Etapa 2: diseño de la capacitación

Consiste en el desarrollo de todos aquellos elementos que tienen que ver con los contenidos o los fundamentos pedagógicos contenidos en el programa de capacitación.

c. Etapa 3: implementación de la capacitación

Este diseño es el encargado de realizar la operacionalización de las actividades, programas, donde, lo esencial es determinar ciertos componentes particulares que contestan a estas interrogantes: ¿Quiénes son capacitadores? ¿Dónde se produce la capacitación?

d. Etapa 4: evaluación de la capacitación

¿Cómo sabremos si un programa, curso o actividad de capacitación ha sido eficaz y eficiente? La definición parte por la evaluación que pretende hacer la medición de la generación de valor de la parte económica que se refiere a la utilidad financiera conforme a la inversión que se ha realizado y también la generación de valor hacia la sociedad, que busca, hacer la

medición de toda la potencialidad de cada uno de los trabajadores y de la organización como para parte de un todo.

(Werther, Davis, & Guzman, 2014) menciona que, los aspectos que guardan relación con la capacitación como la evaluación de las necesidades, el contenido, los principios y los objetivos de aprendizaje deberían ser aprovechados por los gerentes o especialista del capital humano.

Como se desliga de ella, el individuo que tiene la responsabilidad de esta actividad (normalmente se designa a un facilitador o capacitador) que realiza la evaluación de las necesidades del trabajador y la empresa para tener la finalidad de precisar las metas de su función.

Definidos los propósitos, se deberían considerar aspectos como los contenidos particulares y principios de aprendizaje. Cada paso es muy requerido para creación de un programa eficiente, ya sea llevado por un capacitador del área de capital humano, de otra área o que no sea de la empresa.

a. Necesidades del personal y de la organización

El trabajo vitalicio, en unas restricciones económicas que predominan a inicios del siglo XXI, en otras palabras, el tiempo que dura básicamente lo laboral en una persona, como mínimo un tiempo de 20 años o más, se suele dar rara vez. Hoy en día sucesiones de aspectos económicos han producido que las organizaciones transformen a menudo las políticas y tácticas de trabajo, lo cual fuera de la antigüedad de la organización ocasionaría despidos o la sustitución de algunos grupos por otros. Algunas naciones que pusieron en práctica el empleo vitalicio como es el caso de Japón la estructura de la sociedad ha atravesado por grandes cambios.

En gran parte se debe al cambio extremo de las decisiones del mercado laboral, se suele dar que el conocimiento que el personal tenga coincidencia con la organización. En los casos de objetivos prácticos, de transmitir y generar conocimiento con respecto a las labores se separa en tres categorías: la educación laboral, la capacitación especializada y la capacitación general.

La educación laboral en otro aspecto puede comprender determinadas definiciones globales que es útil en el entretenimiento de la persona en sus labores en condiciones y entornos diferentes. Tales como de educación laboral a nivel profesional dictan una clase en la universidad acerca de base de datos, que brinda al universitario los suficientes conocimientos que pueden quedarse de forma permanente, de aplicación de distintos escenarios.

La educación laboral es más abierta que la capacitación general, sin embargo, esta no tiene tanta restricción a los requisitos que inmediatamente solicita la organización. Conforme los límites establecidos, concede a la persona puede obtener los conocimientos permutables hacia otras circunstancias, entre ellos, otras organizaciones. Un claro ejemplo de capacitación general a nivel profesional brinda un curso de capacitación en que los individuos aprenden a realizar la interacción de distintos bancos de datos, de los cuales importan y exportan la información que necesitan.

La capacidad se ajusta a los requerimientos particulares que inmediata de la organización. A pesar de que no pone en duda que la mayor parte de las habilidades y técnicas que obtenga una persona sean de su utilidad en cierto momento de su carrera, la viabilidad de que dichos conocimientos obtenidos tiene mayor restricción que los ejemplos antes mencionados. Tales como la capacitación particular profesional le brinda un curso en la que los trabajadores aprendan la importante de banco de datos en específico.

Debido a al aumento de potencial en el mercado laboral, para la personal llama bastante su atención la educación laboral y capacitación general. Por ese motivo, para los trabajadores aquellas empresas ligadas a estos dos temas les resultado muy atractivo.

Las empresas en los últimos años han tenido una preferencia por la capacitación específica, debido a los siguientes motivos:

- Índice de forma directa en la laboren que realizan, lo cual incrementa la productividad.
- Acelera los procesos y procedimientos que ya se dan en el ejercicio de labor.

- Las inversiones que implica se fundamentan con un mayor grado de factibilidad.
- Permite aprovechar de la buena forma los recursos de la empresa.

b. Evaluación de las necesidades

Consiste en evaluar todas aquellas necesidades de capacitación manifiesta los inconvenientes que en la actualidad tiene la empresa y los retos que debe confrontar. Posiblemente, por ejemplo, tenga que batallar algunos temas como el avance tecnológico, la competencia con otras empresas, o en la reducción de sus trabajadores. Ya sea la circunstancia que afronte, los restantes integran se ven en la necesidad de realizar capacitaciones.

En términos generales y el producto que tiene los presupuestos en las distintas áreas de las organizaciones, el precio de la capacitación y el desarrollo es muy elevado. Los esfuerzos tienen que centrarse en los trabajadores y aspectos de mayor atracción y del rendimiento potencial y de esta manera conseguir aprovechar al máximo dicha inversión.

En cuanto a la decisión del enfoque se tiene que utilizar, el individuo facilitador debe de realizar evaluación de desarrollo y capacitación. Hacer la evaluación de los requerimientos debe de implantar un resultado que los inconvenientes que tiene hoy en día y en los retos ambientes que es importante que se confronten por de medio del desarrollo a un periodo largo.

Las alteraciones en el ambiente externo, como, por ejemplo, se podrían convertirían en elementos de nuevos retos. Una forma de confrontarlo de forma eficaz, posiblemente que los trabajadores tengan que ser capacitados.

Una perspectiva de evolución trata en el reconocimiento de tareas. Los facilitadores realizan en primer lugar la evaluación de lo descrito por determinado puesto, y esa manera reconocer sus tareas principales.

Otra forma es realizar una encuesta entre los aspirantes a la capacitación y de esta manera encontrar aspectos en los que es necesario perfeccionar. Este método tiene como ventaja radica en que aquellas personas que realicen el programa tienen una mayor preponderancia a evaluarlo como importante, ya que este le permite tener una mayor capacidad de recepción. Obviamente, este

enfoque se basa en el caso que los aspirantes a la capacitación tienen el conocimiento de su mayor necesidad.

La participación total del capacitador y del capacitado es una técnica que radica en aplicar cierto método para conseguir nociones de un conjunto de individuos acerca de un tema específico. Por ejemplo, se hace la solicitud a un grupo de 10 capacitadores, entre los cuales se encuentran ya sea gerentes como supervisores, que hagan un registro de todas aquellas necesidades en particular que sienten que han encontrado. Se hace la petición a cada uno de los individuos que comience a decir sus nociones como también se hace el registro de aporte que cada uno hace, esta fase de da después que concluye la fase generación silenciosa.

El individuo moderador realiza fácilmente el registro de cada sugerencia, sin que hay algún tipo de elogios o críticas. Después de ello, cada participante hace su votación para que haya la selección que a juicio son las cinco necesidades que mayor importancia. Para el establecimiento de necesidad de mayor urgencia se realiza el cotejo de los votos.

Para señalar alguna necesidad de capacitación, los capacitadores tienen que estar alertas para hallar alguna otra forma de información. La lista que deben de resolver a través de programas de capacitación y desarrollo son las cifras de producción, las quejas, el absentismo, informes de control de calidad, reportes de calidad y las entrevistas de salida.

Por medio de las entrevistas de planificación de la carrera profesional o hacer la comprobación de evaluación del desempeño se puede poner la necesidad de capacitación de vuelven tangibles.

Otro método para hacer la identificación de las necesidades de capacitación son las parrillas de reemplazo, que no es más que un programa que tiene por objetivo la planeación oportuna del personal, reconocer a los trabajadores clave que deben ser desarrollados y puedan ocupar un puesto esencial en el momento correcto. Con este sistema se procura identificar, capacitar y desarrollar a los candidatos ideales para determinados puestos.

El plan de capacitación se orienta al desarrollo de las competencias y habilidades solicitadas para ocupar cada uno de los puestos clave. Se

recomienda determinar un comité que identifique dichos puestos y los trabajadores que puedan ocuparlos para que sea un proceso claro.

D. Capacitación y desarrollo

(Werther, Davis, & Guzman, 2014) mencionan que diversos programas comienzan para realizar la capacitación al trabajador, pero también ha dado frutos para que este puede desarrollarse y aumente sus capacidades de trabajador intermedio o, inclusive, a un nivel ejecutivo.

A pesar de que en ocasiones haya una leve divergencia entre capacitación y desarrollo personal, se comprende mediante el desarrollo de programas que se dirigen especialmente a trabajadores de están en los niveles intermedios y superiores, de un corto a largo plazo y es a ellos que se les da una formación que los ayude a futuro.

a. Ventajas de la capacitación

- Le proporciona una toma de decisiones adecuadas y las soluciones de problemas eficientemente.
- Nutre el desarrollo, una postura de asertividad y la confianza.
- Apoya al manejo positivo tensiones y conflictos.
- Formas líderes y hacer el mejoramiento de las capacidades comunicativas.
- Realiza el aumento del grado de satisfacción con el lugar de trabajo.
- Otorga la posibilidad que cada persona logre metas.
- Quita el temor que tener incompetencias o la ignorancia de cada persona.

b. Ventajas para la organización

- Conserva la competencia.
- Aumenta la utilidad.
- Realiza el mejoramiento del conocimiento del puesto como también de toda la empresa.
- Produce una buena imagen de la institución.

- Realiza la promoción de la entidad con respecto a las metas de la compañía.
- Produce una buena imagen de la institución.
- Hace haya una mejor relación entre jefe y subordinado.
- Apoya para preparar de guías para el trabajo.
- Apoya en el entendimiento y acoge políticas recientes.
- Otorga la información en los que se refiere a necesidades a largo plazo.
- Facilita la toma de decisiones y la solución de los problemas.
- Hace la promoción del desarrollo de cada miembro de la capacitación.
- Ayuda a la formación de líderes y dirigentes completos.
- Aumenta la productividad y la calidad laboral.
- Contribuye a la minimización de costos de diversos departamentos.
- Realiza la promoción de la comunicación.
- Minimiza la tensión y hace posible manejar el conflicto.

c. *Ventajas para las relaciones humanas*

- Contribuye a la mejora de comunicación de cada de los trabajadores y entre grupos.
- Contribuye a la orientación para los empleados nuevos.
- Hace factibles las políticas y reglamentos de la organización.
- Posibilita la políticas y normas de la empresa.
- Estimula la coherencia de los grupos.
- Hace positivo que el ambiente se preste para un aprendizaje continuo
- Contribuye con el mejoramiento de calidad en el ambiente de la organización.

Ya se mencionado antes, cuando se realiza una evaluación de necesidades de capacitación adecuada conlleva en la definición de los objetivos de capacitación y desarrollo que necesitan alcanzar un empleado tanto como un grupo de ellos.

Los objetivos determinados tienen que concertar las metas que se quiere alcanza y las herramientas con las que se contará. También, tienen que ser útiles para el contraste con la capacidad de cada trabajador. Los siguientes son dos objetivos adecuados de la persona encargada de realizar la venta de boletos de avión en las agencias centrales en una compañía de transporte de aéreo:

- Brindar la información con respecto a los vuelos en un tiempo que no supere los treinta segundos.
- Finalizar la reserva del viaje a un país en específico, posteriormente de finalizar el procedimiento de recabar la información necesaria, en un periodo de tiempo que no supere los dos minutos y medio.

Este tipo de objetivo permite el trabajador ya su capacitador reciben el curso y punto en particular respectivamente para que el ayuda en la evaluación del desempeño de sus actividades del primero. Si tales objetivos no se llegan a concretar, el departamento de capital humano recibe la retroalimentación vital acerca del programa y los aspirantes para buscar éxito en otra oportunidad.

E. Capacitación en el puesto de trabajo y fuera del puesto

(Schermerhorn, 2010) menciona que la capacitación laboral sucede en el contexto de trabajo cuando un individuo que ejerce en el lugar de trabajo. Una manera común es la rotación de puestos la cual va a permitir a los trabajadores pasar un tiempo desempeñado su labor y deferentes puestos para que de esta manera se amplíe el rango de sus actitudes del trabajo. Otra es el coaching (que consiste en formar, preparar, entrenar, guiar), que tiene lugar cuando un elemento experimentado proporciona consejos de desempeño a otro elemento con menos experiencia. La tutoría es una manera de coaching donde los nuevos trabajadores o aquellos que se encuentran en la primera etapa de su desarrollo en el ámbito profesional atribuir de manera formal como interno de trabajadores de un nivel superior. Este vínculo de tutoría les facilita un acceso regular a consejos sobre habilidades de desarrollo y conservarse muy informados sobre la organización. El modelado es otra clase de coaching donde el cual alguien manifiesta mediante su propio comportamiento lo que se espera que otros realicen. Por ejemplo, es como

el comportamiento de los altos directivos coadyuve a instaurar la cultura y estándares éticos para otros trabajadores.

La capacitación fuera del puesto de trabajo es realizada fuera del escenario del trabajo. Una manera relevante es el desarrollo gerencial, la cual se refiere a una capacitación diseñada para de los conocimientos habilidades que tiene un individuo con respecto a los principios de la administración. Como por ejemplo, los encargados aprendices con frecuencia tiene algún tipo de beneficio de la capacidad que aumenta el liderazgo del equipo y la comunicación; los gerentes de mandos medios se beneficiarían de la capacitación que se orienta a entender de la manera adecuada el enfoque de diversas funciones; los gerentes de nivel superior se beneficiarían de las capacitaciones de administración adelantados para el mejoramiento de sus aptitudes al momento de tomar decisiones y de negociación y también en el incremento de sus conocimientos de dirección y planes en la empresa. Por ejemplo, en el Center for Creative Leadership, los ejecutivos aprenden a participar en el ejercicio de simulación que es conocido como “espejo” que concede ejemplificar las presiones del trabajo diario. Puedes mirarte al espejo, pero no te ves así mismo. Los demás tienen que decirle como lo ven.

Variable dependiente: Calidad de atención al usuario

A. Definiciones

(Pérez, Pérez, López, & Caballero, 2015) el servicio de atención al ciudadano; no es una moda actual. En la actualidad es una necesidad para cualquier institución. Es una decisión estratégica que requiere su práctica diaria. No es solo una función más limitada a las ventas: exige la implicación de todos los que trabajan en la organización. No es un gasto, al contrario, es una fuente permanente de rentabilidad.

(Guízar, 2013) menciona que la atención es el cumplimiento de las expectativas que tiene el ciudadano sobre el servicio y específicamente con la atención recibida, y que tan bien el servicio y la atención satisfacen sus necesidades.

(Koontz & Weihrich, 2013) definen que la atención como una valoración de lo que se ha hecho para dar algún tipo de beneficio o satisfacción hacia una

determinada necesidad. Puede tener un vínculo o no en cuanto a la producción de determinado producto.

(Robbins & Judge, 2013) señalan que la atención es satisfacer de una manera eficiente las expectativas que tiene el ciudadano con respecto a la forma de ser atendido en la institución.

B. Dimensiones de la calidad de atención al usuario

(Pérez, Pérez, López, & Caballero, 2015) mencionan que a veces se reciben visitas de los ciudadanos, que quieren algún servicio en particular.

Cualquiera que fuese la razón que los atrae respecto al lugar donde está situado la empresa, es un derecho que se brinda una adecuada atención y una buena escogida y todo aquellos están sujetos a tres elementos: entorno, organización y personal.

a. El entorno

Este compuesto por atributos físicos y su ambientación: cochera, acceso, sala de visitas y acogidas, edificio, mobiliario, el ambiente físico que está sujeta a la comodidad (iluminación, música de acuerdo con el ambiente, temperatura, entre otros).

Los sentidos están sujetos a las percepciones, y las sensaciones que tenemos en un primer momento se adhieren a la mente con más fuerza. Es por tal motivo, la primera impresión hace que persona tenga un reacción buena o mala.

b. La organización

Es un conjunto de elementos que puede tangible e intangibles, que son utilizados por la ciudadanía de manera que facilita el correcto funcionamiento de todos los mecanismos.

- Es todo aquellos que nos pone en contacto con el ciudadano, desde la acogida en las propias oficinas, hasta los folletos que dan.

Cuanto más sencillo y ágiles sea los procesos de comunicación y los canales tengan mayor seguridad, más satisfactorias resultaran las relaciones con la ciudadanía.

- Sistemas de información, bases de datos CRM: ya hemos hablado de la orientación al ciudadano, como la filosofía empresarial cuyo objetivo es ofrecer en cada momento y a cada comprador o usuario aquello que necesita.

Las bases de datos son el soporte de toda esta información y el fundamento de las estrategias basadas en el CRM.

CRM son las siglas de Customer Relationship Management (gestión de las relaciones con los ciudadanos). Que se puede entender como un modelo de gestión o estrategia de negocio basada en la satisfacción de los ciudadanos, también conocido como marketing relacional. También como sistema informático que sustenta la estrategia de negocio descrita.

- La documentación: Conjunto de impresos utilizados en los contratos comerciales: pedidos contratos, formularios, instrucciones, folletos, tarifas, especificaciones técnicas, documentos de alta y baja de servicio, etc.

Una buena práctica empresarial consiste en facilitar el acceso a través del internet, incluso propiciar la descarga de impresos, formularios o documentos como facturas o justificantes de pago.

- Los procedimientos y protocolos: Consisten en los métodos y sistemas establecidos para atender a los ciudadanos en momentos concretos, como la recogida de pedidos, la atención de consultas, momentos concretos, reclamaciones, etc.

c. *Los empleados*

Volvemos de nuevo a un factor importante como son las personas con vínculos con los ciudadanos. La atención por parte de los trabajadores puede opacar ciertas circunstancias ya sea en la organización o el entorno.

Si el ciudadano la atención recibida es excelente por el personal, este no tomara en cuenta la incomodidad que se ha generado en el entorno.

Si la percepción es descortés todo el lujo o la comodidad del entorno se irá a la borda.

Por esa razón es que las empresas deben de tener un enfoque hacia el ciudadano.

Veamos algunas precauciones al momento de dar un trato a las personas, y con los ciudadanos en especial:

- La persona hace tiene a cargo de la empresa encargada tiene que transmitir credibilidad y confianza.
- La primera impresión es lo que está en la mente la persona ya que los primeros cinco minutos es crucial en un encuentro o una entrevista.
- Es importante la imagen personal que transmitimos.
- La imagen entre un individuo y un modelo de comportamiento es una asociación mental, de forma que se siente una percepción de acogida o de rechazo hacia lo demás.

C. Factores de la atención al usuario

(Chiavenato, 2015) afirma que los principales factores que determinan la atención al usuario son:

a. La accesibilidad

Un servicio se puede obtener fácilmente, en sitios y la circunstancia adecuada. Es muy importante tener en cuenta los canales de apoyo que hayamos seleccionado están a disposición del consumidor y de esta manera la capacidad de respuesta sea eficiente y oportuna.

b. La comunicación

La descripción servicio y las condiciones comerciales tiene que ser precisa y de fácil entendimiento para el cliente. En lo específico hace referencia a la información de manera detallada y clara la información

solicitada por el cliente para poder lograr resolver positivamente todas sus interrogantes.

c. La capacidad del personal

Para realizar el adecuado servicio a los clientes los trabajadores deben de contar las habilidades y conocimientos básicos en los productos y servicios.

d. La cortesía y la amabilidad

Los trabajadores tienen que ser atento, amable, cortés y respetuosa.

e. La credibilidad

La organización y sus empleados tienen que ser confiables como también brindar apoyo a los clientes.

D. Departamento de atención al ciudadano

(Pérez, Pérez, López, & Caballero, 2015) señalan que la tarea que tiene el departamento de atención al ciudadano son muy amplias, aunque en un primer momento se piense que su finalidad son las quejas del ciudadano.

Este departamento transmite mucha confianza con el solo hecho de existir, por la razón que ante cualquier circunstancia que la empresa va a realizar una gestión apropiada. Se encarga de la recolección de datos con respecto a diferentes puntos de los ciudadanos, por el motivo que esto a través de sus quejas y reclamaciones, otorgan la información vital que para la empresa ayudaría en detectar sus puntos débiles y fuertes.

Por ello, según los últimos estudios realizados en marketing relacional, que las empresas creen el departamento, de atención al ciudadano con el único objetivo de cumplir con la legislación vigente o, más aun, crearlo porque es una moda pasajera es un error grave.

Una gestión adecuada del departamento de atención puede ofrecer diversas ventajas:

- Incrementa la lealtad de los ciudadanos.
- Favorece el aumento de participación en su cuota de mercado.

- Ofrece la posibilidad de mejores utilidades para la organización.
- Favorece la capacitación de clientes nuevos
- Brinda la posibilidad de ahorro de costos en la empresa.
- Proporciona una buena imagen a la organización.

a. *Canales de atención al ciudadano*

En los comienzos la atención a los ciudadanos se realizaba de forma personal. Por lo común cuando se habla de atención al ciudadano se refiere a cuatro tipos de canales en especial:

- Personal: Tiene un coste alto (en referencia al sueldo que tiene las personas que ofrecen el servicio) pero hace posible que la relación con el ciudadano sea duradera.
- Telefónico: Es un costo bajo y da la posibilidad la comunicación por medio de call centers.
- Impreso: Aunque actualmente están siendo remplazados por los medios electrónicos. Tiene una función útil al momento que el trabajador hace su queja o reclamación.

b. *El personal del departamento de atención al ciudadano*

En cuanto a la gestión de satisfacción del ciudadano la constitución de un factor importante es el personal al servicio de atención al ciudadano.

Por tal motivo, con respecto a los trabajadores se debe de adoptar una serie de medidas, tales medidas son las siguientes:

- Capacitar a los trabajadores con respecto a la información de los productos y también la adecuada atención de los ciudadanos.
- Realizar la formación de los trabajadores para el adecuado uso de las tecnologías y sistemas de gestión de información.
- Determinar un sistema de remuneración e incentivos en la actividad del trabajo y actividades que se realizan.

La dirección de la empresa debe tener en cuenta el compromiso con el ciudadano y no solo los trabajadores. Este compromiso trata de:

- Hacer que los empleados que trabajan en el departamento de atención al ciudadano se encuentren motivador.
- Escoger al personal adecuado. En este caso, la selección del personal tiene que ser una elección a individuos preparados. De tal manera, un trabajador de departamento deber ser:
 - o Tiene la facilitación para empatizar con los usuarios.
 - o Saber tener un buen trato.
 - o Mostrar empatía y ser agradable.
 - o Tener el cuidado de su aspecto (por medio un tono de voz apropiada, una imagen agradable, entre otros.).

c. El ciudadano merece atención

(Sánchez, 2015) la empresa debe aspirar a que sus productos cubran de manera satisfactoria las necesidades de los consumidores, ofreciéndole el mejor de los servicios.

Esa actitud se conoce como orientación al ciudadano, y forma parte de la cultura empresarial, que determina como se hacen las cosas en la organización. Porque la consideración del ciudadano, como el activo más importante, debe ser asumida por todo el personal, exista o no un departamento específico.

La competencia empresarial hace que los consumidores sean cada vez más exigentes en sus procesos de compra. Conseguir ciudadanos supone emplear muchas energías, mantenerlos cuesta menos, pero recuperar los que se han perdido, ese si es una tarea que conlleva un gran esfuerzo y un alto coste, y no siempre se consigue.

2.3 Definición de términos básicos

Capacitación de los trabajadores

Las capacitaciones de los trabajadores son programas en un periodo de tiempo corto simplifican el proceso de aprendizaje como apoyo a los trabajadores puede realizar un trabajo adecuado.

Nivel 1: Reacción

Consiste en la medición de nivel de satisfacción de los participantes con el curso, es un aspecto de bastante subjetividad de cada uno de los capacitados de acuerdo con el grado de satisfacción que tienen los temas del programa (syllabus), con la habilidad del capacitar, con la aplicación de la metodología, con los aspectos logísticos del curso tale como el soporte administrativo adjunto, las condiciones del ambiente de capacitación, entre otros.

Nivel 2: Aprendizaje

Trata de medir en el capacitado el nivel de aprovechamiento y desarrollo potencial de acuerdo con las competencias en sus dimensiones de conocimientos, de habilidades y de actitudes, para lo cual conforme a las necesidades pronosticadas se realiza el planteamiento del nivel de intensidad que ha desarrollado cada competencia.

Nivel 3: Transferencia

Trata de medir el nivel de aplicación de lo aprendido, es decir, si consiguen ponerlo en ejercicio de la labor, si efectivamente están en condiciones, no sólo de aprender para ellos mismos, sino de tener relaciones interpersonales entre los miembros, así como también las diferentes actividades laborales, inclusive con la posibilidad de ser promovedores y capacitadores del aprendizaje obtenido a favor de sus pares y de la organización.

Nivel 4: Resultado

Trata de medir objetivamente, por medio de indicadores, Estos indicadores son el resultado macro de productividad que favorecen a la institución, tales como la minimización de tiempos en la producción, una adecuada calidad de producto o servicio al cliente, el mejoramiento del clima laboral, entre otros.

Atención al ciudadano

La atención es referida al cumplimiento de las expectativas que tiene el ciudadano sobre el servicio y específicamente con la atención recibida, y que tan bien el servicio y la atención satisfacen sus necesidades.

El entorno

Este compuesto por atributos físicos y su ambientación: cochera, acceso, sala de visitas y acogidas, edificio, mobiliario, el ambiente físico que está sujeta a la comodidad (iluminación, música de acuerdo con el ambiente, temperatura, entre otros).

La organización

Es un conjunto de elementos que puede tangible e intangibles, que son utilizados por la ciudadanía de manera que facilita el correcto funcionamiento de todos los mecanismos.

Los empleados

Un factor importante como son las personas con vínculos con los ciudadanos. La atención por parte de los trabajadores puede opacar ciertas circunstancias ya sea en la organización o el entorno.

2.4 Hipótesis de investigación

2.4.1 Hipótesis general

La capacitación de los trabajadores influye significativamente en la calidad de atención al usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huacho, 2017.

2.4.2 Hipótesis específicas

- a. La reacción influye significativamente en la calidad de atención al usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huacho, 2017.
- b. El aprendizaje influye significativamente en la calidad de atención al usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huacho, 2017.
- c. La transferencia influye significativamente en la calidad de atención al usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huacho, 2017.
- d. El resultado influye significativamente en la calidad de atención al usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huacho, 2017.

2.5 Operacionalización de las variables

| Variables | Dimensiones | Indicadores |
|---|------------------------|---|
| Variable independiente: Capacitación de los trabajadores | <i>Reacción</i> | <ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción con los contenidos del programa. - Satisfacción con el desempeño del capacitador. - Satisfacción con la metodología aplicada. - Satisfacción con los aspectos logísticos del curso. - Satisfacción con el soporte administrativo auxiliar. |
| | <i>Aprendizaje</i> | <ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos adquiridos en la capacitación. - Habilidades adquiridas en la capacitación. - Actitudes adquiridas en la capacitación. |
| | <i>Transferencia</i> | <ul style="list-style-type: none"> - Efectos o impactos macro de productividad en beneficio institucional. - Aumento de la calidad del servicio ofrecido. - Reducción de tiempos al atender al cliente. - Mejora de clima laboral. |
| | <i>Resultado</i> | <ul style="list-style-type: none"> - Eficacia de los programas de capacitación. - Eficiencia de los programas de capacitación. |
| Variable dependiente: Calidad de atención al usuario | <i>El entorno</i> | <ul style="list-style-type: none"> - Aparcamiento. - Edificación. - Accesos. - Sala de acogida. - Mobiliario. - Condiciones físicas de las que depende el confort. |
| | <i>La organización</i> | <ul style="list-style-type: none"> - Canales de comunicación. - Sistemas de información. - Gestión de reclamaciones. - Documentación. - Procedimientos y protocolos. |
| | <i>Los empleados</i> | <ul style="list-style-type: none"> - Confianza y credibilidad. - Buena primera impresión. - Imagen adecuada. - Buen trato. - Buen uso del lenguaje. - Modelo de comportamiento. |

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

La presente investigación tiene como tipo de diseño a la investigación no experimental, transversal, correlacional causal.

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) señalan que la investigación de diseño no experimental se define como la investigación que se realizan sin manipular deliberadamente a las variables de estudio.

Es transversal ya que se recolectó la información en un solo momento, en un tiempo único.

Es correlacional causal porque se estudió como las dimensiones de la variable independiente influye en la variable dependiente, siendo explicativo.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población “A” está representada por 25 trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huacho.

La población “B” está representada por 840 usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huacho.

3.2.2 Muestra

Siendo la población “A” significativa y pertinente con los objetivos que se busca alcanzar en la presente investigación, no se realizó el cálculo de la muestra, siendo por este motivo que el instrumento se aplicó al total de la población que está conformada, como se mencionó anteriormente, por 25 trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huacho.

Para la población “B”, el cálculo de la muestra se usa la fórmula estadística de poblaciones finitas.

Para definir el tamaño de la muestra se aplica la fórmula para poblaciones finitas:

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

Donde:

n = Es el tamaño de la muestra que se desea conocer.

p y q = Representan la probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra. De acuerdo a la doctrina, cuando no se conoce esta probabilidad por estudios estadísticos, se asume que p y q tienen el valor de 0.5 cada uno.

Z = Representa las unidades de desviación estándar que en la curva normal definen una probabilidad de error= 0.05, lo que equivale a un intervalo de confianza del 95 % en la estimación de la muestra, por tanto, el valor Z = 1.96

N = Es el total de la población.

E = Representa el error estándar de la estimación. En este caso se ha tomado 0.05

Reemplazando:

La muestra está representada por 263 usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huacho.

3.3 Técnicas de recolección de datos

La técnica a utilizar es la encuesta. La técnica es un conjunto de procedimientos organizado para recolectar datos correctos y que conlleva a medir las variables de estudio.

Los instrumentos utilizados fueron son dos cuestionarios. El primer cuestionario ayudo a medir la variable independiente, la cual es “Capacitación de los trabajadores”; y el segundo

cuestionario a medir la variable dependiente “Calidad de atención al usuario”. Se utilizó la escala de Likert para ambos instrumentos.

Validación del cuestionario de “Capacitación de los trabajadores”

La validez se determinó a través de un análisis factorial, empleando el estadístico de Kaiser – Meyer-Olkin, y la esfericidad de Bartlett, obteniendo una correlación de (0.600). Este valor indica que estadísticamente el instrumento es válido.

Prueba de KMO y Bartlett del cuestionario de “Capacitación de los trabajadores”

| | | |
|---|---------------------|---------|
| Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo | | ,595 |
| Prueba de esfericidad de Bartlett | Aprox. Chi-cuadrado | 304,159 |
| | gl | 91 |
| | Sig. | ,000 |

Confiabilidad del cuestionario de “Capacitación de los trabajadores”

Para tener confianza en una prueba se debe de determinar la confiabilidad de la misma en tal sentido el estadístico de confiabilidad empleado en la presente investigación fue: Alpha de Cronbach, el cual tuvo un valor de 0,816, lo cual dentro del análisis de confiabilidad se consideran confiables; esto si se toma en cuenta que los instrumentos altamente confiables es aquel que logra puntuaciones mayores o iguales a 0,80.

Estadísticas de fiabilidad del cuestionario “Capacitación de los trabajadores”

| | |
|------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,816 | 14 |

Validación del cuestionario de “Calidad de atención”

La validez se determinó a través de un análisis factorial, empleando el estadístico de Kaiser – Meyer-Olkin, y la esfericidad de Bartlett, obteniendo una correlación de (0,696). Este valor indica que estadísticamente el instrumento es válido.

Prueba de KMO y Bartlett del cuestionario de “Calidad de atención”

| | | |
|---|---------------------|---------|
| Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo | | ,696 |
| Prueba de esfericidad de Bartlett | Aprox. Chi-cuadrado | 460,026 |
| | gl | 136 |
| | Sig. | ,000 |

Confiabilidad del cuestionario de “Calidad de atención”

Para tener confianza en una prueba se debe de determinar la confiabilidad de la misma en tal sentido el estadístico de confiabilidad empleado en la presente investigación fue: Alpha de Cronbach, el cual tuvo un valor de 0.893, lo cual dentro del análisis de confiabilidad se consideran confiables; esto si se toma en cuenta que los instrumentos altamente confiables es aquel que logra puntuaciones mayores o iguales a 0.80.

Estadísticas de fiabilidad del cuestionario “Calidad de atención”

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,893 | 17 |

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Para el procesamiento de la información se empleó el análisis de la técnica estadística descriptiva de distribución de frecuencias. Se utilizó el estadístico de Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman.

El software a emplear es el Statical Package for the Social Sciences - SPSS versión N° 24. Los resultados son presentados en tablas y figuras.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

Después de realizado un estudio minucioso con respecto al planteamiento del problema, marco teórico, conceptual y metodología, seguidamente se ponen a consideración los resultados obtenidos: En primera instancia se anota los resultados referentes a los datos generales como son el género, la edad y el grado académico de los trabajadores y en el caso de los usuarios son el género y edad. Asimismo, se elabora de forma detallada los resultados de las variables de investigación: Capacitación de los trabajadores y calidad de atención al usuario.

A. Datos generales de los trabajadores

Tabla 1

Género de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huacho

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|-----------|------------|------------|
| Válidos | Masculino | 14 | 56,0 |
| | Femenino | 11 | 44,0 |
| | Total | 25 | 100,0 |

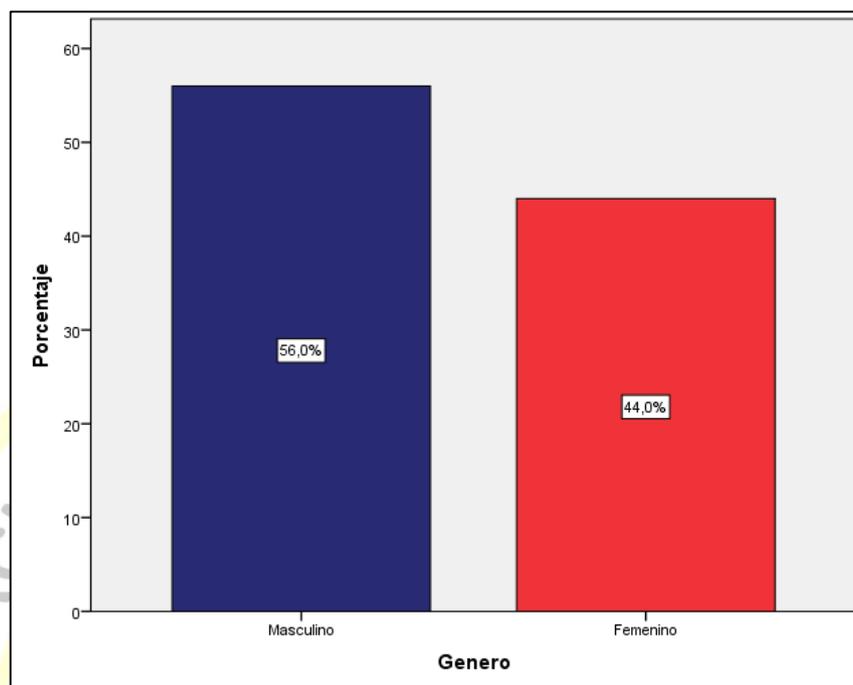


Figura 1. Género de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huacho.

Se observa en la Tabla 1 que el 56% de los trabajadores son del género masculino y el 44% son del género femenino.

Tabla 2

Edad de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huacho

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------------|------------|------------|
| Entre 18 años a 24 años | 15 | 60,0 |
| Entre 25 años a 31 años | 2 | 8,0 |
| Válidos Entre 32 años a 45 años | 4 | 16,0 |
| Más de 45 años | 4 | 16,0 |
| Total | 25 | 100,0 |

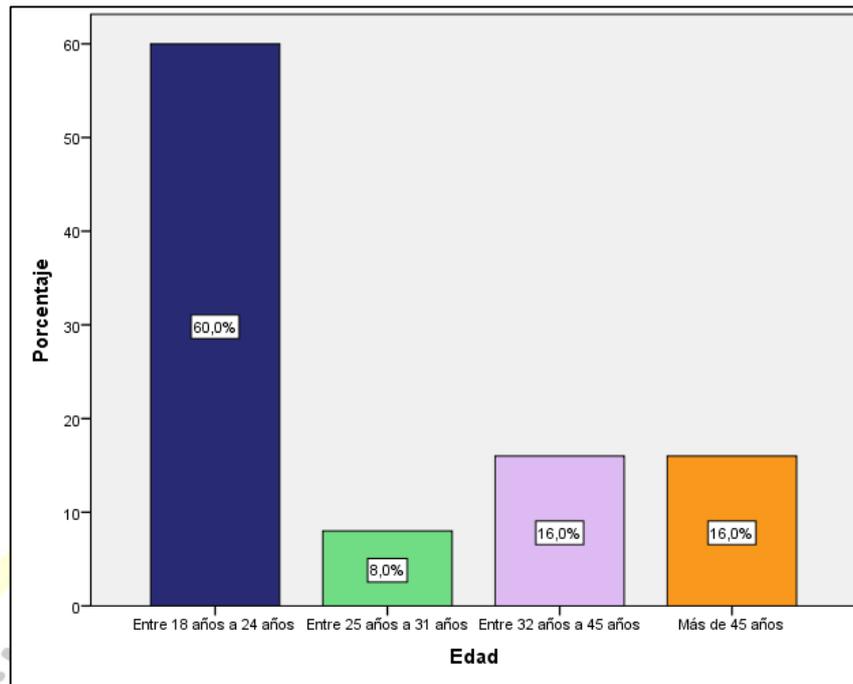


Figura 2. Edad de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huacho.

Se observa en la Tabla 2 que el 60% tiene entre 18 años a 24 años, el 8% tiene entre 25 años a 31 años, el 16% se encuentra entre 32 años a 4 años y el 16% tiene más de 45 años.

Tabla 3

Grado académico de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huacho

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------------------|------------|------------|
| Grado de Bachiller | 9 | 36,0 |
| Título profesional | 6 | 24,0 |
| Válidos Grado de Magister o Maestro | 2 | 8,0 |
| Otros | 8 | 32,0 |
| Total | 25 | 100,0 |

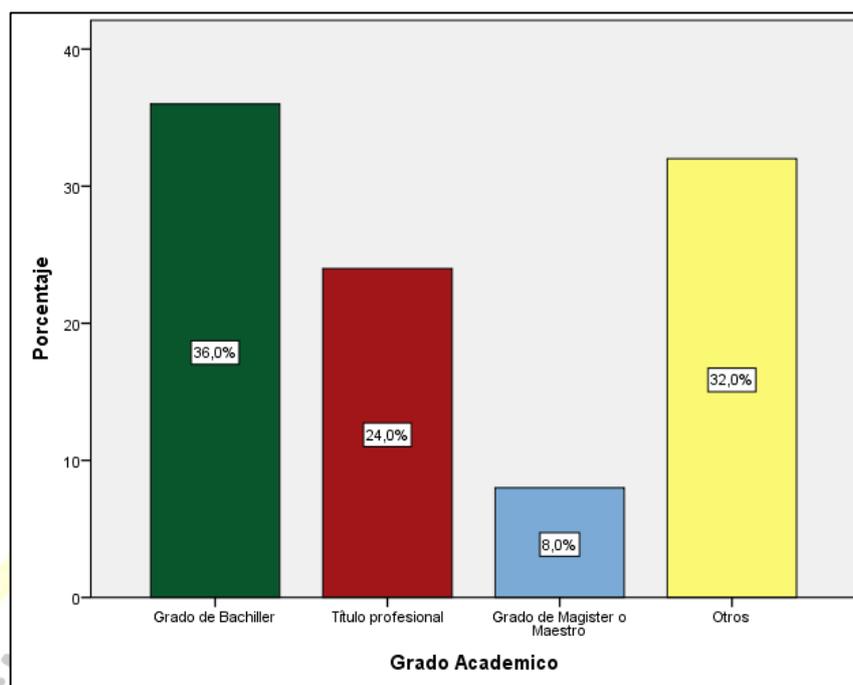


Figura 3. Grado académico de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huacho.

Se observa en la Tabla 3 que el 36% tiene grado de bachiller, el 24% tiene título profesional, el 8% tiene grado de magister o maestro y el 32% otro tipo de estudios.

B. Datos generales de los usuarios

Tabla 4

Género de los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huacho

| | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|------------|------------|
| Masculino | 102 | 38,8 |
| Válidos Femenino | 161 | 61,2 |
| Total | 263 | 100,0 |

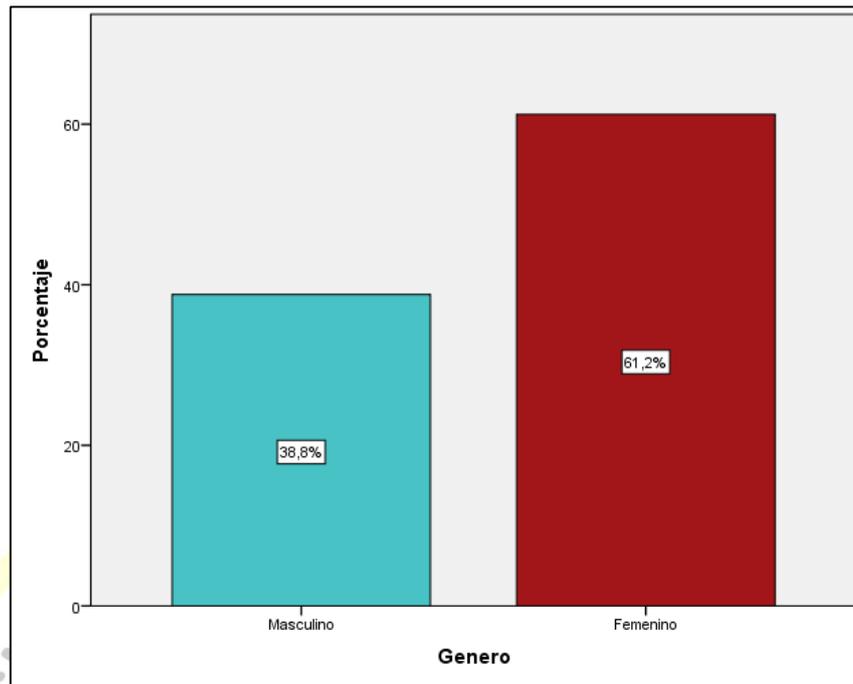


Figura 4. Género de los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huacho.

Se observa en la Tabla 4 que el 38,8% de los encuestados son del género masculino y el 61,2% son del género femenino.

Tabla 5
Edad de los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huacho

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------------|------------|------------|
| Entre 18 años a 24 años | 48 | 18,3 |
| Entre 25 años a 31 años | 123 | 46,8 |
| Válidos Entre 32 años a 45 años | 76 | 28,9 |
| Más de 45 años | 16 | 6,1 |
| Total | 263 | 100,0 |

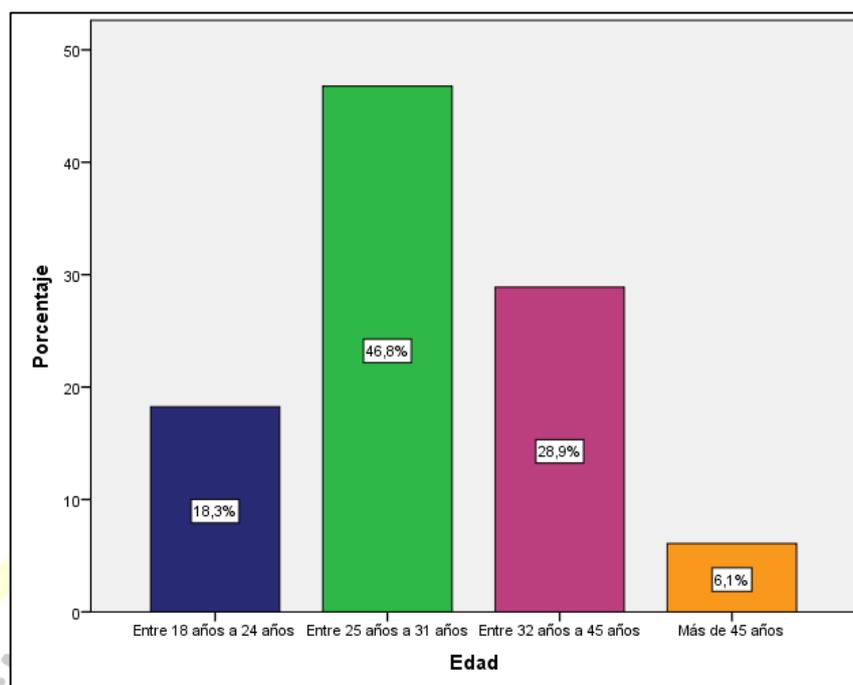


Figura 5. Edad de los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huacho.

Se observa en la Tabla 5 que el 18,3% de los encuestados tienen entre 18 años a 24 años, el 46,8% está entre 26 años a 31 años, el 28,9% tiene entre 32 años a 45 años y el 6,1% más de 4 años.

C. Análisis univariado de la variable “Capacitación de los trabajadores”

Tabla 6

Reacción a la capacitación

| Ítems | Nunca | | Casi nunca | | A veces | | Casi siempre | | Siempre | |
|---|-------|------|------------|------|---------|------|--------------|-----|---------|-----|
| | Frec. | % | Frec. | % | Frec. | % | Frec. | % | Frec. | % |
| 1. ¿Se siente satisfecho con los contenidos que maneja los programas de capacitación? | 11 | 44,0 | 1 | 4,0 | 13 | 52,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| 2. ¿Se siente satisfecho con el desempeño de los capacitadores de los programas de capacitación? | 18 | 72,0 | 1 | 4,0 | 5 | 20,0 | 0 | 0,0 | 1 | 4,0 |
| 3. ¿Se siente satisfecho con la metodología empleada en los programas de capacitación? | 18 | 72,0 | 4 | 16,0 | 3 | 12,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| 4. ¿La oficina registral maneja eficientemente los aspectos logísticos de los programas de capacitación que brinda? | 20 | 80,0 | 1 | 4,0 | 3 | 12,0 | 1 | 4,0 | 0 | 0,0 |
| 5. ¿Se siente satisfecho con el soporte administrativo auxiliar que se dispone en los programas de capacitación? | 8 | 32,0 | 6 | 24,0 | 11 | 44,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |

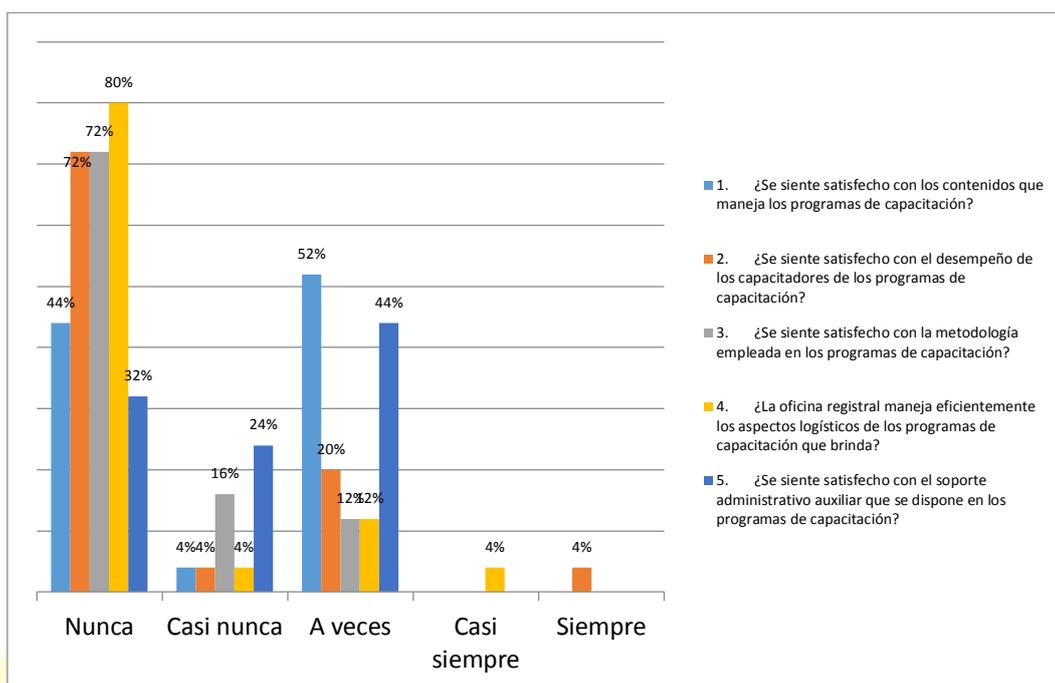


Figura 6. Reacción a la capacitación.

Se observa en la Tabla 6 que en la reacción a la capacitación el 76% de los trabajadores no se siente satisfecho con el desempeño de los capacitadores de los programas de capacitación, en el caso del 88% manifestaron que no se siente satisfecho con la metodología empleada en los programas de capacitación. Finalmente existe un 84% manifestando que la oficina registral no maneja eficientemente los aspectos logísticos de los programas de capacitación que brinda.

Tabla 7
Aprendizaje de la capacitación

| Ítems | Nunca | | Casi nunca | | A veces | | Casi siempre | | Siempre | |
|--|-------|------|------------|------|---------|------|--------------|------|---------|-----|
| | Frec. | % | Frec. | % | Frec. | % | Frec. | % | Frec. | % |
| 6. ¿Pone a prueba los conocimientos adquiridos en los programas de capacitación? | 9 | 36,0 | 4 | 16,0 | 3 | 12,0 | 7 | 28,0 | 2 | 8,0 |
| 7. ¿Pone a prueba las habilidades adquiridas en los programas de capacitación? | 8 | 32,0 | 3 | 12,0 | 3 | 12,0 | 10 | 40,0 | 1 | 4,0 |
| 8. ¿Pone a prueba las actitudes adquiridas en los programas de capacitación? | 2 | 8,0 | 10 | 40,0 | 8 | 32,0 | 5 | 20,0 | 0 | 0,0 |

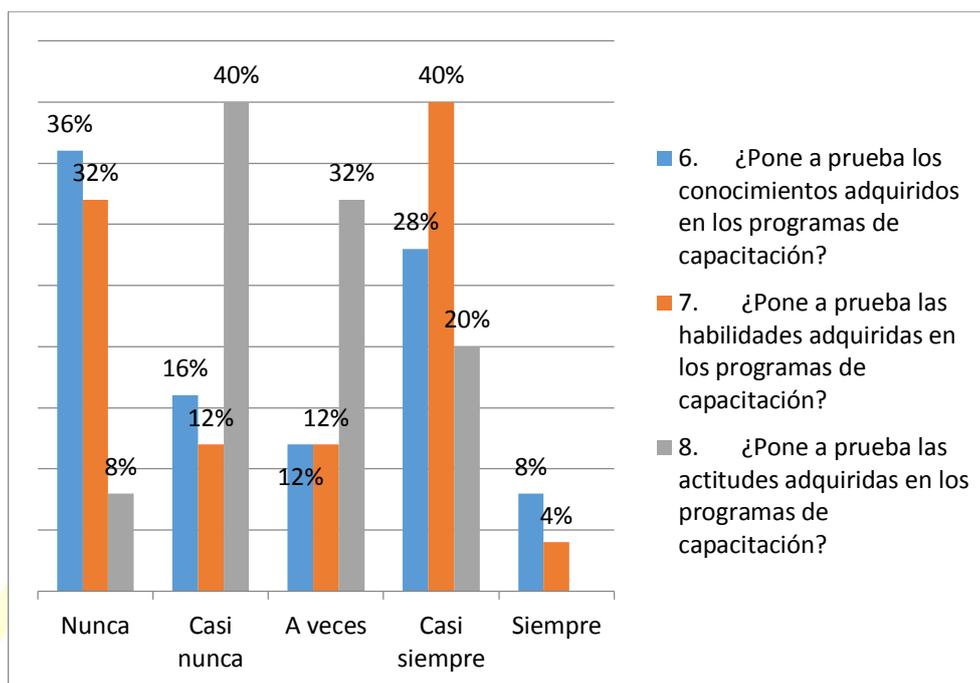


Figura 7. Aprendizaje de la capacitación.

Se observa en la Tabla 7 que en el aprendizaje de la capacitación el 52% de los encuestados manifestaron que no ponen a prueba los conocimientos adquiridos en los programas de capacitación, en cuanto a criterio del 42% determinaron que no ponen a prueba las habilidades adquiridas en los programas de capacitación. Finalmente, el 48% indico que no ponen a prueba las actitudes adquiridas en los programas de capacitación.

Tabla 8
Transferencia de la capacitación

| Ítems | Nunca | | Casi nunca | | A veces | | Casi siempre | | Siempre | |
|--|-------|------|------------|------|---------|------|--------------|------|---------|-----|
| | Frec. | % | Frec. | % | Frec. | % | Frec. | % | Frec. | % |
| 9. ¿La capacitación brindada ha logrado influir positivamente en la productividad de la misma Oficina Registral de Huacho? | 11 | 44,0 | 10 | 40,0 | 4 | 16,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| 10. ¿La capacitación brindada ha logrado influir positivamente en la calidad de servicios ofrecidos? | 5 | 20,0 | 14 | 56,0 | 4 | 16,0 | 2 | 8,0 | 0 | 0,0 |
| 11. ¿La capacitación brindada ha logrado una reducción de tiempos al atender al usuario? | 7 | 28,0 | 8 | 32,0 | 7 | 28,0 | 3 | 12,0 | 0 | 0,0 |
| 12. ¿La capacitación brindada ha logrado influir positivamente en el clima laboral? | 10 | 40,0 | 5 | 20,0 | 8 | 32,0 | 2 | 8,0 | 0 | 0,0 |

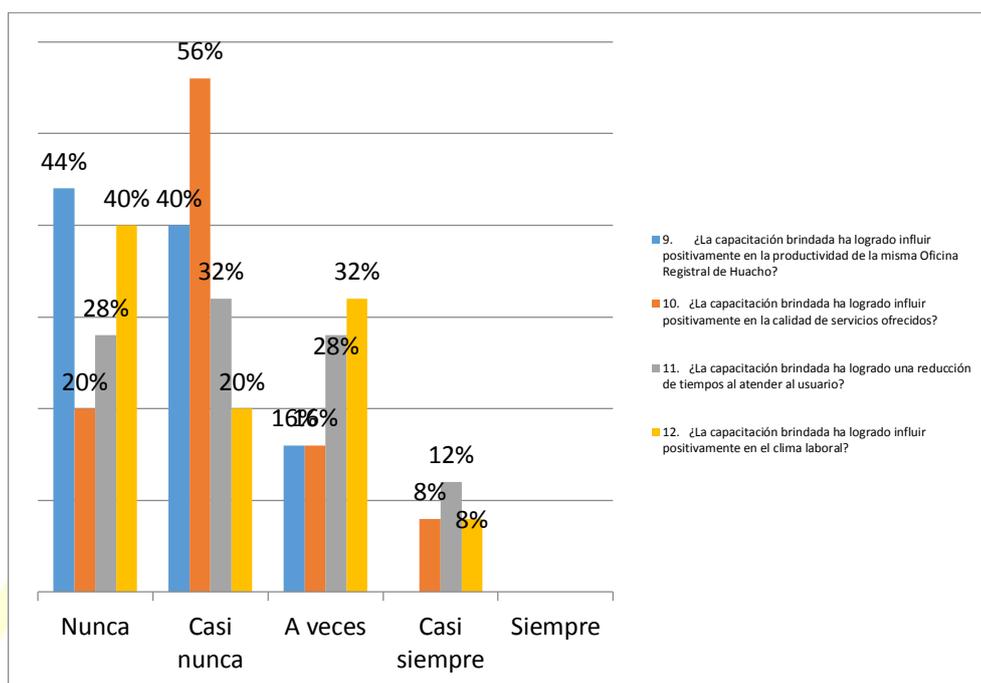


Figura 8. Transferencia de la capacitación.

Se observa en la Tabla 8 que en la transferencia de la capacitación el 84% manifestó que la capacitación brindada no logro influir positivamente en la productividad de la misma Oficina Registral de Huacho, en el 70% manifestaron que la capacitación brindada no ha logrado influir positivamente en la calidad de servicios ofrecidos. Finalmente, en el 60% mencionaron que la capacitación brindada no ha logrado influir positivamente en el clima laboral.

Tabla 9
Resultado de la capacitación

| Ítems | Nunca | | Casi nunca | | A veces | | Casi siempre | | Siempre | |
|---|-------|------|------------|------|---------|------|--------------|------|---------|------|
| | Frec. | % | Frec. | % | Frec. | % | Frec. | % | Frec. | % |
| 13. ¿Es eficaz el programa de capacitación que brinda la Oficina Registral de Huacho a sus trabajadores? | 7 | 28,0 | 3 | 12,0 | 4 | 16,0 | 1 | 4,0 | 10 | 40,0 |
| 14. ¿Es eficiente el programa de capacitación que brinda la Oficina Registral de Huacho a sus trabajadores? | 7 | 28,0 | 1 | 4,0 | 7 | 28,0 | 10 | 40,0 | 0 | 0,0 |

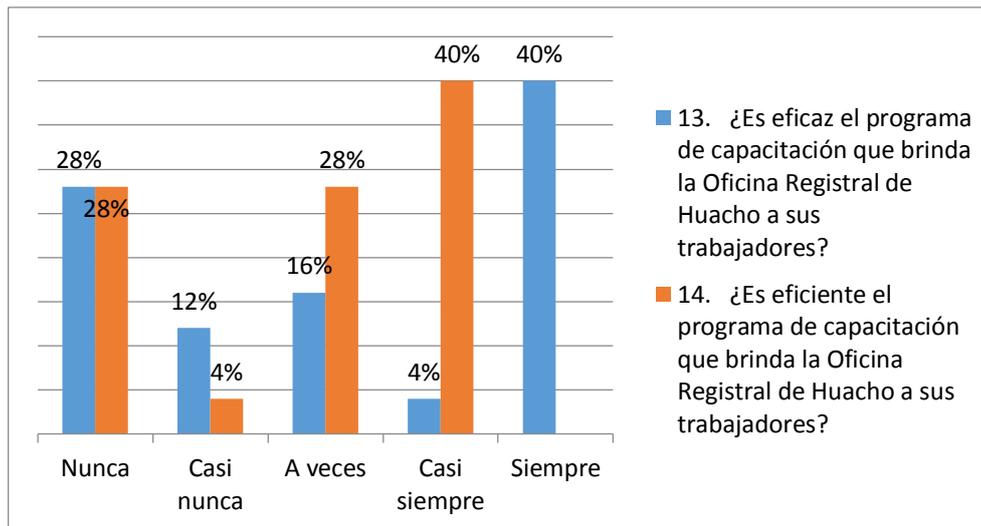


Figura 9. Resultado de la capacitación.

Se observa en la Tabla 9 que en el resultado de la capacitación el 40% manifestó que no es eficaz el programa de capacitación que brinda la Oficina Registral de Huacho a sus trabajadores y el 32% determinó que no es eficiente el programa de capacitación que brinda la Oficina Registral de Huacho a sus trabajadores.

D. Análisis univariado de la variable “Calidad de atención”

Tabla 10
Entorno

| Ítems | Nunca | | Casi nunca | | A veces | | Casi siempre | | Siempre | |
|--|-------|------|------------|------|---------|------|--------------|------|---------|------|
| | Frec. | % | Frec. | % | Frec. | % | Frec. | % | Frec. | % |
| 1. ¿Encuentra fácilmente donde aparcar su vehículo o espacio libre al momento de bajar de algún vehículo cuando visita la Oficina Registral de Huacho? | 112 | 42,6 | 71 | 27,0 | 80 | 30,4 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| 2. ¿La Oficina Registral de Huacho cuenta con una buena edificación en todas sus instalaciones? | 108 | 41,1 | 64 | 24,3 | 80 | 30,4 | 0 | 0,0 | 11 | 4,2 |
| 3. ¿La Oficina Registral de Huacho cuenta con puertas de acceso amplias para un buen flujo de entrada y salida de los usuarios? | 64 | 24,3 | 54 | 20,5 | 37 | 14,1 | 53 | 20,2 | 55 | 20,9 |
| 4. ¿Las instalaciones de la Oficina Registral de Huacho cuenta con una adecuada sala de espera para sus usuarios? | 108 | 41,1 | 75 | 28,5 | 80 | 30,4 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| 5. ¿La Oficina Registral de Huacho cuenta con el mobiliario adecuado para la comodidad de los usuarios? | 97 | 36,9 | 70 | 26,6 | 80 | 30,4 | 5 | 1,9 | 11 | 4,2 |
| 6. ¿Las condiciones físicas de las que depende el confort son las adecuadas? | 107 | 40,7 | 60 | 22,8 | 80 | 30,4 | 16 | 6,1 | 0 | 0,0 |

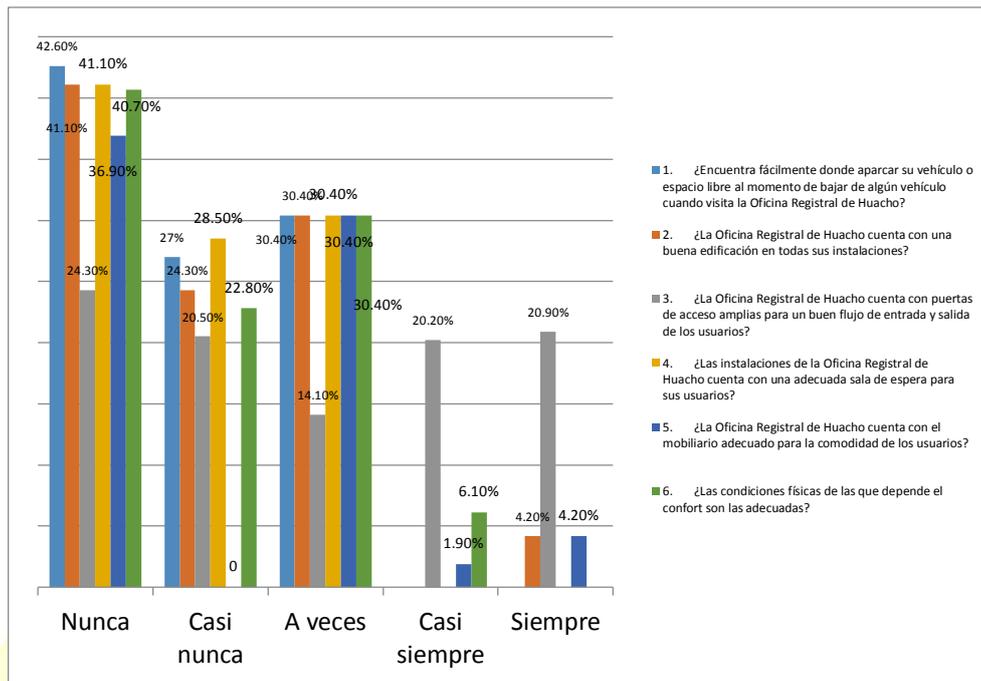


Figura 10. Entorno.

Se observa en la Tabla 10 que el 69,6% de los usuarios manifestaron que no Encuentra fácilmente donde aparcar su vehículo o espacio libre al momento de bajar de algún vehículo cuando visita la Oficina Registral de Huacho, en cuanto al 65,4% mencionó que la Oficina Registral de Huacho no cuenta con una buena edificación en todas sus instalaciones, en el caso del 69,6% mencionó que las instalaciones de la Oficina Registral de Huacho no cuentan con una adecuada sala de espera para sus usuarios. Finalmente, el 63,5% determinó que las condiciones físicas de las que depende el confort son las inadecuadas.

Tabla 11
Organización

| Ítems | Nunca | | Casi nunca | | A veces | | Casi siempre | | Siempre | |
|--|-------|------|------------|------|---------|------|--------------|-----|---------|------|
| | Frec. | % | Frec. | % | Frec. | % | Frec. | % | Frec. | % |
| 7. ¿Es fácil ponerse en contacto con la Oficina Registral de Huacho? | 109 | 41,4 | 31 | 11,8 | 69 | 26,2 | 0 | 0,0 | 54 | 20,5 |
| 8. ¿La Oficina Registral de Huacho cuenta los adecuados sistemas de información para el usuario? | 5 | 1,9 | 220 | 83,7 | 33 | 12,5 | 0 | 0,0 | 5 | 1,9 |
| 9. ¿La Oficina Registral de Huacho maneja una buena gestión de los reclamos o recomendaciones que realizan los usuarios? | 38 | 14,4 | 140 | 53,2 | 80 | 30,4 | 5 | 1,9 | 0 | 0,0 |
| 10. ¿Le entregan la documentación que solicita de manera rápida y eficiente? | 97 | 36,9 | 85 | 32,3 | 76 | 28,9 | 0 | 0,0 | 5 | 1,9 |
| 11. ¿La Oficina Registral de Huacho cumple adecuadamente con los procedimientos? | 102 | 38,8 | 66 | 25,1 | 95 | 36,1 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |

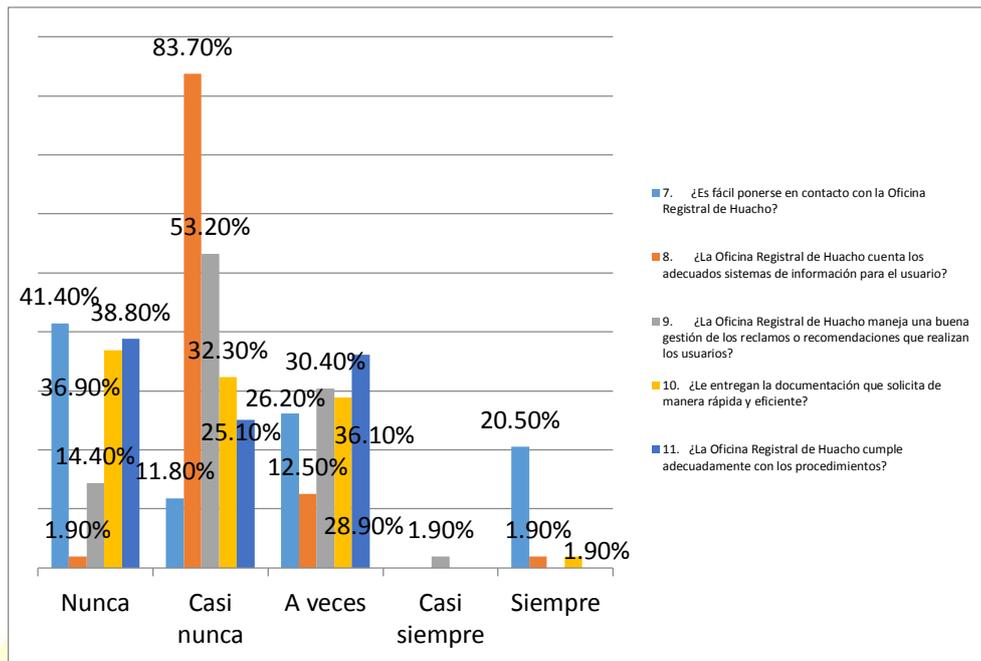


Figura 11. Organización.

Se observa en la Tabla 11 muestra que el 53,2% opinó que no es fácil ponerse en contacto con la Oficina Registral de Huacho, en cuanto al 85,6% mencionó que la Oficina Registral de Huacho no cuenta los adecuados sistemas de información para el usuario. Finalmente, el 67,6% determinó que la Oficina Registral de Huacho no maneja una buena gestión de los reclamos o recomendaciones que realizan los usuarios.

Tabla 12
Empleados

| Ítems | Nunca | | Casi nunca | | A veces | | Casi siempre | | Siempre | |
|---|-------|------|------------|------|---------|------|--------------|-----|---------|-----|
| | Frec. | % | Frec. | % | Frec. | % | Frec. | % | Frec. | % |
| 12. ¿Los trabajadores de la Oficina Registral de Huacho te inspiran confianza y credibilidad? | 75 | 28,5 | 54 | 20,5 | 119 | 45,2 | 15 | 5,7 | 0 | 0,0 |
| 13. ¿Los trabajadores de la Oficina Registral de Huacho te causaron una buena primera impresión? | 82 | 31,2 | 71 | 27,0 | 65 | 24,7 | 20 | 7,6 | 25 | 9,5 |
| 14. ¿Los trabajadores de la Oficina Registral de Huacho mantienen una imagen adecuada? | 127 | 48,3 | 29 | 11,0 | 101 | 38,4 | 6 | 2,3 | 0 | 0,0 |
| 15. ¿Los trabajadores de la Oficina Registral de Huacho tratan amablemente a los usuarios? | 111 | 42,2 | 49 | 18,6 | 86 | 32,7 | 11 | 4,2 | 6 | 2,3 |
| 16. ¿Los trabajadores de la Oficina Registral de Huacho se comunican de manera clara utilizando un lenguaje comprensible para el usuario? | 88 | 33,5 | 48 | 18,3 | 86 | 32,7 | 24 | 9,1 | 17 | 6,5 |
| 17. ¿Los trabajadores de la Oficina Registral de Huacho saben comportarse frente a los usuarios bajo cualquier escenario? | 106 | 40,3 | 54 | 20,5 | 86 | 32,7 | 17 | 6,5 | 0 | 0,0 |

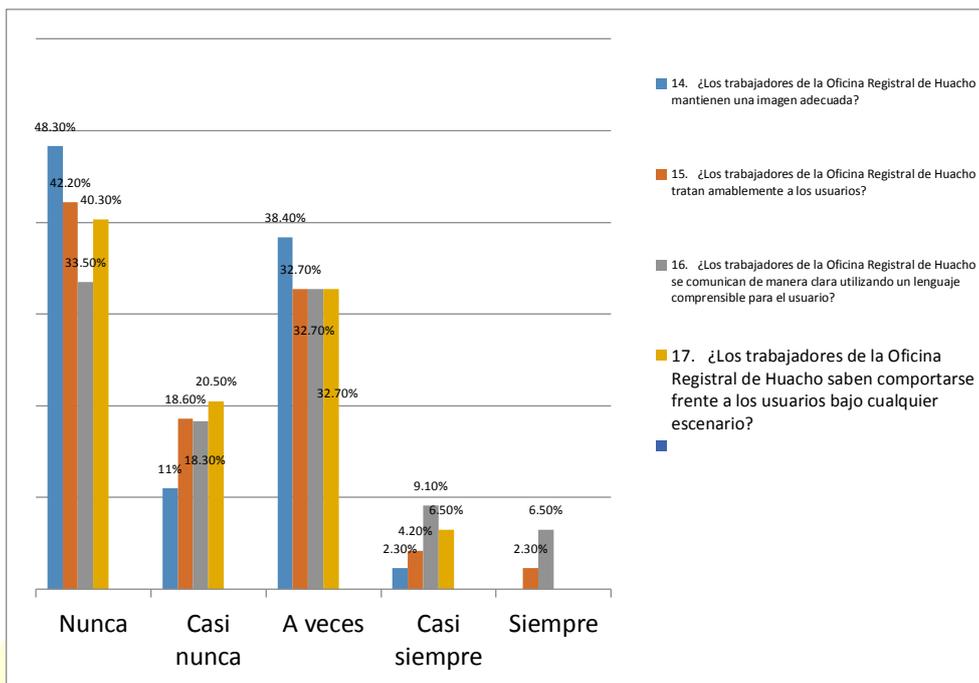


Figura 12. Empleados.

Se observa en la Tabla 12 que en cuanto a los empleados el 59,3% mencionó que los trabajadores de la Oficina Registral de Huacho no mantienen una imagen adecuada. En referencia al 60,8% mencionó que los trabajadores de la Oficina Registral de Huacho no tratan amablemente a los usuarios. Finalmente se muestra en el 60,8% que los trabajadores de la Oficina Registral de Huacho no saben comportarse frente a los usuarios bajo cualquier escenario.

E. Prueba de Normalidad

Para elegir el tipo de estadística para probar la hipótesis se realizó la prueba de Shapiro Wilk (para muestras menores de 50) para la variable de capacitación con sus respectivas dimensiones y para la variable de calidad de atención se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov (para muestras mayores de 50) para probar si las variables de investigación tienen distribución normal. En la tabla 17 se observa que con un (p-valor < 0.05) las dos variables de investigación tienen distribución normal motivo por el cual se optó por utilizar estadística no paramétrica.

Tabla 13
Pruebas de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|----------------------------------|---------------------------------|-----|------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Capacitación de los trabajadores | | | | ,861 | 25 | ,003 |
| Reacción | | | | ,896 | 25 | ,015 |
| Aprendizaje | | | | ,853 | 25 | ,002 |
| Transferencia | | | | ,889 | 25 | ,011 |
| Resultado | ,095 | 263 | ,000 | ,800 | 25 | ,000 |

a. Corrección de la significación de Lilliefors

4.2 Contrastación de hipótesis

Hipótesis General

Ho: La capacitación de los trabajadores no influye significativamente en la calidad de atención al usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huacho, 2017.

Ha: La capacitación de los trabajadores influye significativamente en la calidad de atención al usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huacho, 2017.

Tabla 14
Correlación de Rho Spearman entre la capacitación de los trabajadores y la calidad de atención

| | | | Capacitación de trabajadores | Calidad de atención |
|-----------------|------------------------------|-----------------------------|------------------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Capacitación de trabajadores | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,633** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,001 |
| | | N | 25 | 25 |
| | Calidad de atención | Coefficiente de correlación | ,633** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,001 | . |
| | | N | 25 | 263 |

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Se observa en la Tabla 14 que con el estudio se determinó que existe una correlación positiva moderada y significativa ($p = 0,01 < 0,05$; $r = 0,633$), por lo que se concluye que la

capacitación de los trabajadores influye significativamente en la calidad de atención al usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huacho, 2017.

Hipótesis Específica 1

Ho: La reacción no influye significativamente en la calidad de atención al usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huacho, 2017.

Ha: La reacción influye significativamente en la calidad de atención al usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huacho, 2017.

Tabla 15
Correlación de Rho Spearman entre la reacción de la capacitación de los trabajadores y la calidad de atención

| | | | Reacción a la capacitación | Calidad de atención |
|-----------------|----------------------------|-----------------------------|----------------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Reacción a la capacitación | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,477* |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,016 |
| | | N | 25 | 25 |
| | Calidad de atención | Coefficiente de correlación | ,477* | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,016 | . |
| | | N | 25 | 263 |

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Se observa en la tabla 15 que con el estudio se determinó que existe una correlación positiva moderada y significativa ($p = 0,016 < 0,05$; $r = 0,477$), por lo que se concluye que la reacción influye significativamente en la calidad de atención al usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huacho, 2017.

Hipótesis Específica 2

Ho: El aprendizaje no influye significativamente en la calidad de atención al usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huacho, 2017.

Ha: El aprendizaje influye significativamente en la calidad de atención al usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huacho, 2017.

Tabla 16

Correlación de Rho Spearman entre el aprendizaje de la capacitación de los trabajadores y la calidad de atención

| | | Aprendizaje a la capacitación | Calidad de atención |
|-----------------|-------------------------------|-------------------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Aprendizaje a la capacitación | Coefficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,479* |
| | | N | 25 |
| | Calidad de atención | Coefficiente de correlación | ,479* |
| | | Sig. (bilateral) | ,015 |
| | | N | 25 |
| | | | 263 |

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Se observa en la Tabla 16 que con el estudio se determinó que existe una correlación positiva moderada y significativa ($p = 0,015 < 0,05$; $r = 0,479$), por lo que se concluye que el aprendizaje influye significativamente en la calidad de atención al usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huacho, 2017.

Hipótesis Específica 3

Ho: La transferencia no influye significativamente en la calidad de atención al usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huacho, 2017.

Ha: La transferencia influye significativamente en la calidad de atención al usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huacho, 2017.

Tabla 17

Correlación de Rho Spearman entre la transferencia de la capacitación de los trabajadores y la calidad de atención

| | | Transferencia a la capacitación | Calidad de atención |
|-----------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Transferencia a la capacitación | Coefficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,406* |
| | | N | 25 |
| | Calidad de atención | Coefficiente de correlación | ,406* |
| | | Sig. (bilateral) | ,044 |
| | | N | 25 |
| | | | 263 |

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Se observa en la Tabla 17 que con el estudio se determinó que existe una correlación positiva moderada y significativa ($p = 0,044 < 0,05$; $r = 0,406$), por lo que se concluye que la transferencia influye significativamente en la calidad de atención al usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huacho, 2017.

Hipótesis Específica 4

Ho: El resultado no influye significativamente en la calidad de atención al usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huacho, 2017.

Ha: El resultado influye significativamente en la calidad de atención al usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huacho, 2017.

Tabla 18

Correlación de Rho Spearman entre el resultado de la capacitación de los trabajadores y la calidad de atención

| | | Resultado a la capacitación | Calidad de atención |
|-----------------|-----------------------------|-----------------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | | | |
| | | Coefficiente de correlación | 1,000 |
| | Resultado a la capacitación | Sig. (bilateral) | ,450* |
| | | N | ,024 |
| | Calidad de atención | Coefficiente de correlación | 25 |
| | | Sig. (bilateral) | ,450* |
| | N | ,024 | |
| | | 25 | 263 |

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Se observa en la Tabla 18 que con el estudio se determinó que existe una correlación positiva moderada y significativa ($p = 0,024 < 0,05$; $r = 0,450$), por lo que se concluye que el resultado influye significativamente en la calidad de atención al usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huacho, 2017.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

Las instituciones que se comprometen realmente con sus trabajadores son las que se comprometen con sus propios objetivos institucionales, es por esto que el realizar programas de capacitación asegura que sus trabajadores siempre tengan las habilidades y competencias que requiere cada puesto de trabajo. La capacitación es una herramienta privilegiada para progresar, de suma importancia la cual consiste en un conjunto de actividades que brindan la oportunidad de perfeccionar y conseguir habilidades para los trabajadores, las cuales tienen que estar relacionada con el puesto de trabajo que desempeñan. Así mismo se realizan las capacitaciones esperando como resultado que los trabajadores logren proyectar una imagen positiva al público y promover sus actividades brindando una atención satisfactoria y de calidad al usuario.

(Días, 2011) realiza la tesis titulada “Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la comisión federal de electricidad de la zona Montemorelos-Linares Nuevo León”, explica desde hace algunos años se ha dado capacitación, debido a que es fundamental considerar los conocimientos, las habilidades y las destrezas para determinadas actividades. Cuando se habla de capacitación, hace referencia al método que generará beneficios. Para brindar capacitación debe dar la existencia de una necesidad.

(Andonaire, 2015) realizó la tesis titulada “Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de emergencia del hospital regional II - 2 de tumbes, 2015”, la cual fue aprobada por la Universidad Autónoma de Ica, expuso Si, aunque la palabra calidad abstracto, se debe de tener en cuenta las dimensiones por la el usuario considera para realizar su definición, se enfocan en el acceso, en la eficiencia, continuidad, comodidad, las habilidad para sociabilizar y oportunidad de la atención.

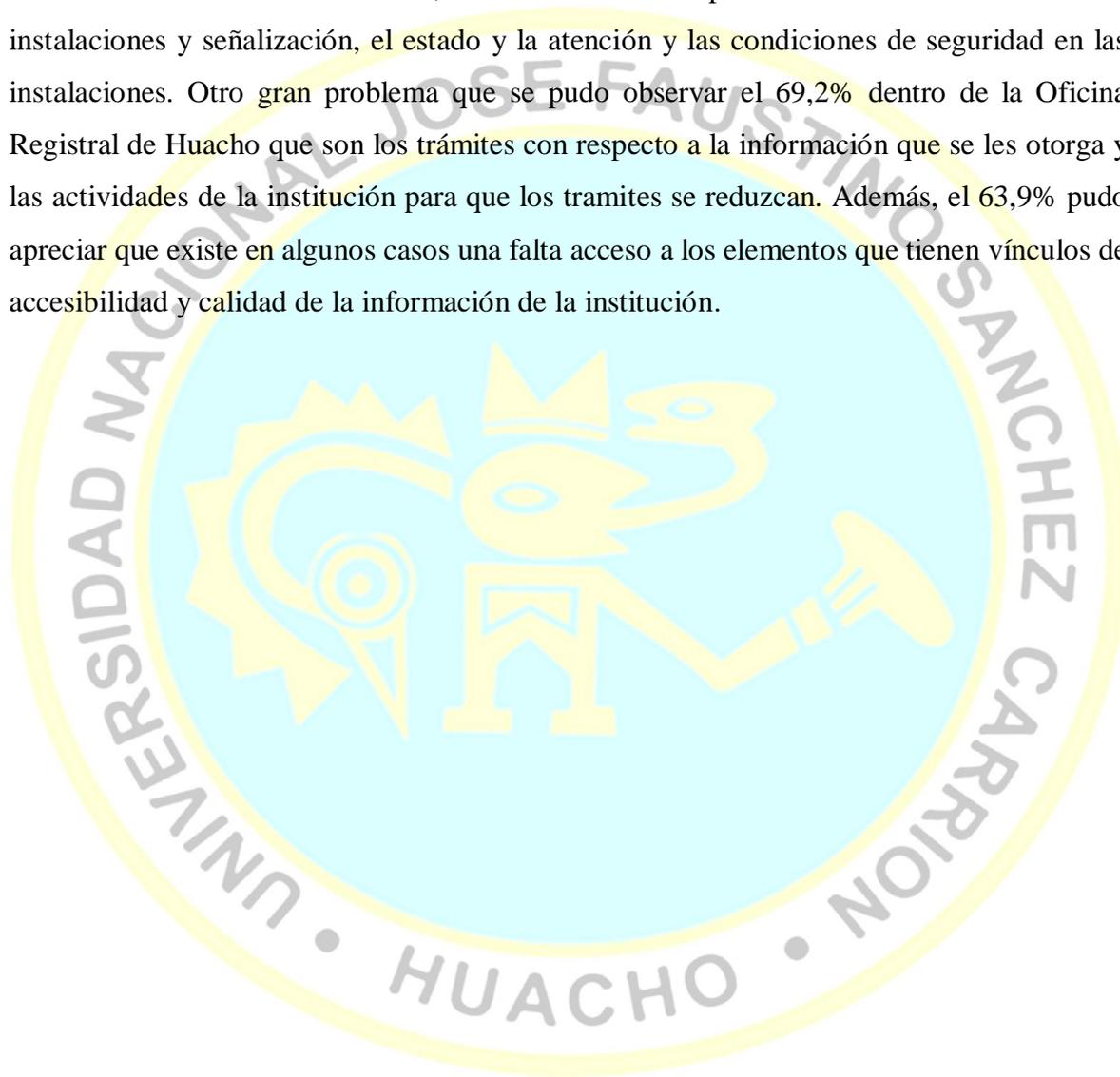
La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública señala manifiesta como principio esencial en el enfoque a la ciudadanía. En este contexto en el mejoramiento de la atención al usuario, debe priorizar la función del gobierno, dar el provisionamiento de bienes y servicios como la atención en general.

Realizar una buena atención al ciudadano implica la prestación de servicios de calidad e incorporar las acciones e inacciones que ejecuta el organismo, durante el periodo de gestión, que tiene un impacto en la prestación final del servicio al ciudadano.

Los ciudadanos, que realicen sus actividades a nombre propio o que tengan representación, tienen todo el derecho a que le brinden servicios de calidad de la entidad como también atención de calidad en lo que respecta al instante de realizar sus trámites o solicitar cierto servicio por parte de cualquier institución pública.

Dentro de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - Oficina Registral de Huacho se observa la carencia de capacitación por parte de los trabajadores ya que no en todas las áreas se cuenta con un personal idóneo para el desarrollo óptimo de sus funciones; por ende, se requiere que haya una constante capacitación a los trabajadores del área de ventanilla de esta entidad y así poder realizar una mejor labor cada día. Se ha podido observar en la Oficina Registral de Huacho que la ineficiencia de los programas de capacitaciones se están dando porque dichos programas no cuentan con contenidos adecuados que ayuden al desempeño de los trabajadores en sus actividades que se desenvuelven específicamente, criterio emitido por el 48% de los trabajadores, por otro lado representado por el 76% manifestó que el desempeño del capacitador no es idóneo y no logra transmitir la información necesaria a los trabajadores ya que no cuenta o no aplica la metodología adecuada para capacitar al personal de una institución pública. Todo ello genera el 88% de los trabajadores de la entidad, no adquieren eficientemente conocimientos, habilidades y actitudes que deberían haber obtenidos gracias al programa de capacitación por la que han pasado, siendo una pérdida de tiempo y de dinero tanto para los trabajadores como para la SUNARP ya que se han encontrado con resultados nefastos en dicho programa de capacitación que se le ha brindado a sus trabajadores. Además, el ineficiente programa de capacitación además se demuestra en la calidad de atención que ofrecen los trabajadores a los usuarios de entidad, ya que siguen brindando una calidad regular en sus servicios, esto se hace más notorio en los trabajadores en los tiempos que se demoran atendiendo a los usuarios el cual es más del promedio de tiempo que se deberían tardar por usuario.

Así como se muestra inconvenientes en los programas de capacitación, también se presenta algunos defectos en la atención que brinda la entidad a sus usuarios. Algunos de estos problemas según el 85,6% se refirieron a la dificultad que tienen para tener acceso a la información acerca del procedimiento y servicios bajo la responsabilidad de la institución. Además, existe un 65,4% que manifestó que cuentan con características de bajo nivel con respecto de la infraestructura la Oficina Registral de Huacho, en la que se brinda atención y se brindan los servicios al usuario, abarcando desde las plataformas mantenimiento de las instalaciones y señalización, el estado y la atención y las condiciones de seguridad en las instalaciones. Otro gran problema que se pudo observar el 69,2% dentro de la Oficina Registral de Huacho que son los trámites con respecto a la información que se les otorga y las actividades de la institución para que los tramites se reduzcan. Además, el 63,9% pudo apreciar que existe en algunos casos una falta acceso a los elementos que tienen vínculos de accesibilidad y calidad de la información de la institución.



CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Con el estudio se determinó que existe una correlación positiva moderada y significativa ($p = 0,016 < 0,05$; $r = 0,477$), por lo que se concluye que la reacción influye significativamente en la calidad de atención al usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huacho, 2017. Esto implica que a medida que los programas de capacitaciones no cuenten con contenidos adecuados que ayuden al desempeño de los trabajadores en sus actividades que se desenvuelven específicamente, no lograrán proyectar una imagen positiva al público y promover sus actividades brindando una atención satisfactoria y de calidad al usuario.

Con el estudio se determinó que existe una correlación positiva moderada y significativa ($p = 0,015 < 0,05$; $r = 0,479$), por lo que se concluye que el aprendizaje influye significativamente en la calidad de atención al usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huacho, 2017. Esto implica que a medida que los programas de capacitaciones no logren transmitir eficientemente los conocimientos, las habilidades y las actitudes que deberían haber obtenidos gracias al programa de capacitación por la que han pasado, no lograrán proyectar una imagen positiva al público y promover sus actividades brindando una atención satisfactoria y de calidad al usuario.

Con el estudio se determinó que existe una correlación positiva moderada y significativa ($p = 0,044 < 0,05$; $r = 0,406$), por lo que se concluye que la transferencia influye significativamente en la calidad de atención al usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huacho, 2017. Esto implica que a medida que el programa de capacitación sea ineficiente reflejado en una calidad regular en sus servicios, no lograrán proyectar una imagen positiva al público y promover sus actividades brindando una atención satisfactoria y de calidad al usuario.

Con el estudio se determinó que existe una correlación positiva moderada y significativa ($p = 0,024 < 0,05$; $r = 0,450$), por lo que se concluye que el resultado influye significativamente en la calidad de atención al usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huacho, 2017. Esto implica que a medida que el programa de capacitación sea ineficiente, no lograrán proyectar una imagen positiva al público y promover sus actividades brindando una atención satisfactoria y de calidad al usuario.

Por lo tanto

Con el estudio se determinó que existe una correlación positiva moderada y significativa ($p = 0,01 < 0,05$; $r = 0,633$), por lo que se concluye que la capacitación de los trabajadores influye significativamente en la calidad de atención al usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huacho, 2017.

6.2 Recomendaciones

Implementar mejores capacitaciones y de manera constante con contenidos adecuados que ayuden al desempeño de los trabajadores en sus actividades llevando de esta manera a maximizar la eficiencia de los trabajadores de la Oficina Registral de Huacho con respecto a la atención que brindan a los usuarios.

Implementar mejores capacitaciones y de manera constante para incrementar y/o fortalecer sus habilidades y capacidades para poder así obtener un mejor resultado en los objetivos institucionales por parte de sus trabajadores, llevando de esta manera a maximizar la eficiencia de los trabajadores de la Oficina Registral de Huacho con respecto a la atención que brindan a los usuarios.

Implementar mejores capacitaciones y de manera constante para lograr influir positivamente en la productividad y tener una reducción de tiempos al atender al usuario, llevando de esta manera a maximizar la eficiencia de los trabajadores.

Implementar mejores capacitaciones y de manera constante que mejore el clima laboral se podrá maximizar la eficiencia de los trabajadores de la Oficina Registral de Huacho con respecto a la atención que brindan a los usuarios.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes bibliográficas

- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional* (3 ed.). México: Mc Graw Hill Educación.
- Guízar, R. (2013). *Desarrollo Organizacional. Principios y aplicaciones* (4 ed.). México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Hill, C., Jones, G., & Schilling, M. (2015). *Administración estratégica: Teoría y casos. Un enfoque integral* (11 ed.). México: Mc Graw Hill Education.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2013). *Elementos de Administración. Un enfoque internacional y de innovación* (8 ed.). México: Mc Graw Hill Education.
- Louffat, E. (2012). *Administración del Potencial Humano* (2 ed.). Argentina: Cengage Learning.
- Pérez, H., Pérez, J., López, L., & Caballero, C. (2015). *Comunicación y atención al cliente*. España: Mc Graw Hill.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (15 ed.). México: Pearson.
- Sánchez, P. (2015). *Comunicación y atención al cliente*. España: Edítex.
- Schermerhorn, J. (2010). *Administración* (2 ed.). México: Limusa.
- Snell, S., & Bohlander, G. (2013). *Administración de Recursos Humanos* (16 ed.). México: Cengage Learning.
- SWerther, W., Davis, K., & Guzman, M. (2014). *Administración de Recursos Humanos. Gestión del Capital Humano* (7 ed.). México: Mc Graw Hill Interamericana.

7.2 Fuentes electrónicas

Andonaire, J. (2015). *Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de emergencia del hospital regional II - 2 de tumbes, 2015*. Tesis, Universidad Autónoma de Ica, Perú. Recuperado el 15 de marzo de 2017, de <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/56/1/JULISA%20DEL%20CARMEN%20ADONAIRE%20OBESO.pdf>

Cueva, K., & Hernández, I. (2015). *Aplicación de un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del centro comercial Elektra del óvalo mochica, Trujillo 2015*. Tesis, Universidad Privada Antenor Orrego, Perú. Recuperado el 15 de marzo de 2017, de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1414/1/Cueva_Karen_Desenpe%C3%B1o_Laboral_Trabajadores.pdf

Del Salto, E. (2014). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto nacional Mejía en el periodo 2012*. Tesis, Universidad Central del Ecuador, Ecuador. Recuperado el 15 de marzo de 2017, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>

Días, R. (2011). *Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la comisión federal de electricidad de la zona Montemorelos-Linares Nuevo León*. Tesis, Universidad de Montemorelos, México. Recuperado el 15 de marzo de 2017, de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/326/Tesis%20Raimundo%20Dias%20Chimba.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

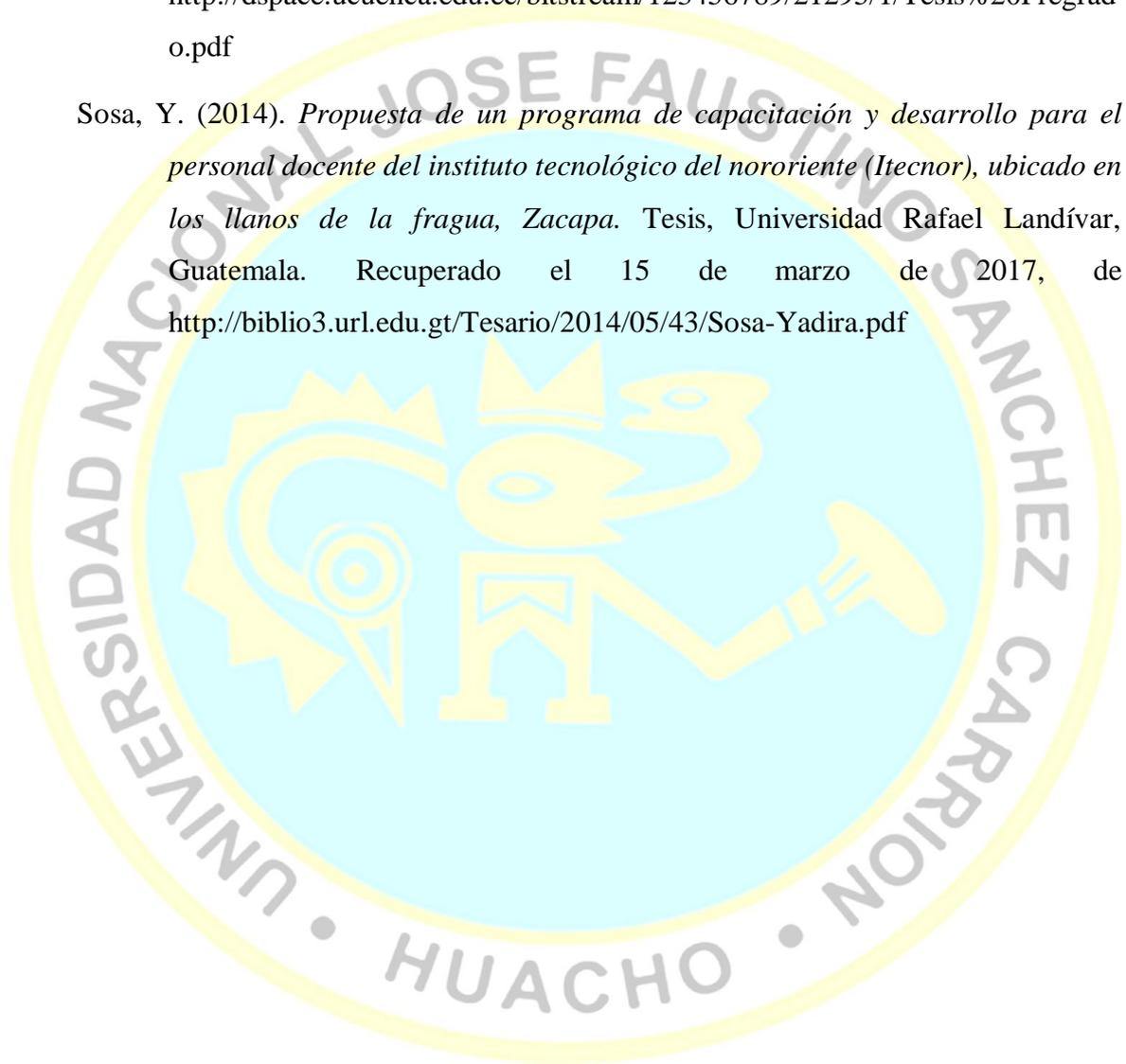
García, D. (2013). *Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud delicias villa- chorrillos en el período febrero-mayo 2013*. Tesis, Universidad Ricardo Palma, Perú. Recuperado el 15 de marzo de 2017, de http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/246/1/Garc%C3%ADa_dl.pdf

Martell, B., & Sánchez, A. (2013). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio "Sport Club" de la ciudad de Trujillo - 2013*. Tesis, Universidad Privada Antenor Orrego, Perú. Recuperado el 15 de marzo de 2017, de

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/207/1/MARTELL_BEBETO_PLAN_CAPACITACION_DESEMPENO.pdf

Saldaña, O., & Sanango, M. (2015). *Calidad de atención científico humanístico que presta el personal de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del usuario del centro de salud de Cojitambo*. Azogues, 2014. Tesis, Universidad de Cuenca, Ecuador. Recuperado el 15 de marzo de 2017, de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21295/1/Tesis%20Pregrado.pdf>

Sosa, Y. (2014). *Propuesta de un programa de capacitación y desarrollo para el personal docente del instituto tecnológico del nororiente (Itecnor), ubicado en los llanos de la fragua, Zacapa*. Tesis, Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado el 15 de marzo de 2017, de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Sosa-Yadira.pdf>



ANEXOS

CUESTIONARIO SOBRE CAPACITACIÓN DE LOS TRABAJADORES

El presente cuestionario tiene como propósito fundamental reunir información sobre la capacitación de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huacho. El cuestionario es anónimo y la información será utilizada únicamente para fines académicos y se garantiza estricta confidencialidad.

I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:

a. Género

| | |
|-----------|--|
| Masculino | |
| Femenino | |

b. Edad

| | |
|-------------------------|--|
| Entre 18 años a 24 años | |
| Entre 25 años a 31 años | |
| Entre 32 años a 45 años | |
| Más de 45 años | |

c. ¿Cuál es el grado académico o título profesional más alto alcanzado?

| | |
|-----------------------------|--|
| Grado de Bachiller | |
| Título profesional | |
| Grado de Magister o Maestro | |
| Grado de Doctor | |
| Otros: | |

II. Instrucciones

En el siguiente cuadro marcar con una equis “X” según corresponda teniendo en cuenta la escala de calificación que aparece en la parte superior derecha del cuadro.

| ITEM | Siempre | Casi Siempre | A veces | Casi Nunca | Nunca |
|--|---------|--------------|---------|------------|-------|
| CAPACITACIÓN DE LOS TRABAJADORES | | | | | |
| DIMENSIÓN: REACCIÓN A LA CAPACITACIÓN | | | | | |
| 1. ¿Se siente satisfecho con los contenidos que maneja los programas de capacitación? | | | | | |
| 2. ¿Se siente satisfecho con el desempeño de los capacitadores de los programas de capacitación? | | | | | |
| 3. ¿Se siente satisfecho con la metodología empleada en los programas de capacitación? | | | | | |
| 4. ¿La oficina registral maneja eficientemente los aspectos logísticos de los programas de capacitación que brinda? | | | | | |
| 5. ¿Se siente satisfecho con el soporte administrativo auxiliar que se dispone en los programas de capacitación? | | | | | |
| DIMENSIÓN: APRENDIZAJE DE LA CAPACITACIÓN | | | | | |
| 6. ¿Pone a prueba los conocimientos adquiridos en los programas de capacitación? | | | | | |
| 7. ¿Pone a prueba las habilidades adquiridas en los programas de capacitación? | | | | | |
| 8. ¿Pone a prueba las actitudes adquiridas en los programas de capacitación? | | | | | |
| DIMENSIÓN: TRANSFERENCIA DE LA CAPACITACIÓN | | | | | |
| 9. ¿La capacitación brindada ha logrado influir positivamente en la productividad de la misma Oficina Registral de Huacho? | | | | | |
| 10. ¿La capacitación brindada ha logrado influir positivamente en la calidad de servicios ofrecidos? | | | | | |
| 11. ¿La capacitación brindada ha logrado una reducción de tiempos al atender al usuario? | | | | | |
| 12. ¿La capacitación brindada ha logrado influir positivamente en el clima laboral? | | | | | |
| DIMENSIÓN: RESULTADO DE LA CAPACITACIÓN | | | | | |
| 13. ¿Es eficaz el programa de capacitación que brinda la Oficina Registral de Huacho a sus trabajadores? | | | | | |
| 14. ¿Es eficiente el programa de capacitación que brinda la Oficina Registral de Huacho a sus trabajadores? | | | | | |

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO

El presente cuestionario tiene como propósito fundamental reunir información sobre la calidad de atención al usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Oficina Registral de Huacho. El cuestionario es anónimo y la información será utilizada únicamente para fines académicos y se garantiza estricta confidencialidad.

I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:

d. Género

| | |
|-----------|--|
| Masculino | |
| Femenino | |

e. Edad

| | |
|-------------------------|--|
| Entre 18 años a 24 años | |
| Entre 25 años a 31 años | |
| Entre 32 años a 45 años | |
| Más de 45 años | |

II. Instrucciones

En el siguiente cuadro marcar con una equis “X” según corresponda teniendo en cuenta la escala de calificación que aparece en la parte superior derecha del cuadro.

| ITEM | Siempre | Casi Siempre | A veces | Casi Nunca | Nunca |
|--|---------|--------------|---------|------------|-------|
| CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO | | | | | |
| DIMENSIÓN: EL ENTORNO | | | | | |
| 1. ¿Encuentra fácilmente donde aparcar su vehículo o espacio libre al momento de bajar de algún vehículo cuando visita la Oficina Registral de Huacho? | | | | | |
| 2. ¿La Oficina Registral de Huacho cuenta con una buena edificación en todas sus instalaciones? | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 3. ¿La Oficina Registral de Huacho cuenta con puertas de acceso amplias para un buen flujo de entrada y salida de los usuarios? | | | | | |
| 4. ¿Las instalaciones de la Oficina Registral de Huacho cuenta con una adecuada sala de espera para sus usuarios? | | | | | |
| 5. ¿La Oficina Registral de Huacho cuenta con el mobiliario adecuado para la comodidad de los usuarios? | | | | | |
| 6. ¿Las condiciones físicas de las que depende el confort son las adecuadas? | | | | | |
| DIMENSIÓN: LA ORGANIZACIÓN | | | | | |
| 7. ¿Es fácil ponerse en contacto con la Oficina Registral de Huacho? | | | | | |
| 8. ¿La Oficina Registral de Huacho cuenta los adecuados sistemas de información para el usuario? | | | | | |
| 9. ¿La Oficina Registral de Huacho maneja una buena gestión de los reclamos o recomendaciones que realizan los usuarios? | | | | | |
| 10. ¿Le entregan la documentación que solicita de manera rápida y eficiente? | | | | | |
| 11. ¿La Oficina Registral de Huacho cumple adecuadamente con los procedimientos? | | | | | |
| DIMENSIÓN: LOS EMPLEADOS | | | | | |
| 12. ¿Los trabajadores de la Oficina Registral de Huacho te inspiran confianza y credibilidad? | | | | | |
| 13. ¿Los trabajadores de la Oficina Registral de Huacho te causaron una buena primera impresión? | | | | | |
| 14. ¿Los trabajadores de la Oficina Registral de Huacho mantienen una imagen adecuada? | | | | | |
| 15. ¿Los trabajadores de la Oficina Registral de Huacho tratan amablemente a los usuarios? | | | | | |
| 16. ¿Los trabajadores de la Oficina Registral de Huacho se comunican de manera clara utilizando un lenguaje comprensible para el usuario? | | | | | |
| 17. ¿Los trabajadores de la Oficina Registral de Huacho saben comportarse frente a los usuarios bajo cualquier escenario? | | | | | |

Mg. DANIEL OSWALDO VALENZUELA NARVAEZ
ASESOR

Dr. WALTER STALIN GIL QUEVEDO
PRESIDENTE

Dr. REY LELIS BAUTISTA JUAN DE DIOS
SECRETARIO

Mg. POLICARPIO MARQUEZ VALENCIA
VOCAL