



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Capacitación laboral y orientación al ciudadano según el público
usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral
- Callao 2018**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Elvis Rosendo Manuel Cava Gonzales

ASESOR:

Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

LIMA - PERÚ

2018

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): CAVA GONZALES, ELVIS ROSENDO MANUEL

Para obtener el Grado Académico de *Maestro (a) en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

CAPACITACIÓN LABORAL Y ORIENTACIÓN AL CIUDADANO SEGÚN EL PÚBLICO USUARIO DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE FISCALIZACIÓN LABORAL - CALLAO 2018

Fecha: 01 de setiembre de 2018

Hora: 09:15 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Noemi Mendoza Retamozo

Firma: 

SECRETARIO: Mgtr. Ricardo Arturo Pauta Guevara

Firma: 

VOCAL: Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

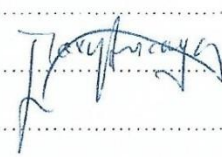
Aprobado por mayoría

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....



Dr. Freddy Ochoa Tataje
METODOLOGÍA INVESTIG. C.





Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

*Corrección de estilo.
En la página 93 corregir la tabla 03 en función
del título y el nombre de la tesis en cuestión.*

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Dedicatoria

El presente trabajo es dedicado a mi familia, a mi esposa quienes han sido parte fundamental para escribir la presentes tesis, ellos son quines me dieron grandes enseñanzas y los principales protagonistas de este "sueño alcanzado y cumplido".

Agradecimiento

A las autoridades de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, a los docentes de la maestría por sus enseñanzas, y a todas las personas que hicieron posible culminar satisfactoriamente mis estudios en Gestión Pública.

A las autoridades de la institución y a mis apreciados colegas, sin quienes no hubiera sido posible la realización de esta investigación.

Declaración de Autoría

Yo, Elvis Rosendo Manuel Cava Gonzales, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Ate; declaro que el trabajo académico titulado "Capacitación laboral y orientación al ciudadano según el público usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral - Callao, 2018", presentada, en 206 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión pública.

Por tanto, declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
3. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
5. De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 08 de agosto de 2018.



Nombres: Elvis Rosendo Manuel Cava Gonzales.

DNI: 45085304

Presentación

Señor Presidente:

Señores Miembros del Jurado:

Presento la Tesis titulada: “Capacitación laboral y orientación al ciudadano según el público usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral - Callao, 2018”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Maestro en Gestión pública.

Esperando que los aportes del minucioso estudio contribuyan en parte a la solución de la problemática de la Gestión Pública en especial en los aspectos relacionados con la Capacitación laboral y orientación al ciudadano según el público usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral - Callao.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción. En el segundo capítulo se presenta el Método. En el tercer capítulo se muestran los resultados. En el cuarto capítulo abordamos la discusión de los resultados. En el quinto se precisan las conclusiones. En el sexto capítulo se adjuntan las recomendaciones que hemos planteado, luego del análisis de los datos de las variables en estudio. Finalmente, en el séptimo capítulo presentamos las referencias bibliográficas y anexos de la presente investigación.

El autor.

Índice

	Pág.
Páginas preliminares	ii
Página de jurados	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaración de autoría	vi
Presentación	vii
Índice	ix
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Trabajos previos	17
1.2.1 Antecedentes internacionales	17
1.2.2 Antecedentes nacionales	24
1.3 Teorías relacionadas al tema	29
1.3.1 Capacitación Laboral	29
1.3.2 Orientación al ciudadano	50
1.4 Formulación del problema	55
1.4.1. Problema General	55
1.4.2. Problema Especifico	55
1.5 Justificación del estudio	56
1.5.1. Justificación Teórica	56
1.5.2. Justificación Practica	56
1.5.3. Justificación Metodológica	56
1.5.4. Justificación Social	56
1.6 Hipótesis	57

1.6.1. Hipótesis General	57
1.6.2. Hipótesis Específica	57
1.7. Objetivos	57
II. MÉTODO	
2.1. Diseño de investigación	60
2.2. Variables, operacionalización	61
2.3. Población y muestra	66
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	71
2.5. Métodos de análisis de datos	72
2.6. Aspectos éticos	73
III. RESULTADOS	
3.1. Descripción de resultados	84
3.2. Contrastación de hipótesis	89
3.3. Prueba de Hipótesis	94
IV. DISCUSIÓN	101
V. CONCLUSIONES	106
VI. RECOMENDACIONES	109
VII. REFERENCIAS	111
ANEXOS:	
Anexo A: Matriz de consistencia	118
Anexo B: Instrumentos de medición de las variables	130
Anexo C: Base de datos de la prueba piloto	136
Anexo D: Base de datos de la muestra	154
Anexo E: Cartas de presentación UCV y respuesta de Institución donde se efectuó el estudio	159
Anexo F: Certificados de validez de contenido	161
Anexo G: Artículo científico	173
Anexo H: Declaración jurada de autoría y autorización para la publicación del artículo científico.	189

Índice de Tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de variable Capacitación laboral	63
Tabla 2	Operacionalización de variable Orientación al ciudadano	64
Tabla 3	Cuestionario sobre la variable Capacitación Laboral	68
Tabla 4	Cuestionario sobre la variable orientación al ciudadano	70
Tabla 5	Validez del cuestionario sobre la Variable 1	71
Tabla 6	Validez del cuestionario sobre Variable 2	72
Tabla 7	Estadísticas de fiabilidad:	72
Tabla 8	Estadísticas de total de elemento	73
Tabla 9	Dimensión Conocimiento de Personal	84
Tabla 10	Puntaje dimensión conocimiento del personal	84
Tabla 11	Calificación Dimensión Habilidades del Personal	86
Tabla 12	Puntaje dimensión habilidades del personal	86
Tabla 13	Calificación Dimensión Aptitud de Personal	87
Tabla 14	Puntaje dimensión aptitud del personal	88
Tabla 15	Calificación Dimensión Orientación al Servicio	89
Tabla 16	Puntaje dimensión orientación al servicio	89
Tabla 17	Calificación Dimensión Orientación Como Proceso	90
Tabla 18	Puntaje dimensión orientación como proceso	91
Tabla 19	Calificación Dimensión Orientación Como Educación	92
Tabla 20	Puntaje dimensión orientación como educación	92
Tabla 21	Calificación Variable Capacitación Laboral	94
Tabla 22	Puntaje total variable capacitación laboral	95
Tabla 23	Calificación Variable Orientación al Ciudadano	96
Tabla 24	Puntaje total variable orientación al ciudadano	96
Tabla 25	Prueba de Spearman	98
Tabla 26	Índice de Correlación, Conocimiento del Personal	99
Tabla 27	Índice de Correlación, Habilidades del personal	100
Tabla 28	Índice de Correlación, Aptitud del Personal	101

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Estado y gestión pública	30
Figura 2: ¿Cómo crear valor público?	31
Figura 3: Calificación dimensión conocimiento del personal	85
Figura 4: Calificación dimensión Habilidades del Personal	87
Figura 5: Calificación dimensión Habilidades del Personal	88
Figura 6: Calificación; Dimensión Orientación al Servicio	90
Figura 7: Calificación; Dimensión Orientación como Proceso	92
Figura 8: Calificación; Dimensión Orientación como Educación	93
Figura 9: Calificación: Variable Capacitación Laboral	95
Figura 10: Calificación: Variable Orientación al Ciudadano	97

RESUMEN

En la investigación titulada: “Capacitación laboral y orientación al ciudadano según el público usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral – Callao, 2018”, el objetivo general de la investigación fue Determinar la relación que existe entre la Capacitación laboral y orientación al ciudadano según el público usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral – Callao, 2018.

El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo correlacional, el diseño de la investigación es no experimental transversal y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 125 usuarios del servicio de orientación al ciudadano SUNAFIL Callao. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los usuarios. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento la prueba de alfa de Cronbach, en forma grupal como determinación de la correlación para medir y relacionar ambas variables, obteniendo un resultado de asertividad del 84.9% para ambos test.

Con referencia al objetivo general: Determinar Qué relación existe entre la capacitación laboral y orientación al ciudadano según el público usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral - Callao 2018, se concluye que existe relación directa y significativa entre la capacitación laboral y orientación al ciudadano según el público usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral - Callao 2018. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .001 < 0.01; Rho = .297).

Palabras Clave: Servicio Público, Ciudadanía y Entidad Pública.

ABSTRACT

In the research titled: "Job training and orientation to the citizen according to the public user of the National Superintendency of Labor Inspection - Callao, 2018", the general objective of the investigation was to determine the relationship that exists between job training and citizen orientation according to the public user of the National Superintendency of Labor Inspection - Callao, 2018.

The type of research is basic, the level of research is correlational descriptive, the design of the research is non-experimental transversal and the approach is quantitative. The sample consisted of 125 users of the citizen orientation service SUNAFIL Callao. The technique used was the survey and the data collection instruments were two questionnaires applied to users. For the validity of the instruments, the judgment of experts was used and for the reliability of each instrument Cronbach's alpha test, in a group form as a determination of the correlation to measure and relate both variables, obtaining an assertiveness result of 84.9% for both tests.

With reference to the general objective: Determine What relationship exists between job training and guidance to the citizen according to the public user of the National Superintendency of Labor Inspection - Callao 2018, it is concluded that there is a direct and significant relationship between job training and citizen orientation according to the public user of the National Superintendency of Labor Inspection - Callao 2018. What is shown with the Spearman statistician (bilateral sign = .001 < 0.01; Rho = .297).

Keywords: Public Service, Citizenship and Public Entity.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En las últimas décadas, los cambios que dirigieron el camino del país, incidieron en favorecer las políticas económicas antes que a otras fundamentales como: educación, salud infraestructura e innovación. Estas políticas económicas estuvieron dirigidas a formar parte del nuevo rol y desafío de la modernización; con la finalidad de que el país recupere su condición de país en vías de desarrollo.

La reforma del Estado se caracteriza por cambios que simplifican el conjunto de procesos específicos y operativos para la obtención de resultados claros y directos en la gestión operativa; respecto a los procesos del sector público vinculados a la administración pública, la gestión financiera, y la contratación pública.

Desde la perspectiva de Cossio (2009), el gobierno peruano debe considerar las experiencias que se han vivido en la Comunidad Europea y Latinoamérica, respecto a los procesos de modernización en los sistemas de gestión, los mismos que al ser implementados reportan ahorros en costos administrativos (de transacción y de gestión) y en precios de contratación, que numéricamente van desde 15% hasta 25% de ahorro.

El Estado peruano ha implementado reformas en el sector público, obteniendo una serie de cambios favorables en la gestión operativa, pero la realidad nacional permite indicar que en la actualidad aún existen situaciones sobre todo en la gestión que no se han mejorado en el Perú, y se reconoce que los gobiernos: central, regional y local no cumplen con respetar los procesos de gestión que el Estado incita a reconocer como efectivos.

La implementación de una gestión moderna, permite conectar a las empresas, entidades públicas y a los ciudadanos en el proceso de interacción efectiva.

Existe en la actualidad una gran preocupación por mejorar la Gestión Pública que es liderada en todo momento por la PCM, en la cual el compromiso en general

es buscar las estrategias que permitan mejorar los servicios al ciudadano a través del sistema de gestión pública.

Esta problemática ha sido asumida en el sistema por la Secretaría de Gestión Pública es el órgano de línea con autoridad técnico normativa a nivel nacional, responsable de proponer, articular, implementar y evaluar la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública que alcanza a todas las entidades de la administración pública. Es el órgano que ejerce la rectoría del Sistema de Modernización de la Gestión Pública y es responsable de apoyar a la Alta Dirección en la coordinación y dirección del proceso de modernización de la gestión de la administración pública y del Estado.

Para ello una de las herramientas esenciales fijados como la capacitación laboral de los trabajadores algo llevado por SERVIR para los trabajadores en dicho régimen laboral, En el presente estudio se analizará la capacitación laboral relacionado con la orientación al ciudadano.

En el ámbito internacional se puede mencionar a la tesis de Hernández y Cruz que hace mención de la realidad en México respecto a la capacitación del personal de las instituciones públicas de México, haciendo hincapié en la importancia de la capacitación en el centro de trabajo, que más que un aspecto técnico de la capacitación de los trabajadores públicos, debe verse un lado humano de los trabajadores para que los motive a dar una mejor atención a los ciudadanos y los beneficiados sean para, todos, tanto trabajadores como usuarios del servicio público.

Hablar de capacitación para el trabajo constituye un elemento que ayuda a incrementar y mejorar la calidad de servicio y la productividad de los trabajadores, sobre todo cuando se trata de entidades públicas. En este estudio se buscó reconocer los beneficios de la capacitación laboral con datos de los usuarios del servicio de atención al ciudadano de SUNAFIL del Callao. Se encontró que el retorno de la capacitación laboral en el Perú, si bien es muy limitada, el personal contratado ingresa con una capacitación general respecto para el labor a desarrollar pero es poco capacitado por el mismo personal, para su puesto de trabajo, ya que el

personal que ingresa a laboral es poco capacitado por la misma institución, siendo cierto que la ley laboral del Perú hace mención a la capacitación del personal en forma general (Decreto Legislativo 728 y Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. LEY N° 29783) pero muy poco son las veces que se lleva a cabo, ya sea por poco interés de los funcionarios o la falta de tiempo y presupuesto no hay un proceso de capacitación establecido, es positivo; aunque este sistema tiene limitaciones estructurales que han empujado a un equilibrio poco eficiente, donde los trabajadores cargan con la mayor parte de los costos de capacitación y aprenden, en su mayoría, mediante el error. Se propone establecer la relación que colabore la capacitación para el puesto del personal y la orientación o atención al público usuario en la institución SUNAFIL del Callao.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Antecedentes internacionales

Guerrero (2016), en su tesis de maestría titulada: “Capacitación del servidor Municipal y la atención al cliente caso Balcón de servicios de la administración zonal Eloy Alfaro del Municipio del distrito Metropolitano de Quito, ubicado al sur de Quito”, presentada ante la Universidad Central del Ecuador Sede Sur, cuyo objetivo general fue: Mejorar la atención del cliente externo proporcionada en el Balcón de Servicios de la Administración Zonal Eloy Alfaro, mediante un análisis y gestión del servicio para alcanzar la satisfacción del usuario. Investigación no experimental de campo, con diseño descriptivo, de tipo documental con una muestra empírica de 253 usuarios, llegando a las siguientes conclusiones: Del análisis de las encuestas se desprende, que existe insatisfacción de parte de los usuarios que asisten en búsqueda de atención en el Balcón de Servicios de la Administración Zonal Eloy Alfaro, quedando en evidencia que solo el 4% de los que solicitan el servicio, quedan satisfechos, eso deja un 96% de insatisfacción lo cual deduce que no reciben un trato adecuado, los tramites son ineficientes además de no recibir respuestas de sus quejas y sugerencias, en resumen los objetivos institucionales no son cumplidos, afectando duramente la imagen de la gerencia. Además, se evidencia la no consideración por parte de las autoridades, con relación a la atención dispensada hacia los usuarios que acuden al Balcon de Servicios, ya el tiempo de la prestación del servicio es excesivo, además que las ventanillas para la atención son muy pocas, siendo responsabilidad de corregir estos detalles la autoridad del despacho y los servidores municipales,; que los servidores municipales no han sido capacitados adecuadamente para prestar el servicio que realizan en el Balcón de Servicios, esto se evidencia en la limitada calidad y en los contenidos abordados por los usuarios, quedando en claro la baja capacidad de gestión y que la capacitación sobre la atención al cliente, vendría a ser el punto de equilibrio para que el servidor municipal del Balcón de Servicios, logre un correcto desempeño de sus funciones, ya que la capacitación brindará las herramientas necesarias proveyendo habilidades y destrezas, garantizando de esa manera una atención al cliente adecuada y logrando satisfacer los requerimientos del usuario.

García (2016), en su tesis de maestría titulada: Plan de capacitación para el desarrollo laboral “Sector Señor de los Milagros del Cantón Daule”, sustentada en la Universidad de Guayaquil, cuyo objetivo general fue: Diseñar un plan de capacitación para el desarrollo laboral de los trabajadores dependientes que habiten en el Sector Señor de los Milagros del Cantón Daule. Desarrollada con un enfoque cuantitativo, derivado del análisis con base a los instrumentos aplicados como el cuestionario, inventarios y análisis demográficos, la muestra empírica fue de 382 trabajadores dependientes, con diseño descriptivo y concluyó lo siguiente: Con relación a población residente activa económicamente del Cantón Daule, que se estima 78,000 habitantes, los cuales desempeñan actividades relacionadas con el comercio, la industria, la agricultura y el transporte, teniendo estos trabajadores dependientes una educación hasta segundo nivel, además carecen de formación de una capacitación constante que les permita tener un mejor desempeño de las tareas asignadas, conllevando esto a realizar sus actividades de forma inadecuada y de la misma forma que la realizan habitualmente; en consecuencia la productividad se mermada en cuanto a los objetivos empresariales, afectando directamente la buena prestación del servicio. De otro lado, con relación a los trabajadores que se desempeñan de forma dependiente, estos están sujetos a una constante evaluación de su desempeño de lo cual depende su permanencia en el cargo. Por lo tanto los cambios que se presenten en el ámbito laboral, generan una necesidad constante en la adquisición de nuevos conocimientos de manera periódica. En ese orden de ideas, los trabajadores dependientes coinciden en que la capacitación juega un papel importante para su desarrollo laboral, creándose la necesidad de elaborar un plan de capacitación para los trabajadores del Sector Señor de los Milagros del Canton Daule, enfocado en los temas de comercio, agricultura y comportamiento, lo cual apuntará hacia una mejor actitud y aptitud en todos los empleados.

Gutiérrez (2016), en su tesis de maestría titulada: “Proceso de capacitación y adiestramiento para el personal en ascenso de una entidad Bancaria en el estado Carabobo”, sustentada en la Universidad de Carabobo, cuyo objetivo general fue: Analizar los procesos de capacitación para el personal de una entidad bancaria en el estado Carabobo, a fin de conocer los criterios tomados en cuenta por el departamento de talento humano para los ascensos y promociones. Se utilizó una metodología cuantitativa, descriptiva, dando uso a la encuesta y cuestionario como

instrumento de recolección de datos, con una muestra empírica de 15 trabajadores, y concluyó lo siguiente: Que el proceso de capacitación en el seno de las empresas siempre debe ser continuo, considerando que a diario se generan retos nuevos, lo cual debe ser visto como una oportunidad, tomar en cuenta este enfoque ya que los mismos incidirán de manera positiva en la organización, permitiendo que sus trabajadores sean los protagonistas de su éxito; que el personal ha considerado como fundamental, el mejoramiento continuo para el mejor desempeño de sus funciones, para ello dependerá del desarrollo de sus capacidades intelectuales y laborales. En tanto no viene recibiendo capacitación permanente, por lo tanto no se sienten motivados en sus labores, además no les impulsa a efectuar sus labores de manera eficiente; que la ausencia de capacitación y adiestramiento en la institución, no es una limitante para obtener ascenso; al respecto de la promoción del personal, los mismos trabajadores indican los criterios a utilizar en las mismas; es de resaltar que los trabajadores manejan su propio criterio sobre la promoción del personal, insinuando cuales deben ser las competencias individuales que deben ser consideradas al momento de los ascensos y/o promociones; en consenso los trabajadores expresan al respecto de las promociones para ocupar nuevos cargos, que las mismas deben realizarse de manera periódica, y deben de dejar de ser manipuladas a criterio personal, ya que no son consideradas las competencias válidas para los cargos; que la capacitación, debe ser una iniciativa de la empresa y debe ser considerada una política, además de ser considerada como una inversión y no un gasto, todo esto conllevará al éxito organizacional y poder competir en el medio donde se ubique, y finalmente, la inversión en capacitación y desarrollo de personal, se deben aprovechar a cada momento. Cuando se forman los trabajadores para una promoción y/o ascenso, simultáneamente se les da una aplicabilidad dentro de la empresa a sus habilidades y destrezas.

Monje (2016), en su tesis de maestría titulada: “El proceso de capacitación en el desarrollo de competencias de los empleados en el área administrativa del Gobierno Autónomo descentralizado del Cantón Pujilí, Provincia de Cotopaxi”, sustentada en la Universidad técnica de Ambato, cuyo objetivo general fue: Determinar la efectividad del proceso de capacitación en el desarrollo de competencias de los empleados en el área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pujilí, Provincia de Cotopaxi. Contó con un enfoque

cuantitativo, con una modalidad de campo, bibliográfica con un nivel descriptivo, se aplicó sobre una muestra empírica de 41 trabajadores, obteniendo las siguientes conclusiones: El 83% de los encuestados afirmaron que el proceso de capacitación en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pujilí, no aporta nada al desarrollo de competencias de los trabajadores, en la actualidad. Esto se deriva como consecuencia de la falta de planificación en dicha materia, ya que el mismo no está diseñado técnicamente para el desarrollo profesional de los empleados, aunque dicho proceso sea muy común en la plantilla exclusiva de empleados del área Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pujilí; dentro de los resultados de las encuestas, arrojo que el 93% de empleados respondieron que en la actualidad, sus necesidades de capacitación no son correctamente detectadas, derivando de esto que sus necesidades de adiestramiento no son cubiertas, el proceso se ejecuta sin un objetivo claro, ni definido, generando molestia en la mayoría de los colaboradores, sin embargo deben asistir a los entrenamientos por órdenes de sus superiores; que una gran parte de los trabajadores encuestados no cuentan con las habilidades necesarias para ocupar los puestos de trabajo, considerando que el 46%, respondió afirmándolo, esto tiene sus razones y se ampra en varias causas, siendo una de ellas el mejoramiento continuo, quedando nuevamente evidenciado en las respuestas de los encuestados con un 86%, los cuales expresaron que a pesar de recibir capacitaciones, no se encuentran plenamente capacitados para desempeñar sus puestos de trabajos y finalmente, el 100% de los empleados encuestados, dejo en evidencia que están convencidos que la capacitación es fundamental para desarrollar sus competencias, lamentablemente esto no se cumple dentro del Área Administrativa del Cantón Pujilí, en ese orden de ideas y con la premisa de resolver dicha problema, la acción seria desarrollar de un artículo científico que incida en la toma de decisiones y permita el desarrollo de las competencias de los empleados de dicha dependencia.

Cofre y Lagla (2016), en su tesis de maestría titulada: "Plan estratégico para el servicio de capacitación profesional – SECAP Unidad Centro múltiple Quito – Sur", sustentada en la Universidad Central del Ecuador, cuyo objetivo general fue: Diseñar el Plan estratégico para el servicio de Capacitación Profesional – SECAP unidad centro múltiple Quito – Sur, con una muestra empírica de 0, con diseño El método inductivo, deductivo, sintético y analítico, concluyó lo siguiente: Que la

elaboración del plan estratégico para El SECAP, consolidará las acciones inherentes a la directiva de la Unidad Centro Múltiple Quito – Sur, ofreciendo un instrumento de gran aplicación; que el diagnóstico del SECAP unidad centro múltiple Quito –SUR ha permitido lograr determinar las falencias y problemas que inciden en las actividades que se realizan, además que permite construir el modelo de las nuevas acciones que potenciaran el desarrollo del SECAP en el sur de la ciudad. Adicionalmente se podrá conocer las ventajas y desventajas de todo el proceso interno, lo cual conllevará a conocer al momento la factibilidad del plan estratégico; el diseño del Direccionamiento Estratégico SECAP unidad centro múltiple Quito - SUR, tiene la facultad de apuntar la dirección de los objetivos, siendo la misión el inicio del enfoque, a la vez de ofrecer un marco planificador que determina las actividades; plan Táctico, la elaboración de este implica su correlación con los planes operativos e indicadores de gestión, en el cual serán consideradas todas aquellas actividades que guarden relación con todos los involucrados en el proceso, también se considera el tiempo de cada tarea, así como también el presupuesto a invertir según el alcance del plan estratégico. Los resultados que se esperan de dicho plan, impactarán de forma directa en los clientes y directivos del SECAP unidad centro múltiple Quito -Sur, considerando que al potenciarse las actividades vendrán proporcionalmente mayores ingresos para todos los sectores involucrados.

Quishpe (2016), en su tesis titulada: “Elaboración y socialización de un plan de capacitación dirigida a los trabajadores de la micro empresa Ferretería Kaandi”. ubicada en Quito para mejorar su desempeño laboral, DMQ 2015-2016, sustentada en él, cuyo objetivo general fue: Diseñar un plan de capacitación para el desarrollo laboral de los trabajadores dependientes que habitan en el Sector Señor de los Milagros del Cantón Daule, fue una investigación con un enfoque cuantitativo de campo, con un nivel descriptivo – proyectivo, teniendo con técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, con una muestra empírica de 16 personas, concluyó lo siguiente: La encuesta reflejó que en la empresa ferretera Kaandi, no cuenta con plan de capacitación para los trabajadores, lo cual indica que sus necesidades no han sido cubiertas en materia de obtención de nuevos conocimientos, lo cual indica que están en una condición crítica para lograr un desarrollo de su personal; la elaboración de un proyecto para la ferrería Kaandi, debe considerar la detección de las necesidades de cada trabajador, así como

también conocer sus falencias, todo esto podrá converger en la implementación con éxito de los sistemas de información; existen diversas dimensiones que se deben considerar en la evaluación previa al plan, reflexiones sobre las actuaciones de los que dirigen la empresa, así como también reforzar las positivas ya existentes, con base a ellas se podrá a llevar a cabo la planificación idónea.

Benalcázar (2016), en su tesis de maestría titulada: “Programa de capacitación para mejorar la calidad del Hotel San Francisco, Cantón Daule, Provincia del Guayas”, sustentada en la Universidad de Guayaquil, cuyo objetivo general fue: Diseñar un programa de capacitación para mejorar la calidad del hotel “San Francisco”. Conto con una metodología cuantitativa cualitativa, el tipo fue proyectiva – descriptiva, analítica y sintética de campo, el instrumento aplicado fue la entrevista y la encuesta, la muestra empírica fu de 142 empleados, de lo cual se concluyó lo siguiente: la tesis logro cumplir con su objetivo general el cual fue diseñar un programa de capacitación para mejorar la calidad del hotel “San Francisco”, el cual se construyó en base a las necesidades de formación de todo el personal involucrado en todos los procesos; en el proceso de obtención de los resultados, fue necesario realizar análisis de datos cuantitativos y cualitativos, para así tener una mayor aproximación del desempeño en todos sus niveles clientes, trabajadores y gerente; con relación al desarrollo de los contenidos para cada módulo del curso, se procedió a la investigación de una amplia bibliografía, tomando como base diversos textos, enciclopedias y revistas que permitieron sustanciar el tema desarrollado; desde la perspectiva presupuestaria, el programa fue elaborado de forma general, abarcando toda la programación de la capacitación, lo que implica la aplicación de todos los módulos desarrollados y presentados, el presupuesto no refleja los costos de arrendamiento lo local, ya que la capacitación será impartida en el mismo hotel, en su salón de eventos, incluyendo además todas los materiales y lencería que sean necesarios; en la actualidad el personal que labora en el hotel “San Francisco” muestra gran interés de participar en el programa de capacitación diseñado, expresando que solo recibieron un solo curso y fue el de inducción, cuando ingresaron al hotel, por lo tanto están muy ansiosos de expandir sus conocimientos.

Hernández (2015), en su propuesta de tesis para optar al grado de magister, teniendo como título: Plan de capacitación en atención al contribuyente para el eficiente desempeño del personal de la gerencia de servicios públicos, administración y finanzas de la Alcaldía Municipal de Ayutuxtepeque, Departamento de San Salvador, de la Universidad de el Salvador, teniendo como objetivo general: Diseñar una propuesta de un plan de capacitación que contribuya al eficiente desempeño del personal de las gerencias de servicios públicos, administración y finanzas de la alcaldía municipal de Ayutuxtepeque, con un diseño no experimental, con un nivel descriptivo, se aplicó un método analítico y sintético, las técnicas de recolección de información fueron la observación directa, la entrevista y la encuesta, los instrumentos empleados fueron los cuestionarios, guía de entrevista, se trabajó con una muestra empírica de 26 empleados y 67 contribuyentes, con diseño no experimental y concluyó lo siguiente: En primer lugar, que los colaboradores adscritos a las Gerencia de servicios públicos, Administración y Finanzas, ninguno ha sido capacitado sobre el tema de Atención al Contribuyente. De otro lado, que todos los colaboradores de las gerencias de Servicios públicos, administración y finanzas muestran gran interés en recibir capacitación con orientación a la atención al Contribuyente, además la Alcaldía dispone con recurso humano que posee formación académica suficiente y además con grandes deseos de superación, todo esto apunta como una fortaleza que podrá influir de manera positiva en el mejoramiento y el desarrollo organizacional de la institución. Que los colaboradores al momento de su ingreso a la Gerencias de servicios públicos o Gerencia de Administración y Finanzas, no reciben ninguna inducción para el desempeño de sus funciones en los cargos que ocupan, y finalmente, con relación al proceso de comunicación de los colaboradores con los contribuyentes, existe cierta contradicción de parte de los colaboradores, donde alegan que algunos si brindan una comunicación buena y otra de forma deficiente, lo cual incide en la percepción hacia las gerencias de servicios públicos, administración y finanzas.

Ramírez (2014), en su tesis de maestría titulada: “Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la Universidad Linda vista de la Unión Mexicana de Chiapas”, sustentada en la Universidad de Morelos, cuyo objetivo general fue: Buscar la predicción de las siguientes variables: capacitación, edad y antigüedad

sobre el desempeño laboral. con una muestra empírica de 106 Empleados, con diseño descriptiva, explicativa, cuantitativa y concluyó lo siguiente: La capacitación, género y estado civil: Que lo relativo al género o al estado civil, no representaba ninguna limitación al momento de la capacitación, indistintamente si fuesen divorciados, sus puntuaciones en la autoevaluación fueron muy buenas; capacitación y área de trabajo: Luego de análisis aplicado a las hipótesis, derivándose de ello una significativa varianza en el área de trabajo en el nivel de capacitación y desarrollo de los trabajadores del área operativa, la cual fue menor en comparación con las otras áreas funcionales, tales como docencia, directiva, coordinación/ jefatura, sin embargo la evaluación en forma general fue muy buena; desempeño y área de trabajo: Después de analizar los datos se mostró que el área de trabajo no tuvo un efecto significativo en el desempeño de los empleados. La capacitación es *muy buena* sin importar que trabaje en la docencia, como directivo, coordinador/jefe o en el área operativa.

1.2.2. Antecedentes nacionales

Marquina, (2016), en su tesis de maestría titulada: “Estrategia de capacitación y evaluación de resultados del personal directivo en la Municipalidad distrital de Curgos, provincia de Sánchez Carrión año 2015”, sustentada en la Universidad Nacional de Trujillo, cuyo objetivo general fue: Explicar de qué manera la estrategia de capacitación influye en la evaluación de resultados del personal directivo en la municipalidad distrital de Curgos provincia de Sánchez Carrión, año 2015 , utilizando el método Deductivo - inductivo, con enfoque analítico - sintético trabajó con una muestra empírica de 10 directivos y 1 gerente municipal, con diseño correlacional, concluyó lo siguiente: Que se logró alcanzar el objetivo general de la tesis, demostrando la calificación de las dos variables, con sus puntajes quedando en nivel medio, siendo la diferencia apenas 1.11 puntos, demostrándose su relación directa, pero aún existe una diferencia que debe mejorar, los resultados también afirman la veracidad de la hipótesis, la cual mostro resultados parecidos; con relación a la estrategia de capacitación, está obtuvo una calificación de 42.46 puntos, posicionándose en el mismo nivel 3 dimensiones (valores 40 y 60 puntos), siendo estas: diagnóstico de necesidades la cual conto con 2 indicadores que son debilidades; programación de la capacitación, con su único indicador que es debilidad; y ejecución de la capacitación, dos indicadores son debilidades y son

fortalezas: cumpliendo así con el primer objetivo específico de investigación; al respecto de la variable evaluación de resultados que califico con 45.31 puntos, ubicada también en nivel medio junto con sus 2 dimensiones, estas son: niveles de evaluación, con tres indicadores (uno a nivel medio y dos debilidades), y nivel de profundidad, también con tres indicadores (debilidades); por lo tanto segundo objetivo, también logrado; quedo demostrado que el proceso de Capacitación ejerce influencias al momento de evaluar los resultados de los directivos, mas no asi en la forma inversa, ya ambas partes pertenecen al mismo sistema, la primera antecede y la segunda es constante, las dos presentan debilidades incluyendo sus dimensiones, la primera tiene tres dimensiones (dos debilidades y un término medio), y la segunda tiene dos dimensiones. Siendo ambas debilidades; la institución cuenta con un nivel de capacitación en promedio de 45%, siendo los sectores mejor formados los de Administración y Gestión Municipal, Contabilidad y Auditoría y los de proyectos de inversión pública – SNIP, quedando en segundo lugar los de Presupuesto Público Participativo y Gestión Financiera y Tesorería – SIAF; los mencionados han sido capacitados en el exterior de su entorno un 30% en Huamachuco y 70% entre ciudades de Lima, Trujillo y Chiclayo; que las necesidades de capacitación son diversas, las que requieren de especificidad para el caso de los directivos, las mismas son impartidas fuera de Curgos en las ciudades de Lima, Huamachuco y Trujillo, los eventos son organizados por entes públicos y privados, también se pudo conocer que los el tema de capacitación, ponentes, metodología, recursos, lugar, calendario y horarios, no son programados con anticipación por la entidad en estudio.

Aguilar y Marlo (2016), en su tesis de maestría titulada: “Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital regional Lambayeque 2015”, sustentada en la Universidad Señor de Sipan, cuyo objetivo general fue: Diseñar un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Lambayeque 2015, utilizando el método deductivo e inductivo, trabajó con una muestra empírica de 141 empleados, con diseño aplicada y Descriptivo Propositivo, concluyó lo siguiente: Luego de aplicadas las encuestas al personal del Hospital Regional Lambayeque, se pudo conocer que las demandas de necesidades de capacitación están son: comunicación, relaciones

interpersonales, atención al paciente, motivación, clima organizacional, trabajo en equipo; que si existe un manual descriptivo de cargos en la institución, sin embargo la información relacionada al tema no se utilizada con los trabajadores de la entidad.

Vega (2016), en su tesis de maestría titulada: “Modelo de capacitación en formación por competencias para los docentes del Instituto de Educación superior tecnológico público Enrique López Albújar Ferreñafe – 2016”, sustentada en la Universidad César Vallejo, cuyo objetivo general fue: Proponer un Modelo de Capacitación en Competencias para los docentes del IEST Público Enrique López Albújar Ferreñafe., aplico un diseño descriptivo utilizando el método Inductivo, análisis y síntesis, histórico tendencial, la técnica empleada fue el fichaje y los instrumentos fueron la encuesta y el cuestionario, la muestra empírica fue de 46 docentes, con diseño descriptivo con propuesta, concluyó lo siguiente: Los resultados obtenidos luego de analizar los instrumentos aplicados, con relación al proceso de formación por competencias en los docentes de dicha institución, fue de nivel bajo en su proceso de planificación y de ejecución; el diseño de la propuesta de capacitación en formación de competencias, está sustentada en base a los resultados del cuestionario que aplicado a los docentes señalados en la muestra, relacionado con el marco teórico de la investigación y la experiencia del investigador; con relación a la validación de los instrumentos se contó con la pericia de expertos relacionados con el tema, garantizando un instrumento confiable que permitiera el diseño de la propuesta para el IEST Público Enrique López Albújar de Ferreñafe.

Ocoña (2015), en su tesis titulada: “Características de la capacitación y calidad de servicio de las MYPE rubro servicio de taxi en los distritos de Piura y Castilla año 2015”, sustentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, cuyo objetivo general fue: Identificar las características que tiene la capacitación y la calidad de servicio en las MYPE servicio de taxi (Piura) 2015, aplicando un tipo de investigación descriptiva, con un nivel cuantitativo y un diseño no experimental – transversal, la muestra fue de 170 trabajadores, llegando a las siguientes conclusiones: Luego de analizar los instrumentos se pudo conocer que en algunas de las MYPE que prestan servicio de transporte tipo taxi en los distritos de Piura y Castilla, no cuentan con capacitación ni tampoco inducción hacia el personal

conductor, lo cual disminuye la calidad del servicio prestado, ya que presentan ante los clientes, serios problemas de trato y respuestas idóneas, afectando el desarrollo de las actividades, por lo tanto las MYPE consideran que si es necesario la implementación de programas de capacitación e inducción ya que el negocio es rentable y están comprometidos en mejorar el servicio; se concluye también que existen varias MYPE prestadoras del servicio de taxi que si cuentan con programas de capacitación para los choferes, mientras que otras no cuentan con dichos programas de capacitación, al realizar la comparación las que si cuentan con capacitación muestran un mayor rendimiento y ganancias, lo cual permitió determinar ante las que no cuentan con programas de capacitación, que ahora si requieren dicha capacitación para mejorar su prestación del servicio y lograr incrementar sus ganancias y mejorar su desempeño empresarial; que los beneficios generados por la capacitación del personal chofer en las MYPE, incide directamente en el desempeño de sus labores, elevando la motivación en la ejecución de sus labores, sumando en conocimiento técnico de las actividades, además de incrementar los resultados para las MYPE; se logró determinar que en ciertas MYPE que prestan el servicios de taxi, los usuarios han manifestado que están capacitados y muestran buena actitud en la prestación del servicio, en contraparte un mayor porcentaje no cuenta con estos atributos, los cuales son falta de iniciativa, fallas en la comunicación, sin motivación, servicio deficiente, lo cual genera en los usuarios cierta desconfianza, afectando todo esto la imagen de las MYPE; al comparar todas estas evidencias se pudo concluir que si existen clientes satisfechos por la prestación del servicio de taxi pertenecientes a estas MYPE, logrando satisfacer sus necesidades de transporte con comodidad y atención, sin embargo en esas localidades de Piura y Castilla, existen muchos clientes no satisfechos por dicho servicio, lo que en conclusiones generales se podría decir que es un mercado insatisfecho.

Papa (2015), en su tesis de maestría titulada: “Gestión de capacitación y desempeño laboral en los trabajadores de la Red de salud Túpac Amaru, 2015”, sustentada en la Universidad Cesar Vallejo, cuyo objetivo general fue: relación entre la gestión de capacitación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Red de salud Túpac Amaru, 2015, conto con diseño no experimental, transversal de nivel correlacional, en la recolección de datos la técnica fue la encuesta y el instrumento

el cuestionario, utilizando el método básico, trabajó con una muestra empírica de 60 trabajadores de la unidad logística de la Red de salud Túpac Amaru, concluyó lo siguiente: Que el proceso de capacitación en los trabajadores de la institución un total del 60% de los encuestados afirman que la gestión de capacitación es muy efectiva y eficiente; que el desempeño laboral es también eficiente demostrado con la relación en variables $r = 0.429$, entre gestión de capacitación y el desempeño laboral, pudiéndose entonces concluir que si existe una relación de tipo moderada y positiva.

Rodríguez N. (2014), en su tesis de maestría titulada: “Capacitación por competencias y desempeño laboral en una empresa de Lima Metropolitana”, sustentada en la Universidad Nacional Agraria la Molina, cuyo objetivo general fue: Evaluar el desempeño de los trabajadores de una empresa dedicada al ornato y mantenimiento en áreas verdes para proponer un programa de capacitación orientado a elevar el rendimiento., utilizando el método Descriptiva, Explicativa, trabajó con una muestra empírica de 20 trabajadores, con diseño no experimental, concluyó lo siguiente: Con base a los resultados obtenidos luego de analizar los instrumentos de recolección de datos, se pudo evidenciar que la empresa no cuenta con un programa de capacitación que permite alinear el desempeño del personal con el tipo de negocio, lo cual afecta directamente los objetivos organizacionales; que solamente existen perfiles por competencias para los cargos del personal supervisorio y mantenimiento; con la puesta en práctica de los nuevos perfiles de cargos, luego de realizar pruebas de ensayo, se logró diseñar y aplicar instrumentos que de manera efectiva han permitido la evaluación de desempeño y la selección de empleados de manera objetiva; que según los instrumentos aplicados las encuestas arrojaron que el 53% de los empleados quedaron en el rango mínimo de aceptación con un promedio entre 40 y 69 puntos, indicando esto la necesidad de implementar un programa de capacitación que permita su crecimiento profesional, incremente el desempeño laboral y consolide la expansión empresarial; el proceso de capacitación que se debe aplicar en la empresa, están relacionados específicamente con las operaciones en las áreas verdes, calidad en el servicio, trabajo en equipo, atención al cliente, manejo de estrés laboral, motivación laboral e inteligencia emocional.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Capacitación laboral del personal

1.3.1.1. Gestión Pública

La modernización del Estado Peruano, según Casas (2015) busca cubrir las necesidades políticas, sociales y económicas de la población. El autor indica que es, a partir de 2002 que el Estado da inicio al proceso de modernización con la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado (Ley N° 27658) en la que se busca “mejorar la eficiencia del aparato estatal, estar orientado al servicio de la ciudadanía y ser un Estado descentralizado, transparente e inclusivo”. (Casas, 2015)

La Modernización de la Gestión Pública en el Perú (el Instituto de Ciencias Sociales y Políticas Públicas - INCISPP), se reconoce que desde hace dos décadas se han implementado cambios importantes en la Administración Pública, sobre todo en la relación Estado – Sociedad Civil. Su visión implica que el Estado debe resolver los problemas de la Sociedad, implementando modelos de gestión eficiente en busca de una Reforma que promueva la satisfacción del ciudadano a través de la adquisición de bienes y servicios.

(...) “al interior de este proceso se desarrollan cambios más lentos y progresivos consistentes en la mejora de lo existente. A este proceso de cambio gradual y más pequeño se le denomina modernización de la gestión pública”. (INCISPP, 2017)

El INCISPP denomina la modernización de la gestión pública como el proceso que requiere de una visión dinámica y viva, es decir, es el proceso de mejora que requiere del entendimiento del enfoque de gestión.

1.3.1.1.1. Eficiencia de la gestión pública

La gestión pública es aplicada, según García (2015), bajo la dirección de directivos públicos, mediante un grupo de acciones que las entidades públicas aplican para

alcanzar fines, competencias y las funciones enmarcados en los planes estratégicos que conducen las políticas públicas establecidas por el Poder Ejecutivo. La gestión pública es la clave para que las entidades cumplan su rol, que consiste en atender de forma efectiva la demanda de la ciudadanía. La gestión pública opera y vincula la función de sector público con las políticas públicas para generar los cambios que el Estado busca, vinculado a las demandas y pretensiones sociales, que a continuación se presenta en la siguiente figura.



Figura 1: Estado y gestión pública

Fuente: García (2015). Gestión Pública y Valor Público.

La evolución de la gestión pública atraviesa el clásico modelo burocrático, basado en el cumplimiento de los mandatos, y reglas (producción de bienes y servicios); luego el modelo de la nueva gestión pública (NGP) que adopta herramientas de gestión de la actividad privada; hasta el modelo de gestión por resultados que relaciona y vincula de manera formal al ente principal (sociedad) con el agente (Gobierno), a fin de lograr concretar la acción del agente y que influye en el principal, creando valor público (García, 2015)

El valor público a través de una analogía: en la actividad privada, el gerente es considerado alcanza el éxito cuando genera ganancias monetarias, produciendo los bienes o servicios cuyos precios de venta superen el costo de producción, es así como se determina la generación de valor. A la vez en el sector público, el gerente público para “generar ingresos” es a través de la recaudación de los impuestos, regulando las fallas de mercado, asignando recursos, mejorando condiciones de la población que menos tiene buscando satisfacer un número cada vez mayor de

necesidades insatisfechas. El valor para la organización pública no es pues “la ganancia de la venta de un producto sino del impacto o resultado neto”. A modo de ejemplo, se crea valor público a través de programas sociales: incremento de la esperanza de vida, mejora la nutrición infantil, provisión de bienes públicos, como la seguridad nacional, entre otros. (Medina, 2005). El valor está determinado, también por la interpretación subjetiva de la importancia o utilidad del objeto (García, 2015)

La gestión pública, a través de sus encargados tienen como finalidad alcanzar valor público, que a decir de Bertucci (2010) corresponde a dos espacios de mutua reciprocidad, por el lado de la ciudadanía alcanzar un desarrollo eficaz, eficiente, equitativo y sostenible que permita cubrir sus necesidades y del lado de la administración pública el fortalecimiento de sus actividades. El valor público implica que deba tener la voluntad y la capacidad para acomodar sus objetivos a las preferencias de la ciudadanía.

El valor público traza la estructura del razonamiento que guía al gestor público, entonces indica que no solo basta con los resultados positivos, que se usan para incrementar el valor, “sino es la búsqueda de resultados rentables frente al costo de obtenerlos” (Moore, 1998); es decir que se imite la creación del valor que se refleja en el sector privado. Entonces el valor público como un “enfoque integral para pensar en la gestión pública y en la mejora continua en los servicios públicos” (Moore, 1998)

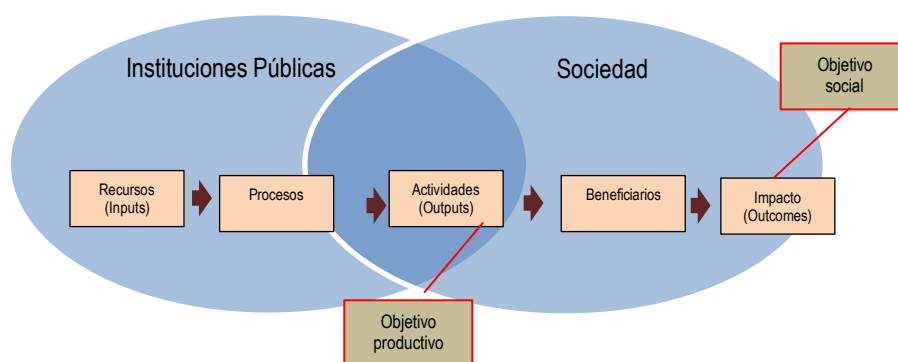


Figura 2: ¿Cómo crear valor público?

Fuente: García (2015). Gestión Pública y Valor Público.

García (2015) presenta tres cuestionamientos en relación a la función de los gerentes públicos las cuales son: “¿Para qué sirve este servicio público?, ¿A quién se le rendirá cuentas?, y ¿Cómo sabemos que hemos tenido éxito?”. Es claro que el gestor público deberá conocer las demandas de la ciudadanía para plantear los beneficios. La propuesta de Moore (1998) los ciudadanos otorgan valor a tres aspectos claves: la primera responde a los resultados de la prestación de servicios de las organizaciones públicas; la segunda al manejo operativo de los procesos, y, finalmente, a los indicadores de confianza y legitimidad. Para medir el valor público es viable la aplicación del análisis costo-beneficio, solo cuando los costos se logran transformar en unidades monetarias, conduciéndolo a propósitos más colectivos. Otra forma de estimar el valor público según Mokate (1999) es a través del nivel de satisfacción de los beneficiarios.

El valor público no se genera solo con las ofertas que se prestan a través de bienes o servicios. Lo que es claro es que siempre generará costos, pero no necesariamente valor. El valor sucede cuando el público lo perciba como respuesta a una necesidad, es decir el resultado final, outcomes, que genera impacto en el mediano o largo plazo; así el objeto sea digno de aprecio.

La gestión pública a través del equipo que se conforma dentro la Entidad Pública o agencias, es decir los gestores públicos, crean valor público en la búsqueda de mayores beneficios en la sociedad, el objetivo es generar mayor impacto, mayor rentabilidad social.

Por tanto, la gestión pública opera con los fondos del tesoro público es decir los fondos de toda la ciudadanía. Es por ello que se le exige transparencia en el uso del presupuesto asignado y lograr las metas establecidas. “los recursos públicos deben ser utilizados para incrementar el valor, de igual modo como se genera valor en el sector privado”. El valor público no es solo la definición en unidades monetarias, mas sobretodo incluye los “beneficios sociales que deben ser reconocidos y valorados por los ciudadanos”. (García, 2015)

El planteamiento sobre eficiencia según la autora Mokate (1999), previamente se considera que existen muchas interpretaciones del concepto y poco consenso (p.

4), Moliner (1998, en Mokate 1999) indica que la eficiencia se aplica a lo que realiza cumplidamente la función a que está destinado, mientras que citando a Webster's (1982), se sugiere que la eficiencia se ve caracterizada por la calidad en el momento de la selección y efectividad en el uso de medios, además de tener en cuenta alcanzar los menores porcentajes de desperdicio a fin de llevar a cabo un propósito o tarea hasta el fin.

Las aplicaciones de análisis de políticas la eficiencia se asocia con una relación de medios y fines, indicando que un programa es eficiente si se cumple con los objetivos al menor costo posible. Entonces, Mokate (1999) define "la eficiencia como el grado en que se cumplen los objetivos de una iniciativa al menor costo posible". Es interesante mencionar que el costo en el reconocimiento de la eficiencia no se relaciona directamente con el dinero y su desembolso, por el contrario considera aspectos como el desgaste y sacrificio de los recursos (tangibles o intangibles) como el tiempo, desgaste o deterioro de recurso ambiental o deterioro o sacrificio de otro bien no tangible, entre otros.

La eficiencia se determina cuando se realiza "un trabajo o una actividad al menor costo posible y en menor tiempo, sin desperdiciar recursos económicos, materiales y humanos" (Silva, 2007). Es comprensible que para realizar una actividad o acción demanden recursos económicos y de tiempo; se considera que habrá real eficiencia si esa actividad o acción se hace en el menor tiempo y al menor costo posible, sin desperdiciar los recursos y obteniendo el resultado deseado. La Ley añade que la eficiencia se efectúa "bajo las mejores condiciones de calidad, precio y plazos de ejecución de entrega, y con mejor uso de los recursos y humanos disponibles". (p. 27)

Sobre lo mencionado anteriormente, el autor proponer dos tipos de eficiencia: La primera: i) que permite aplicarse como una ciencia que analice la relación producto – resultado – cantidad, pero que en la práctica se refiera a poder análisis las políticas sociales medidas a través de logros por unidades de insumo; y de otro lado ii) que se refiera a la eficiencia económica, es decir que indique como un sistema es eficiente la igualdad de bienestar y satisfacción en los procesos de redistribución de los recursos.

Para el caso de la eficiencia, esta se puede medir a través de: objetivos, tiempo previsto y calidad esperada. Indica Mokate (1999) criterios considerados para alcanzar los objetivos trazados, teniendo en cuenta el costo y el uso, pero cuidando que las iniciativas eficaces cumplan con calidad, objetivos y costos de oportunidad. La eficiencia de asignación de recursos y procesos se juzga por los impactos sobre el bienestar de la población.

Para medir la eficiencia, a partir de señalado por Medina (2005) existen dos perspectivas complementarias: i) “si la cantidad de producto está determinada, la eficiencia se expresa en la minimización de costo total o medio que se requiere para generarlo; ii) si el gasto total está fijado de antemano, entonces ésta se expresa en la optimización de la combinación de los insumos para maximizar el producto” (p. 80)

1.3.1.1.2. Enfoque de gestión

El tema materia de estudio abre la brecha de conocimiento inicial en el que se reconozca al Estado el enfoque de gobierno abierto o de gestión por resultados, del siguiente modo:

a. Enfoque de gobierno abierto

Es inherente a la modernización en la gestión pública, el uso de las herramientas tecnológicas como las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC's), por lo que, en el marco de la modernización se busca eficiencia tras la aplicación de las TIC, de modo que se alcance al ciudadano proponer mejoras en el acceso a servicios públicos de calidad, ampliando el acceso a la información y haciendo que sea accesible para empresas y los ciudadanos comunes indicando que para conseguir la gobernabilidad dentro del Estado se debe implementar las TIC's en el proceso de contratación (Naser & Concha. 2011).

Las contrataciones públicas se basan en la aplicación y uso de las TIC's, a fin de que los gobiernos conduzcan mejoras en sus relaciones con proveedores y contratistas que contraten servicios, bienes y otras para el sector público (Banco Mundial, 2016).

Es claro, reconocer que las reformas experimentadas en leyes y procedimientos permiten implementar en la actualidad el uso de las tecnologías en las compras públicas, avanzando a la vanguardia de la tecnología y permitiendo alcanzar eficiencia, rapidez y calidad en los procesos involucrados.

Para Oszlak (2013) referirse al gobierno abierto supone reconocer que la tecnología del Internet permitió un crecimiento y revolución en la cultura, que como herramientas permiten alcanzar un adecuado funcionamiento en la sociedad contemporánea. Entonces, el autor propone que un gobierno abierto es aquel que basa su filosofía en el uso de canales abiertos para que los ciudadanos alcancen a participar y puedan ejercer roles que le sean atribuidos y reconocidos por el Estado.

La temática de Gobierno Abierto (open government), es esencial para la democracia bajo “la creencia de que el acceso a información del gobierno por parte de los ciudadanos es un derecho esencial” que lo fortalece. La ciudadanía otorga valor al acceso a la información, más aun si esta es compartida; además “hace más eficiente el uso de los recursos públicos” (Naser & Concha, 2011).

Para considerar un gobierno abierto, este debe cumplir los siguientes principios descritos en el estudio de Naser & Concha (2011) y que aplica en el Perú según la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM – Plan de Acción de Gobierno Abierto (PAGA) 2015-2016, aprobado por la Resolución Ministerial N°176-2015-PCM) y son los siguientes:

- i. Transparencia y acceso a la información pública: pues brinda la información sobre lo que se está haciendo (políticas, planes y gestión a disposición de la información), a los ciudadanos peruanos sobre las decisiones y acciones del Estado. Por ejemplo, los datos presentados en la plataforma del “Consulta Amigable” - MEF, “Procesos de Selección” - SEACE, los plan operativo de cada entidad, portales web, entre otros.
- ii. Participación ciudadana: Que reconoce el derecho de promover la participación en la formulación e implementación de políticas públicas, en

este punto se propone ideas y experiencias de los ciudadanos y se promueve la creación de espacios de encuentro para involucrarse en asuntos públicos. Por ejemplo, los presupuestos participativos.

- iii. Colaboración y rendición de cuentas: el gobierno se compromete a involucrar a los ciudadanos congregados en gremios empresariales, representación de organizaciones sociales y demás actores sociales en el esfuerzo por trabajar conjuntamente para resolver los problemas nacionales. Por ejemplo, la creación de “Ventanillas Únicas”.

Algunas consideraciones adicionales según el estudio de Naser & Concha (2011), la información debe estar completa, y no estar sujeta a condiciones que la privaticen, sin discriminar a personas o grupos sin necesidad de registro. La información debe encontrarse electrónicamente almacenados. Los datos deben ser oportunos, accesible y en su forma primaria; es decir, sin procesamientos ni formas agregadas, disponible a la mayor cantidad de personas, para propósitos varios; por último, deben estar libres de licencias (copyright, patentes o por regulaciones), la privacidad debe ser razonable por temas de seguridad.

Un gobierno abierto necesita que sus ciudadanos den iniciativas de participación para formar parte del Estado, es decir que se creen iniciativas de oportunidad, no solo primariamente del Estado, sino que en estas iniciativas de tipo abierto, se manifieste la transparencia de la información y se reconozcan las formas de relación de los Ciudadanos – Estado. (Oszlak, 2013)

Citando a Kossick & Robert (2004) y Oszlak (2013) propone que la participación e intervención respecto a cuestiones de teleducación, aprendizaje a distancia, ciencia y comercio electrónico en las que se exprese dudas acerca de la evaluación y uso de contribuciones de los ciudadanos por parte del Estado.

De manera textual Oszlak propone:

“Promover y poner en marcha mecanismos de participación resulta costoso. No sólo para el Estado sino también para la sociedad civil, donde los

interlocutores son organizaciones en las que a) la asociación es voluntaria, b) el compromiso de colaboración de sus miembros y auspiciantes es variable, c) sus dirigentes suelen ser mal o no remunerados y d) el free riding es casi siempre una posibilidad latente”. (p. 9)

Lo anterior permite reconocer que el costo representa un incremento respecto a los incentivos que aumentan o dificulta la participación activa. Entonces, la participación debe ser organizada e implementada por iniciativas que sean planificadas y monitoreadas por la experiencia, pero que permitan a todos quienes participen manifestar su satisfacción, alcanzando los beneficios que le correspondan.

b. Enfoque de gobierno por resultados

La reforma y modernización en el Perú (INCISPP, 2017), se basa en un enfoque en la gestión por resultados, el mismo que reivindica al grupo de órganos y procesos que ofrecen servicios al ciudadano, creando e implementando herramientas para el ciclo de gestión como:

- a. Planeamiento estratégico, como proceso sistemático construido analizando la situación actual y generando información para la toma de decisiones a través de cuatro fases: i) Prospectiva, ii) Estratégica, iii) Institucional, y iv) De seguimiento.
- b. Presupuesto por resultados, que relaciona la asignación de recursos a productos y los resultados medibles que benefician a la población. Esta herramienta se implementa a través de programas presupuestarios, incentivos e indicadores de desempeño.
- c. Gestión de programas y proyectos, relaciona la asignación de recursos a productos y los resultados medibles que benefician a la población. Esta herramienta se implementa a través de programas presupuestarios, incentivos e indicadores de desempeño de bienes y servicios que permitan alcanzar los objetivos propuestos en el plan de gobierno.
- d. Monitoreo y evaluación, que hace uso de la recopilación sistemática de datos sobre indicadores predefinidos.

Desde la óptica de la investigación, la realidad del país y sus reformas con mayor éxito se encuentran relacionadas a la administración (sistemas administrativos de contabilidad (Cuenta General de la República), tesorería (Dirección Nacional del Tesoro Público), Reniec, entre otros), pero las reformas referidas a la inversión pública y descentralización aún no han mostrado el mismo resultado por lo que se espera aún hallar las formas correctas para su mejor desarrollo por parte de la administración pública y la atención de la esfera política, sobre todo en la búsqueda e implementación de procesos que no solo resulten eficientes, sino que traigan consigo otros beneficios como las compras a menor precio.

De otro lado, acerca del enfoque de gestión por resultados, podemos citar el estudio que realizó Iacoviello & Pulido (2011), para quien este tipo de esquema se basa en tres aspectos:

- i. Mayor flexibilidad de quienes intervienen en la gestión de la administración pública.
- ii. Cuentas claras en la evaluación de desempeño, considerando eficiencia y eficacia en los servicios; y
- iii. Esquemas de incentivos en los que se evalúe los resultados de la gerencia y/o administración.

Para las autoras, Iacoviello & Pulido (2011) indican que el esquema de respeto a las pautas mencionadas en el párrafo anterior, marcan la posición y roles que cumplen tanto los directivos como la organización, aplicando su capacidad administrativa para alcanzar el mejoramiento de la gestión sobre la ciudadanía.

El ejercicio práctico de este tipo de política de gestión por resultados se ha implementado en diversos países, con realidades distintas, en los que se ha alcanzado libertad en el manejo de grupos encabezados por directivos, responsabilizando solo a quien tome las decisiones, pero este tipo de política considera fundamental que los directivos cubran las competencias básicas necesarias para el desarrollo de sus funciones. (Iacoviello & Pulido, 2011)

De otro lado, Makón (2000), indica que la humanidad se encuentra sometida a cambios que requieren de las organizaciones capacidad de adaptación y flexibilidad para cambiar en la gestión de las instituciones, es decir que se permita cubrir las demandas y necesidades de la sociedad contemporánea, para lo que se requiere personal en la gerencia pública capaz de incrementar la calidad de su desempeño a la par del plan nacional, es decir que no manifieste restricciones ante las demandas sociales, por el contrario que proponga herramientas de conducción de las políticas públicas que otorguen resultados de eficiencia y calidad para la ciudadanía.

Ante estos dos aspectos, es interesante mencionar que la realidad peruana en las últimas décadas el Estado desempeña un rol productor de valor público teniendo como principal objetivo cubrir las exigencias de los resultados para alcanzar el bienestar social, a través de servicios e infraestructura que la sociedad peruana requiere.

1.3.1.2. Definiciones de la Capacitación Laboral.

Al respecto Nonaka, (2000) afirmo que la capacitación es: la adquisición del conocimiento por parte del individuo, es un proceso en el cual se internaliza el conocimiento explícito para luego ser transformado en conocimiento tácito, proceso derivado de las vivencias o experiencias, así como también de un proceso formal de capacitación. Las experiencias o vivencias compartidas en el contexto de la socialización, constituyen el escenario básico para crear el conocimiento tácito, de la misma forma que se crean los modelos mentales y las habilidades y destrezas técnicas, siendo entonces la experiencia la precursora para la adquisición del conocimiento tácito. (p. 39).

Blake (1997), dieron a conocer la definición que la capacitación es: Aquel proceso que tiene como propósito fundamental proveer un conjunto de habilidades, conocimientos así como actitudes dentro de una organización, generando un escenario propicio para el cambio, la adaptación y el crecimiento de la organización según su misión y su visión. (p. 21).

Esta definición capacitación es dotar de nuevos conocimientos a una persona

como parte de crecimiento a nuevas circunstancias.

Calvario (2005), Este autor define diversas funciones de la capacitación, donde expone que la capacitación logra aportar un rendimiento en la productividad laboral, proveyendo información que luego se transforma en conocimientos, los cuales en real armonía con las habilidades y actitudes de cada colaborador incidirán de forma beneficiosa para la empresa, así como también a nivel personal, aunque la intención principal apunta hacia los mejores desempeños laborales, como lo plantea el autor Warther, resumiéndolos en los siguientes principios básicos:

- El conocimiento se incrementa en todos los niveles de la organización
- Realza la moral de todos los trabajadores.
- Logra una identificación del personal con los objetivos de la empresa.
- Promueve los principios de confianza, la apertura y la autenticidad.
- Promueve la toma de decisiones y la resolución de conflictos.
- Aumenta los procesos productivos y la calidad del trabajo.

Estos principios básicos permiten que se vea mejorada la comunicación en toda empresa. Con base a ello, el autor plantea que gracias a la capacitación el trabajador también se ve beneficiado de manera sustancial:

- Refuerza al individuo en la toma de decisiones y resolución de conflictos.
- Ayuda positivamente en el manejo de situaciones conflictivas.
- Eleva el nivel de satisfacción en los puestos de trabajo.
- Impulsa el logro de metas y logros del individuo.
- Permite eliminar temores de incompetencia en el individuo.
- Apertura un proceso dinámico de comunicación entre todos los miembros de la empresa, tanto grupal como entre individuos.
- Impulsa las ayudas de orientación en nuevas contrataciones.
- Permite la consolidación de las políticas empresariales.

Rodríguez (2007), afirma que: La capacitación es similar a la educación tradicional, ya que es impartida en clase. Las grandes organizaciones, aplican dichos procesos dentro de sus mismas instalaciones en horas previas o posteriores

a sus jornadas laborales, sin embargo los directivos pueden decidir, dependiendo de su relevancia si la misma puede ser recibida dentro de las jornadas habituales de trabajo. Aunque algunas organizaciones envían a sus colaboradores fuera de la organización a recibir capacitación, la cual en muchas ocasiones es impartida en centros de capacitación cercanos, también denominados institutos de estudios profesionales. Desde hace algún tiempo, se han constituido instituciones de carácter privado, que tienen por ocupación la capacitación de personal para el sector industrial, comercial y organizaciones de servicio.

Al respecto de la capacitación, la gerencia de recursos humanos y más específicamente su departamento de capacitación, determinan según sus estudios internos para el desarrollo de competencias, las necesidades de la organización, como será la disposición de los diferentes programas o cursos específicos para el personal. De acuerdo con Calderón Córdova, la capacitación se divide en tres áreas:

- a) Capacitación para el trabajo: Es impartida a todo aquel empleado que va a desempeñar un nuevo rol, puede ser por ser nuevo ingreso, ascenso o por reubicación dentro de la misma empresa.
 - Capacitación de pre ingreso: Es realizada con propósitos de selección, está enfocada en desarrollar conocimientos, habilidades y destrezas necesarias en el desempeño de actividades y tareas en el puesto de trabajo.
 - Inducción: La conforman ciertas actividades que están centradas en informar al nuevo colaborador sobre los planes, los objetivos y las políticas de la empresa, esto permitirá una congruente integración al puesto de trabajo, lograr una afiliación al equipo de trabajo de su área y su pertenencia hacia la organización.
 - Capacitación promocional: Vendrían a ser todas aquellas acciones de capacitación que permiten al colaborador o empleado, la oportunidad de postularse y lograr ascender en cargos de mayor nivel de autoridad, responsabilidad y remuneración.

- b) Capacitación en el trabajo: Está conformada por aquellas actividades que permitirán el desarrollo de habilidades, así como también mejorar ciertas actitudes en el personal con respecto a las tareas que desempeñan, siendo estas la clave para la sincronización entre el trabajador y los objetivos empresariales.
- Adiestramiento: Consiste en una acción destinada al desarrollo de las habilidades y destrezas del trabajador con el propósito de incrementar la eficiencia en su puesto de trabajo.
 - Capacitación específica y humana: Consiste en un proceso educativo, aplicado de manera sistemática, mediante el cual las personas adquieren conocimientos, actitudes y habilidades en función de objetivos definidos.
- c) Desarrollo: Comprendido como toda aquella formación integral que recibe el individuo, considerando todas las acciones que la organización pueda aportar para ello.
- Educación formal para adultos: Son las acciones realizadas por la organización para apoyar al personal en su desarrollo en el marco de la educación escolarizada. Tipos Contenido Importancia y tipos de capacitación
 - Integración de la personalidad: La conforman los eventos organizados para desarrollar y mejorar las actitudes del personal, hacia sí mismos y hacia su grupo de trabajo.
 - Actividades recreativas y culturales: Son las acciones de esparcimiento que propicia la empresa para los trabajadores y su familia con el fin de que se integren al grupo de trabajo, así como el de que desarrollen su sensibilidad y capacidad de creación intelectual y artística.

Bucheli (2005), afirma que: “comprenden una serie de mecanismos destinados a mejorar la calidad del trabajo, así como su productividad, aperturando la posibilidad de nuevos ingresos, considerando que la oferta y la demanda se han balanceado, dando entonces la oportunidad de que los desempleados se encuentren ante una oferta abierta a sus calificaciones.” (p. 21).

Entendemos del autor que: La capacitación es una serie de mecanismos que deben servir para mejorar el trabajo y la productibilidad.

Urzúa y Puentes (2010), indican que las actividades de capacitación laboral hacen referencia a “cualquier esfuerzo público o privado que en sus diseños específicos estén orientados hacia la mejora del desempeño de las personas en el ámbito laboral por medio del potenciamiento de habilidades, así como también de sus capacidades productivas, en ese orden de ideas el concepto de capacitación laboral, estaría conformado por todas aquellas actividades pensadas dentro del contexto de programas laborales activos.” (p. 32).

Vásquez (2012) expone que las acciones del proceso de capacitación, deben estar dirigidas al mejoramiento continuo de la calidad del recurso humano, donde se debe buscar mejorar sus habilidades, incrementar los conocimientos, también el cambio actitudes y su vez desarrollar al individuo. El objetivo principal entonces sería, la generación de procesos de cambio, que permitan alcanzar las metas de la organización.

La capacitación viene a estar sustentada en un marco teórico, que procura ejercer su influencia en la constitución de los propósitos, con base en los valores y objetivos de trazados por la organización (Guevara, 2012). Se puede afirmar que son muchas las teorías, que en el tiempo han influido en relación a los distintos enfoques de la capacitación, donde cada una de ellas apunta a relevar los diferentes niveles o áreas de la organización.

Por otra parte, el desarrollo tecnológico y organizacional, ha venido relegando la vigencia de esas teorías, en consecuencia se podría decir que cada nueva teoría, es una complementación de una ya existente, en lo cual busca una acomodación en las nuevas circunstancias, exigencias y entorno.

- **Teoría Neoclásica:** El propósito entrenamiento lograr la eficiencia.
- **Teoría Conductista:** Esta tiene como propósito, el entrenamiento y proporcionar a los directivos, gerentes y supervisores, todas aquellas técnicas necesarias que

les permita dirigir y mantener motivados a los subordinados, y a su vez que estos logren alcanzar las metas trazadas.

- **Teoría Sistemática:** Tiene como propósito lograr que los miembros de la organización, puedan interiorizar sus obligaciones y cumplan voluntariamente todos sus compromisos.
- **Teoría Clásica:** Lograr el incremento de los resultados de la organización, por medio de la planeación.
- **Teoría Humanista:** Tiene como propósito generar aprendizajes, en distintas formas de comportamiento sobre el individuo, logrando organizar sus esfuerzos, integrándolos en grupos de trabajo.
- **Teoría Estructuralista:** Esta tiene como finalidad, la selección de los problemas que obstaculizan el desarrollo de los subsistemas de la organización, los cuales son los que impiden lograr los objetivos.

Las ideas expuestas permiten conjeturar que la capacitación, viene a ser un Principio de una Nueva Cultura Laboral, por lo tanto se reconoce su importancia, en la introducción de cambio de actitudes y conductas, las cuales promuevan la creación de una nueva cultura laboral, la cual permita la elevación de la productividad de los trabajadores y por supuesto de las empresas, teniendo como fundamentos la educación, capacitación.

En ese orden de ideas Chacaltana (2005), comenta sobre la teoría estándar: la capacitación en condiciones de la denominada competencia perfecta, donde su modelo estándar sobre inversiones en la capacitación de la mano de obra, estuvo sustentado en uno de los trabajos de pionero Becker (1964). En su esencia dicho modelo básico, plantea que los mercados de trabajo y de bienes finales son netamente competitivos. Se podría decir que la idea general del modelo, radica en que se comparan los beneficios generados con los costos de la capacitación.

- a) Donde expone que la gente joven tiene mayor probabilidad de estudiar.
- b) Se debe considerar que si el período en el que se tiene que recuperar la inversión es muy corto, se reducen las intenciones de invertir en capacitación. Por lo tanto si la contratación de los empleados es de corta duración, la intención

de la capacitación se reduce proporcionalmente.

Desde la perspectiva de la participación de los jóvenes es determinante para el desarrollo de las mismas, ya que implica su permanencia y sostenibilidad en el mercado, ya que las actividades de servicio y atención personalizada requieren de su presencia para prestar la debida atención de calidad y la satisfacción del cliente.

Una ecuación que se propone es que mientras más bajo costo haya sido la educación post escuela, más probable es que el valor presente sea positivo. La estructura de costos incluyen no sólo costos directos sino también los costos indirectos, o sea los también llamados costos de oportunidad. Podría decirse que una consecuencia de esta observación, con relaciona a las personas jóvenes, es que tienen menores costos de oportunidad, a su vez tengan mayor probabilidad de capacitarse; al contrario los individuos con edades avanzadas, generan mayor costo de oportunidad y en consecuencia menos probabilidad de estudiar. El diferencial se incrementa con el factor de los ingresos entre aquellos que estudian luego de la escuela y aquellos que no estudian, genera mayor valor presente de la inversión.

1.3.1.3. Técnicas de Capacitación.

Forsyth (2011), propone que esto implica que primero se debe determinar las necesidades de capacitación, así como los objetivos de capacitación de los empleados, para luego ejecutarla. Las ventajas y desventajas de las técnicas de capacitación, que más se conocen son: La capacitación en el puesto: la cual se basa que la persona aprenda una responsabilidad y sus labores mediante su desempeño real.

Es la mayor realidad en el mundo empresarial, este tipo de capacitación es la única que existe y por lo general, los supervisores experimentados son los responsables de la capacitación de los nuevos empleados.

1.3.1.4. Beneficios de la Capacitación

Para Forsyth (2011), la capacitación en todos los niveles, viene a ser una de las mayores inversiones que se pueda hacer en Capital Humano, siendo la principal fuentes de bienestar para el personal y la organización.

Algunos de los beneficios tanto para la empresa como al propio individuo:

Beneficios de la capacitación en las empresas

- Permite la conducción hacia una alta rentabilidad y promueve actitudes más positivas
- Logra mejorar el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- Agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas en la organización.
- Se promueve el desarrollo con una visión a la promoción.
- Es un contribuyente a la formación de líderes y dirigentes.

Beneficios de la capacitación en el Individuo

- Permite ayudar a la toma de decisiones y solución de problemas.
- Se alimenta la confianza, como posición asertiva y el desarrollo.
- Es contribuyente positivo en el manejo de conflictos y tensiones.
- Logra forjar líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- Permite el logro de metas individuales en todos los niveles.

En el entorno actual del mundo empresarial, este termino de capacitación, ha venido generando cambios en forma de trabajar de las empresas, ayudándolas a mejorar todos sus procesos, por lo tanto todas aquellas empresas o organizaciones que la aplican logran generar ventajas competitivas en relación a sus competidores. (Forsyth 2011),

1.3.1.5. Importancia de la capacitación:

Actualmente la capacitación de los recursos humanos, viene a ser la respuesta a la necesidad que presentan las instituciones y empresas para poder contar con un personal calificado y productivo. También está presente la obsolescencia, que es una de las razones por la cual las empresas se preocupan por la formación de sus colaboradores, ya que con ella se logra la actualización de sus conocimientos, enfocadas a las nuevas técnicas y métodos de trabajo, garantizando así su eficiencia.

Para las empresas u organizaciones, la capacitación debe ser de vital importancia porque contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos a la vez que redundando en beneficios para la empresa.

La capacitación a todos los niveles constituye una de las mejores inversiones en Recursos Humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización.

1.3.1.6. Cómo beneficia la capacitación a las organizaciones:

Conduce a rentabilidad más alta y a actitudes más positivas. Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles. Crea mejor imagen. Mejora la relación jefes- subordinados. Se promueve la comunicación a toda la organización. Reduce la tensión y permite el manejo de áreas de conflictos.

Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas. Promueve el desarrollo con vistas a la promoción. Contribuye a la formación de líderes y dirigentes. Cómo beneficia la capacitación al personal: Ayuda al individuo para la toma de decisiones y solución de problemas. Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo. Contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones. Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas. Sube el nivel de satisfacción con el puesto. Permite el logro de metas individuales. Desarrolla un sentido de progreso en muchos campos. Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual.

Cómo determinar las necesidades de capacitación. Corresponde al empresario la responsabilidad de detectar los problemas provocados por la carencia de capacitación. A él le compete todas las decisiones referentes a la capacitación, bien sea que utilice o no los servicios de asesoría prestados por especialistas en capacitación. Los principales medios utilizados para efectuar el reconocimiento de necesidades de capacitación.

1.3.1.7. Técnicas de Capacitación.

Forsyth (2011), después de determinar las necesidades de capacitación y de establecer los objetivos de capacitación de sus empleados, se puede llevar a cabo la capacitación.

Las ventajas y desventajas de las técnicas de capacitación más comunes son las siguientes: Capacitación en el puesto: Contempla que una persona aprenda una responsabilidad mediante su desempeño real. En muchas empresas este tipo de capacitación es la única clase de capacitación disponible y generalmente incluye la asignación de los nuevos empleados a los trabajadores o los supervisores experimentados que se encargan de la capacitación real.

La capacitación en el puesto tiene varias ventajas:

Es relativamente económica; los trabajadores en capacitación aprenden al tiempo que producen y no hay necesidad de instalaciones costosas fuera del trabajo como salones de clases o dispositivos de aprendizaje programado. El método también facilita el aprendizaje, ya que los empleados aprenden haciendo realmente el trabajo y obtiene una retroalimentación rápida sobre lo correcto de su desempeño. Conferencias: Dar pláticas o conferencias a los nuevos empleados puede tener varias ventajas. Es una manera rápida y sencilla de proporcionar conocimientos a grupos grandes de personas en capacitación.

Como cuando hay que enseñar al equipo de ventas las características especiales de algún nuevo producto. Si bien en estos casos se pueden utilizar materiales impresos como libros y manuales, esto podría representar gastos considerables de impresión y no permitir el intercambio de información de las preguntas que surgen durante las conferencias.

Técnicas audiovisual: La presentación de información a los colaboradores mediante técnicas audiovisuales como películas, circuito cerrado de televisión, cintas de audio o de video puede resultar muy eficaz y en la actualidad estas técnicas se utilizan con mucha frecuencia.

- **Conocimiento del personal SUNAFIL**

Definición de conocimiento:

Capacidad del ser humano para comprender por medio de la razón la naturaleza, cualidades y relaciones de las cosas / conjunto de ideas que se conocen acerca de algo, especialmente de una materia o ciencia.

Desde esa perspectiva, es importante determinar con precisión el conocimiento del personal que labora en SUNAFIL y probar que poseen el conocimiento necesario para el buen desempeño de sus funciones.

Esto nos lleva a hasta cada puesto de trabajo, cual es la información del puesto de labores que desempeña ese colaborador o empleado, en contraparte es la SUNAFIL que debe contar en sus manuales toda la información concerniente a las labores de cada personal, para así poder contrastar con esa realidad, el desempeño que tendrá ese trabajador.

Se debe contar con estudios para el puesto de labores, esto podrá determinar el perfil, conocimientos, habilidades que deben poseer cada trabajador en el marco de las funciones asignadas, en pocas palabras, el desempeño exitoso de cada miembro de la institución, está enmarcado en los estudios previos sobre cada puesto de labores.

Existe una dimensión última que va a consolidar el éxito de las labores del personal de SUNAFIL, es el nivel de especialización para el puesto de labores, este consiste en determinar el grado de especificidad y de conocimientos que deben poseer los colaboradores de la institución, más aun cuando se trate de cargo con niveles supervisorios, gerencia media o alta gerencia, en los cuales debe existir un mayor conocimiento de las labores que se realizan, por lo tanto deben poseer cierto nivel de conocimiento profesional y alto grado de especificidad de las labores cotidianas, sin embargo, deben venir acompañadas de otros dotes que son el producto de una capacitación personal, enmarcadas y alineadas con los objetivos, planes y metas diseñadas de manera específica para SUNAFIL.

- **Habilidades del personal SUNAFIL**

Para Lazarte (2012), según manifiesta que “habilidad” viene a ser la capacidad y la disposición para algo, también indica que las habilidades del personal, también enmarcan una actitud a veces innata, de talentos, destrezas y capacidades que posee un individuo que le permite realizar, además con éxito, ciertas actividades, trabajos o tareas; este tipo de habilidades también se les llama destrezas.

Las siguientes dimensiones permiten contextualizar esta variable con mucha más precisión, dándole el enfoque necesario de lo que se está planteando con SUNAFIL.

La pericia para el puesto de labores viene a ser, el nivel de especificidad de cada labor realizada en cada puesto de trabajo, donde el trabajador es un perito en la actividad que desempeña.

El talento para el trabajo, con base a la definición propuesta por la Real Academia Española, el talento, en su primera acepción significa inteligencia, en la segunda apunta hacia la aptitud, por lo tanto el trabajo en desarrollo nos encamina a pensar que es la inteligencia que disponen las personas para consolidar el logro de los objetivos establecidos o asignados dentro de SUNAFIL.

La astucia en el trabajo, como la define Börne L. “La astucia es a menudo molesta como una lámpara en un dormitorio”, está muy presente en las actividades y en el habla cotidiana, en todas las situaciones y vivencias que ocurren todos los días, por lo tanto en el ámbito laboral, requiere que el trabajador posea gran conocimiento del entorno; sin embargo, esto no quiere decir que se pueda adquirir a nivel consciente, considerando pues que la mayoría de las personas nacen astutas. Estos atributos permiten detectar una mentira o un intento de extorción, para ello se hace necesario tener una cierta experiencia o capacitación en el trato con los demás, esto permite identificar ciertos gestos e inflexiones de la voz, lo que ayuda a descifrar a las personas cuando no son sinceras.

Por ultimo con relación a la aptitud del personal de SUNAFIL, y al respecto la Real Academia Española define a la aptitud como “la capacidad y disposición para el buen desempeño o ejercicio de un negocio, de una industria, de un arte, etc.”, siendo entonces el estado deseado para el clima organizacional dentro de la institución, que toda la plantilla laboral de SUNAFIL, tenga una actitud positiva, para ello se debe contar con condiciones psicológicas idóneas las cuales siempre estarán vinculadas a sus capacidades, que a la vez abiertos a todas las posibilidades para una capacitación y la obtención de conocimientos.

1.3.2. Orientación al ciudadano.

Esta consistiría en la demostración de cierta sensibilidad por las necesidades o exigencias que un conjunto de clientes potenciales externos o internos pueden requerir en el presente o en el futuro. Esta no vendría a ser una conducta específica para con el trato de un cliente real, ni tampoco una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente, a lo cual habría que incorporar este conocimiento al momento de elaborar los planes de acción. Es importante aclarar que existe una marcada diferencia entre “atención al cliente” y “orientación al ciudadano” ya que la primera consiste en la atención específica de las necesidades del cliente por su interacción directa con él, mientras la orientación al ciudadano, requiere estar comprometido con la calidad, con asegurar la satisfacción final de las necesidades de los clientes y de estar comprometido con la mejora continua. Chaux R. (2014)

1.3.2.1. Orientación al ciudadano entendido como Orientación al servicio

Para dimensionar esta variable dentro de nuestro contexto de SUNAFIL, es necesario indicar que la verdadera diferencia en una empresa exitosa, radica en la orientación al servicio que esta preste, basada en su capacidad de identificar cuáles son las necesidades del cliente y anticiparse en dispensar la manera de satisfacer esas necesidades, de tal forma que supere todas las expectativas.

Compromiso de aquello que pretende conocer

El compromiso es una variable dentro del conjunto que requieren construir dicha dimensión, como lo es la orientación al ciudadano entendido como orientación al servicio, es que el compromiso conlleva en su acepción con lo define el diccionario de la real academia española, como la “obligación contraída” y “palabra dada”. Esta palabra se vincula cuando existe la aceptación de algo o comprometido con algo, debe cumplir con sus responsabilidades, con lo dispuesto o solicitado. Desde esa perspectiva el compromiso de aquello que pretende conocer, se hace presente y necesario en los trabajadores de SUNAFIL.

Calidad de aquello que pretende conocer

La calidad según la RAE, vendría a ser toda aquella “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”. Por otro lado, la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, podría decirse que es una fijación mental de las personas que ante la orientación del

servicio prestado asume de conformidad el servicio y su vez la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

Satisfacción de aquello que pretende conocer

La vinculación de la satisfacción con la orientación al servicio por parte de los trabajadores de SUNAFIL, podemos encontrar una definición de la RAE la cual dice “sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad”, aunado al compromiso ya definido previamente, la satisfacción de aquello que pretende conocer, los trabajadores deben estar en armonía consigo mismo, además de tener un conocimiento tácito de las labores que desempeñan.

Mejora continua de aquello que pretende conocer

Esta dimensión guarda estrecha relación con la calidad, considerada en párrafos anteriores, aquí Deming define “un producto o servicio que tiene calidad si sirve de ayuda a alguien y disfruta de un mercado bueno y sostenido” Deming, (1993). Donde la mejora continua pasa a ser una actividad recurrente para aumentar la capacidad, para cumplir con los requisitos. Donde el mismo autor también afirma que donde exista la mejora continua, este debe tener un enfoque centrado en el cliente.

1.3.2.2. Orientación al ciudadano entendido como proceso

El proceso viene a constituir todo aquel procesamiento o conjunto de operaciones a que se somete una cosa para elaborarla o transformarla, Según el diccionario de la real academia española esta palabra es definida como la sucesión de actos o acciones realizados con cierto orden, que se dirigen a un punto o finalidad, así como también al conjunto de fenómenos activos y organizados en el tiempo, donde las acciones a realizar dentro de la orientación al ciudadano, el personal de SUNAFIL debe comprender con exactitud todos los procesos que están involucrados en el cumplimiento de sus funciones.

Interacción de aquello que pretende conocer

La interacción, según RAE aquella acción que ocurre entre dos o más personas u objetos, que está determinada por algún grado de reciprocidad, dentro

de la orientación al ciudadano y vinculándola como proceso, vendría a ser todo las interacciones, valga la redundancia, que realicen los trabajadores con los ciudadanos que visiten la SUNAFIL, o las inspecciones que se realicen, así como también todas aquellas dentro la institución, con sus compañeros, jefes y supervisores, las cuales deben demostrar de manera recíproca, respeto y consideración.

Atención de aquello que pretende conocer

Para ello RAE define atención como la acción de atender, cortesía, urbanidad, demostración de respeto u obsequio... entonces esto nos conlleva a enmarcar las acciones de los trabajadores de SUNAFIL hacia una aptitud en concordancia que la orientación al ciudadano que están dispensando, por lo tanto el conocimiento que poseen sobre las labores que desempeñan, deben canalizarlas como un proceso bien organizado, que culmine con la atención adecuada, cortés y de respeto mutuo.

Continúo de aquello que pretende conocer

Se reconoce que continuo es un adjetivo que permite nombrar a algo que se extiende, se hace o dura sin interrupción. Por lo tanto, guarda relación con las acciones de interacción y atención en los procesos que deben prestar los trabajadores de SUNAFIL en la orientación al ciudadano entendido desde una perspectiva de proceso que pretende conocer.

Sistemático de aquello que pretende conocer

Según la RAE sistemático, Dicho de una persona: Que procede por principios, y con rigidez en su tenor de vida o en sus escritos, opiniones, etc. Otra vendría a ser aquella persona que realiza un trabajo o una tarea ordenadamente, siguiendo un método o sistema. En ese orden de ideas se contextualiza con las acciones de deben ejecutar los trabajadores dentro del marco de sus atribuciones, las cuales están apuntadas a la Orientación al ciudadano entendido como proceso, dentro de SUNAFIL.

1.3.2.3. Orientación al ciudadano entendido como educación

En relación con la competencia Orientación al ciudadano, entendido como factor en la educación, esta conlleva el respeto de los derechos de las demás personas y principalmente a todos aquellos usuarios de SUNAFIL, además de asumir todos los retos implícitos en la educación y/o capacitación que deben recibir los trabajadores de la institución, donde y cuando la gerencia de recursos y el departamento de capacitación así lo determinen.

Intencional de aquello que pretende conocer

Para la RAE, intencional “perteneciente o relativo a la intención” en este entendido corresponde al acto de intención vinculada a la educación que servirá como potenciadora de las habilidades, atención, pericia, astucia y capacidad que deben disponer los trabajadores de SUNAFIL en la orientación ciudadana.

Autodeterminación de aquello que pretende conocer

Una segunda acepción por parte de la RAE, nos vincula con el alcance de este objetivo, “capacidad de una persona para decidir por sí misma algo”, lo que conlleva a valorar que las acciones del personal de SUNAFIL hacia una cultura organizacional de orientación al ciudadano, esta autodeterminada por quienes realizan tal labor, aceptando que la educación es la opción principal que lograr un desempeño óptimo de las funciones, en consecuencia la capacitación del personal es la visión hacia una educación continua y mejorada.

Integradora de aquello que pretende conocer

Esta acción que significa que integra hace que alguien o algo pase a formar parte de un todo, podría decirse que sería el llegar al estado deseado de las cosas dentro de SUNAFIL, ya que esta acción enmarcada en la educación dentro de la orientación ciudadana, sería el fin último, lograr una acción integradora de todos los procesos a través de la capacitación del personal de SUNAFIL y que este a su vez, brinde la orientación al ciudadano de una manera respetuosa, honrada.

Diagnostica de aquello que pretende conocer

De las evidencias anteriormente mencionadas, podemos conjeturar que una actividad diagnóstica precederá a todas las anteriores antes de llegar a las acciones educativas, o mejor dicho de la capacitación del personal, en otras palabras la detección de las necesidades de capacitación, la cual es responsabilidad del departamento de capacitación, con la autorización de la gerencia de recursos humanos, deberán tomar todas las previsiones para que esto suceda, más aun enmarcados en las líneas de concebir la orientación al ciudadano desde la perspectiva de educación, como la acción emancipadora hacia el éxito de la institución SUNAFIL.

1.4. Formulación del problema

Para realizar la presente investigación, se planteó los siguientes problemas:

Problema General

¿Qué relación existe entre la capacitación laboral y orientación al ciudadano según el público usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral - Callao 2018?

Problemas específicos:

¿Qué relación existe entre el conocimiento del personal y la orientación al ciudadano según el público usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral - Callao 2018?

¿Qué relación existe entre las habilidades del personal y la orientación al ciudadano según el público usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral - Callao 2018?

¿Qué relación existe entre la actitud del personal y la orientación al ciudadano según el público usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral - Callao 2018?

1.5 Justificación del estudio.

Justificación teórica

El planteamiento y conclusiones que se producirán a razón de la siguiente investigación servirán como fuente de información para investigaciones, también permitirá más eficiencia en la institución y lograr un mejor servicio de calidad de orientación al usuario y por lo tanto una mejor Gestión Pública, Garantizando el derecho a la información de todo ciudadano, cobrando relevancia para el mejoramiento continuo en sus objetivos de servicio a la población.

Justificación Práctica

En el aspecto práctico el estudio se justifica en la medida que se busca conocer datos, Que Permitirá a usuarios y trabajadores tener más conocimiento acerca de las funciones de la entidad, para superar las debilidades y brechas que presente la institución, para lograr más eficiencia en la orientación al usuario y prototipo para otras instituciones públicas del estado peruano, lo cual puede servir a los profesionales del ramo para mejorar sus estrategias, superar las dificultades y debilidades que se les pueda presentar en la toma de decisiones, así lograr una atención de calidad para mejorar la satisfacción del usuario.

Justificación Metodológica

Los métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos, que se emplearon en la investigación capacitación laboral y orientación al ciudadano según el público usuario, demuestran su validez y confiabilidad, así, podrán ser utilizados como base para otros trabajos de investigación.

Justificación social

Las razones sociales por las cuales se escogió este tema son la importancia que tiene la capacitación del personal, al ingresan a un puesto público en el área de atención u orientación al ciudadano, ya que aquí empieza el procedimiento o causa que va a empezar en la entidad, siendo el objetivo que se dé un buen servicio y satisfacción del usuario como objetivo fundamental.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación significativa entre la capacitación laboral y la orientación al ciudadano según el público usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral - Callao 2018.

Hipótesis específicas:

Existe una relación significativa entre el conocimiento del personal y la orientación al ciudadano según el público usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral - Callao 2018.

Existe una relación significativa entre las habilidades del personal y la orientación al ciudadano según el público usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral - Callao 2018.

Existe una relación significativa entre la aptitud del personal y la orientación al ciudadano según el público usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral - Callao 2018.

1.7. Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la capacitación laboral y orientación al ciudadano según el público usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral - Callao 2018.

Objetivos Específicos:

Determinar la relación que existe entre el conocimiento del personal y la orientación al ciudadano según el público usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral - Callao 2018.

Determinar la relación que existe entre las habilidades del personal y la orientación al ciudadano según el público usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral - Callao 2018.

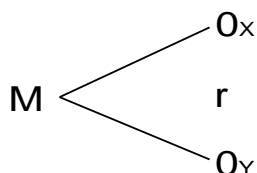
Determinar la relación que existe entre la aptitud del personal y la orientación al ciudadano según el público usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral - Callao 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Para esta investigación se trabajó con el diseño no experimental de tipo transversal porque es aquella que sirve para recolectar datos en un solo momento y en un tiempo único. Este diseño tiene como propósito describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado como lo manifiesta en las afirmaciones de Hernández, Fernández y Baptista (2010)

Además, la explicación de este estudio sobre la búsqueda de los motivos las cuales indagan acerca de la causa en vista de que los efectos llaman la atención de los investigadores y hace que se preocupe del por qué se producen esos efectos observados para este estudio entonces empleamos el siguiente esquema.



Dónde:

- m : unidades de análisis o muestra de estudios.
- O₁ : Observación de la variable capacitación laboral
- O₂ : Observación a la variable orientación al ciudadano
- r : Coeficiente de correlación

Metodología

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010) el método de investigación es el método científico de enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo correlacional, ya que busca establecer las características que posee la muestra, asimismo, se establece el uso del método hipotético deductivo en razón a la prueba de hipótesis también se analizó e interpretó los hechos y fenómenos de la realidad, de ambas variables, para luego establecer la relación existente que obtuvieron entre ellos.

Asimismo, se evaluó cuanto se relaciona la Capacitación laboral y orientación al ciudadano según el público usuario de la Superintendencia Nacional de

Fiscalización Laboral - Callao, 2018. Cabe precisar que el estudio corresponde a los procedimientos de observación a las variables motivo de investigación.

Tipo de investigación

El tipo de estudio es Básica

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010) esta consiste en analizar algunas características observables sin manipulación alguna determinando el hecho tal como funciona en función a una teoría establecida.

En este caso se busca medir la relación entre la Capacitación laboral y orientación al ciudadano según el público usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral - Callao, 2018. En el mismo sentido es investigación correlacional, en la medida que las percepciones de las variables busca establecer la real dimensión que afectan entre sí. También es correlacional ya que se intenciona establecer una relación lineal o directa en las variables.

2.2. Variables, operacionalización

En el presente estudio se consideraron 2 variables: capacitación laboral y orientación al ciudadano.

Definición Conceptual

Variable 1: Capacitación laboral

Mayuri (2011) refirió que la atención la capacitación es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal Sus dimensiones son: contenido del trabajo, supervisión, remuneración, oportunidad de ascensos y compañeros de trabajo. (p. 7).

Variable 2: Orientación al ciudadano

Martínez de Codés (1998) Proceso que ayuda a la persona a tomar decisiones, es como una forma de asesorar al individuo para la resolución de problemas personales y sociales, como sistema o modelo de intervención que brinda asistencia al sujeto y, más recientemente, como eje transversal del currículo presente en los actos que emprende el. (p. 31).

La Operacionalización de las variables está estrechamente vinculada a la técnica de la encuesta que utilizaremos para la recolección de datos. La misma que es compatible con los objetivos de la investigación, a la vez que responde al enfoque cuantitativo, y al tipo de estudio que se realizaremos. Al respecto Ruso (2011) afirma que: la definición operacional “define el conjunto de procedimientos, actividades, operaciones para medir o recolectar datos con respeto a una variable” (p. 24).

Definición operacional

Variable 1: Capacitación laboral

La variable Capacitación Laboral, para su mejor estudio se ha operacionalizado en 3 dimensiones, cada una con 4 indicadores: Conocimiento del personal de SUNAFIL, Información del puesto de labores de SUNAFIL, Estudios para el puesto de labores de SUNAFIL, Especialización para el puesto de labores de SUNAFIL. Asimismo, por cada indicador se consideraron 2 ítems o reactivos, lo que permitió elaborar un cuestionario con 24 ítems el mismo que se aplicará en la recogida de datos y su posterior procesamiento estadístico, para las pruebas de hipótesis y arribar a las conclusiones del presente estudio.

Tabla 1

Operacionalización de variable Capacitación laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles	Intervalos
D1 conocimiento	Conocimiento del personal de SUNAFIL	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	Ordinal Escala de Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).	Excelente: Buena: Regular:	91 – 120 60 – 90 31 – 60
	Información del puesto de labores de SUNAFIL				
D2 habilidades	Estudios para el puesto de labores de SUNAFIL	9, 10, 11, 12, 13, 14,15, 16			
	Especialización para el puesto de labores de SUNAFIL				
	Pericia para el puesto de labores				
D3 aptitud	Talento para el trabajo	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24			
	Astucia para el trabajo				
	Destreza para el trabajo				
	Postura en el trabajo				
	Capacidad en el trabajo				
	Desempeño en el trabajo				
	Idoneidad en el trabajo				

Definición operacional de la variable orientación al ciudadano

La variable orientación al ciudadano, para su mejor estudio se ha operacionalizado en 3 dimensiones, cada una con 4 indicadores: Compromiso de aquello que pretende conocer, Calidad de aquello que pretende conocer, Satisfacción de aquello que pretende conocer, Mejora continua de aquello que pretende conocer, Interacción de que pretende conocer, Atención de aquello que pretende conocer, Sistemático de aquello que pretende conocer, Intencional de aquello que pretende conocer, Autodeterminación de aquello que pretende conocer, Integradora de aquello que pretende conocer, Diagnostica de aquello que pretende conocer. Por cada indicador se consideraron 2 ítems o reactivos, lo que permitió elaborar un cuestionario con 24 ítems el mismo que se aplicará en la recogida de datos y su posterior procesamiento estadístico, para las pruebas de hipótesis y arribar a las conclusiones del presente estudio.

Tabla 2

Operacionalización de variable Orientación al ciudadano

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles	Intervalos
Entendido como Orientación al servicio	Compromiso de aquello que pretende conocer	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8			
	Calidad de aquello que pretende conocer				
Entendido como proceso	Satisfacción de aquello que pretende conocer	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16	Ordinal Escala de Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).	Excelente: Buena: Regular:	91 – 120 61 – 90 31 – 60
	Mejora continua de aquello que pretende conocer				
Entendido como educación	Interacción de aquello que pretende conocer	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24			
	Atención de aquello que pretende conocer				
Entendido como educación	continuo de aquello que pretende conocer				
	Sistemático de aquello que pretende conocer				
Entendido como educación	Intencional de aquello que pretende conocer				
	Autodeterminación de aquello que pretende conocer				
Entendido como educación	Integradora de aquello que pretende conocer				
	Diagnostica de aquello que pretende conocer				

2.3. Población y muestra

Población.

La población estará conformada por todos los usuarios del servicio de orientación al ciudadano que corresponden a la SUNAFIL Callao considerando que en su conjunto son un promedio de 250 personas mensuales.

Muestra.

La muestra fue probabilística, tomada al azar, utilizando la siguiente fórmula probabilística:

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

Dónde:

N tamaño de la población

n= nivel de confianza

p= probabilidad de que ocurra un evento p

q= probabilidad de que ocurra un evento q

e= margen de error esperado

Entonces:

N= 179

n= (95)² = 1.96

p= .5

q= .5

e= +- 5%= .050

$$n = \frac{1.96 \times 179 (.5 \times .5)}{(.050)^2 178 + (3.8416)^2 (.5 \times .5)}$$

$$n = \frac{171.8}{1.41}$$

$$n = 125$$

Para redondear el dato que arrojó la ecuación aplicada, se tomará en cuenta 125 colaboradores del SUNAFIL – Callao.

Muestreo.

El muestreo empleado fue probabilístico, aleatorio simple. Dichos participantes se determinan aplicando el sistema aleatorio. En total se prevé evaluar a 125 usuarios. Considerando la realidad de la investigación se realizó el listado del total de los usuarios que se apersonaban a recibir el servicio de orientación en la intendencia del Callao, luego del procedimiento de aleatorización se determinó un total de 125 usuarios en forma probabilística ya que todos tuvieron la misma oportunidad de pertenecer a la muestra.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas:

Morone, refiriéndose a las técnicas de investigación afirma que: Las técnicas son los procedimientos e instrumentos que utilizamos para acceder al conocimiento. Encuestas, entrevistas, observaciones y todo lo que se deriva de ellas. (2012, p. 3).

Técnica la encuesta

Asimismo Morone (2012), sobre la encuesta afirma que:

Se utiliza el término encuesta para referirse a la técnica de recolección de datos que utiliza como instrumento un listado de preguntas que están fuertemente estructuradas y que recoge información para ser tratada estadísticamente, desde una perspectiva cuantitativa (p.17). En el presente estudio se hizo uso de la Técnica de la encuesta y el uso del Instrumento del Cuestionario, en este caso se hizo uso de dos cuestionarios, uno para cada una de las variables.

Técnica

La técnica que se utilizó en este estudio es la encuesta.

Instrumentos

El instrumento que se empleó fue el cuestionario.

Cuestionario:

Sobre el cuestionario Abril (2008) afirma que “el cuestionario es un conjunto de preguntas, preparado cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación, para que sea contestado por la población o su muestra” (p 15).

Variable 1: Capacitación Laboral

Instrumento: Se aplicó un cuestionario

Tabla 3

Cuestionario sobre la variable Capacitación Laboral

Datos generales:

Título:	Capacitación laboral y orientación al ciudadano según el público usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral - Callao, 2018.
Autor:	Br. ELVIS ROSENDO MANUEL CAVA GONZALES
Procedencia:	Callao – Perú, 2018
Objetivo:	Describir las características de la variable Capacitación laboral según el público usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral - Callao, 2018.
Administración:	Individual
Duración:	15 minutos
Significación:	El cuestionario está referido a determinar la relación entre Capacitación laboral y orientación al ciudadano según el público usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral - Callao.
Estructura:	La escala consta de 1 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). Asimismo, la escala está conformada por 03 dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones con dirección positiva y negativa sobre la variable Atención.

Variable 2: Orientación al ciudadano

Instrumento: Se aplicó un cuestionario

Tabla 4

Cuestionario sobre la variable orientación al ciudadano

Datos generales:

Título:	Capacitación laboral y orientación al ciudadano según el público usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral - Callao, 2018.
Autor:	Br. ELVIS ROSENDO MANUEL CAVA GONZALES
Procedencia:	Callao – Perú, 2018
Objetivo:	Orientación al ciudadano según el público usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Callao, 2018.
Administración:	Individual
Duración:	15 minutos
Significación:	El cuestionario está referido a determinar la relación entre Capacitación laboral y orientación al ciudadano según el público usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral - Callao.
Estructura:	La escala consta de 24 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). Asimismo, la escala está conformada por 04 dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones con dirección positiva y negativa sobre Satisfacción.

Validación y confiabilidad del instrumento:

Validez

Para Hernández, et al (2010), “la validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que pretende medir” (p. 201).

En razón a que la consistencia de los resultados de una investigación presenta un valor científico, los instrumentos de medición deben ser confiables y válidos, por ello, para determinar la validez de los instrumentos antes de aplicarlos fueron sometidos a un proceso de validación de contenido

En el presente estudio se ha realizado el proceso de validación de contenido, en donde se han tenido en cuenta tres aspectos: relevancia, pertinencia y claridad de cada uno de los ítems de los instrumentos, basados en juicio de expertos.

Tabla 5

Validez del cuestionario sobre la Variable 1:

Expertos	Especialidad	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Juez 1	Metodólogo	Hay Suficiencia	Aplicable
Juez 2	Temático	Hay Suficiencia	Aplicable
Juez 3	Temático	Hay Suficiencia	Aplicable

Fuente: certificados de validez de contenido.

Tabla 6

Validez del cuestionario sobre Variable 2:

Expertos	Especialidad	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Juez 1	Metodólogo	Hay Suficiencia	Aplicable
Juez 2	Temático	Hay Suficiencia	Aplicable
Juez 3	Temático	Hay Suficiencia	Aplicable

Fuente: certificados de validez de contenido.

Confiabilidad

La evaluación de la confiabilidad se realizó a través de alfa de Cronbach, permitiendo estimar la fiabilidad del instrumento de medición a través de un conjunto de elementos.

Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach.

- Coeficiente alfa > 9 es excelente
- Coeficiente alfa > 8 es bueno
- Coeficiente alfa > 7 es aceptable
- Coeficiente alfa > 6 es cuestionable
- Coeficiente alfa > 5 es pobre
- Coeficiente alfa < 5 es inaceptable

A través del alfa de Cronbach, la primera variable de calidad de servicio arrojó un resultado de 0.849 (84.9%) lo que significa según el autor (George y Mallery (2003, p.231).) El coeficiente alfa o confiabilidad de Cronbach es bueno.

Tabla 7

Estadísticas de fiabilidad:

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N° de elementos

0.849	0.849	48
-------	-------	----

Fuente: certificados de validez de contenido.

Los resultados arrojan que si dentro del procesamiento de datos se retira uno de los elementos de estudio puesto en la encuesta, el nivel de significancia del Alfa de Cronbach no se vería muy afectado, con respecto a la confiabilidad de la encuesta, los resultados máximos que ocurrirían tendrían un grado de significancia de fiabilidad de la encuesta similar con un valor de 85.7%, mientras que el valor mínimo de este indicador ocurriría si se quita el elemento de: Los empleados de SUNAFIL resuelven las peticiones en un tiempo adecuado, dejando un valor del 83.8% que es un resultado aceptable dentro del mínimo permitido que sería de 70% de fiabilidad

Procedimientos de recolección de datos:

Se realizó un estudio piloto con la finalidad de determinar la confiabilidad de los instrumentos, en 60 usuarios con las mismas características de la muestra de estudio, quienes fueron seleccionados al azar y a quienes se les aplicaron los cuestionarios con escala tipo Likert sobre las variables capacitación laboral y orientación al ciudadano.

La confiabilidad de los instrumentos a partir de la muestra piloto, se estableció por dimensiones y por variables, cuyos resultados han sido mostrados e interpretados en las tablas 7 y 8.

Una vez probada la validez y confiabilidad de los instrumentos de estudio, se procedió a aplicarlos a la muestra de 125 usuarios del servicio de orientación de la SUNAFIL, Callao. Quienes respondieron en un tiempo aproximado de 10 minutos.

Luego, se analizaron los datos obtenidos de la muestra de 125 usuarios del servicio de orientación de la SUNAFIL, Callao, a través del programa estadístico SPSS versión 21.0 en español. Asimismo, los resultados pertinentes al estudio, han sido mostrados mediante tablas y figuras, con su correspondiente interpretación, de acuerdo a los objetivos e hipótesis planteados en la presente investigación.

Especificaciones de simulación de muestreo

Método de muestreo	Simple
Número de muestras	60
Nivel de intervalo de confianza	95.0%
Tipo de intervalo de confianza	Percentil

Correlaciones

		Calificación Variable Orientación al Ciudadano	
		Calificación Variable Capacitación Laboral	
Rho de	Calificación	Coeficiente de correlación	1.000
			,297**

Spearman	Variable		Sig. (bilateral)	
	Capacitación Laboral	N	125	125
		Simulación de muestreo ^c	Sesgo	-0.010
			Desv. Error	0.091
			Intervalo Inferior	1.000
			de Superior	1.000
			confianza al 95%	0.069
	Calificación Variable	Coeficiente de correlación	,297**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
	Orientación al Ciudadano	N	125	125
		Simulación de muestreo ^c	Sesgo	0.000
			Desv. Error	0.091
			Intervalo Inferior	1.000
			de Superior	1.000
			confianza al 95%	0.069

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

c. A menos que se indique lo contrario, los resultados de la simulación de muestreo se basan en 60 muestras de simulación de muestreo

Muestra escogida aleatoriamente, al azar por el mismo programa SPSS.

2.5. Métodos de análisis de datos

Para la contratación de la hipótesis general, e hipótesis específicas y teniendo en cuenta la naturaleza de las variables y los datos ordinales, se aplicó en cada caso la prueba estadística de Spearman para establecer su relación.

El método utilizado en la presente investigación fue el método hipotético deductivo, al respecto Bernal (2006), afirma que “este método consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p. 56).

2.6. Aspectos éticos

Este trabajo de investigación ha cumplido con los criterios establecidos por el diseño de investigación cuantitativa de la Universidad César Vallejo, el cual sugiere a través de su formato el camino a seguir en el proceso de investigación. Asimismo, se ha cumplido con respetar la autoría de la información bibliográfica, por ello se hace referencia de los autores con sus respectivos datos de editorial y la parte ética que éste conlleva.

Las interpretaciones de las citas corresponden al autor de la tesis, teniendo en cuenta el concepto de autoría y los criterios existentes para denominar a una persona “autor” de un artículo científico. Además de precisar la autoría de los instrumentos diseñados para el recojo de información, así como el proceso de revisión por juicio de expertos para validar instrumentos de investi | cual pasan todas las investigaciones para su validación antes de ser aq

III. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo por Dimensiones

3.1.1. Dimensiones de la Variable Capacitación Laboral

La calificación por cada una de las dimensiones se estimó en función a la suma de los puntajes obtenidos de los indicadores que comprenden dicha dimensión siendo los parámetros de medición:

- 0 – 10 = Mala
- 11 – 20 = Regular
- 21 – 30 = Buena
- 31 – 40 = Excelente

- **Dimensión Conocimiento del Personal**

Tabla 9:

Dimensión Conocimiento de Personal

Calificación Dimensión Conocimiento de Personal				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	63	50.4	50.4	50.4
Buena	60	48.0	48.0	98.4
Válido Excelente	2	1.6	1.6	100.0
Total	125	100.0	100.0	

Los resultados obtenidos arrojan que el 50.4% de los colaboradores participantes obtuvieron una calificación de regular, mientras que el 48% obtuvo una calificación de buen conocimiento de personal, finalmente solo el 1.5% de los participantes obtuvieron una calificación excelente en la atención en la SUNAFIL Callao

Tabla 10:

Puntaje dimensión conocimiento del personal

Estadísticos

Puntaje dimensión conocimiento del personal		
N	Válido	125
	Perdidos	0
Media		20.81
Mediana		20.00
Moda		16
Desviación estándar		5.202
Mínimo		11
Máximo		31

En cuanto a la obtención de puntajes para la dimensión Conocimiento del Personal, dentro del grupo de muestra, se pudo observar que el promedio de puntajes obtenidos fue de 20.81 puntos, con una mayor frecuencia de puntajes obtenidos de 16 puntos y una desviación estándar de 5.202, además el puntaje mínimo que se obtuvieron dentro de la muestra fueron de 11 puntos y el máximo fue de 31 puntos.

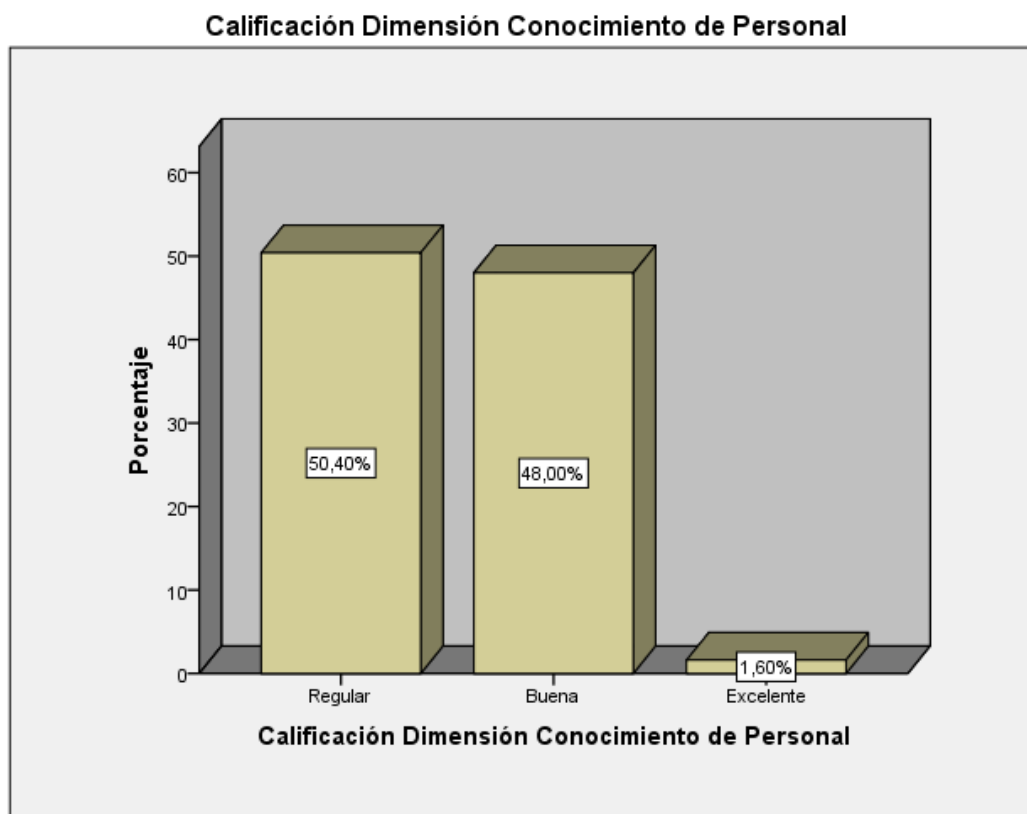


Figura 3: Calificación dimensión conocimiento del personal

- **Dimensión Habilidades del Personal**

Tabla 11:

*Calificación Dimensión Habilidades del Personal***Calificación Dimensión Habilidades del Personal**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	4	3.2	3.2
	Regular	71	56.8	56.8
	Buena	50	40.0	40.0
	Total	125	100.0	100.0

Fuente: Resultados S&SS 21

Los resultados para la dimensión Habilidades del personal indican que el 3.2% de los participantes tienen una calificación, mientras que el 56.8% obtuvo una calificación regular, finalmente el 40% de los participantes obtuvo una calificación Buena respecto a la dimensión Habilidades del personal.

Tabla 12:

*Puntaje dimensión habilidades del personal***Estadísticos**

Puntaje dimensión Habilidades del Personal		
N	Válido	125
	Perdidos	0
Media		19.14
Mediana		19.00
Moda		15
Desviación estándar		4.782
Mínimo		10
Máximo		28

Fuente: Resultados S&SS 21

En cuanto a la obtención de puntajes para la dimensión Habilidades del Personal, dentro del grupo de muestra, se pudo observar que el promedio de puntajes obtenidos fue de 19.14 puntos, con una mayor frecuencia de puntajes obtenidos de 15 puntos y una desviación estándar de 4.782, además el puntaje mínimo que se obtuvieron dentro de la muestra fueron de 18 puntos y el máximo fue de 28 puntos.

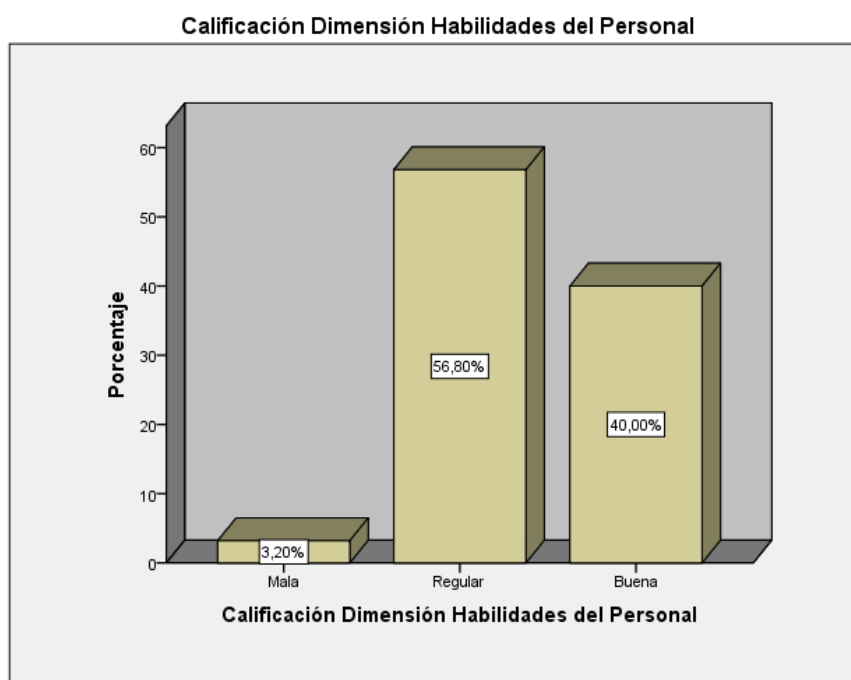


Figura 4: Calificación dimensión Habilidades del Personal

- **Dimensión Aptitud del Personal**

Tabla 13:

Calificación Dimensión Aptitud de Personal

Calificación Dimensión Aptitud de Personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	5	4.0	4.0	4.0
Regular	83	66.4	66.4	70.4
Válido Buena	36	28.8	28.8	99.2
Excelente	1	0.8	0.8	100.0
Total	125	100.0	100.0	

Fuente: Resultados S&SS 21

Los resultados de para la dimensión Aptitud de personal arrojaron que el 4% de los colaboradores obtuvo una calificación mala, mientras que el 66.4% obtuvo una calificación regular, además el 28.8% obtuvo una calificación buena y finalmente el 0.8% fue calificado como excelente para la dimensión aptitud de personal.

Tabla 14:

Puntaje dimensión aptitud del personal

Estadísticos		
Puntaje dimensión aptitud del personal		
N	Válido	125
	Perdidos	0
Media		18,20
Mediana		17,00
Moda		15
Desviación estándar		4515.000
Mínimo		10
Máximo		32

En cuanto a la obtención de puntajes para la dimensión aptitud del Personal, dentro del grupo de muestra, se pudo observar que el promedio de puntajes obtenidos fue de 18.20 puntos, con una mayor frecuencia de puntajes obtenidos de 15 puntos y una desviación estándar de 4515, además el puntaje mínimo que se obtuvieron dentro de la muestra fueron de 10 puntos y el máximo fue de 32 puntos.

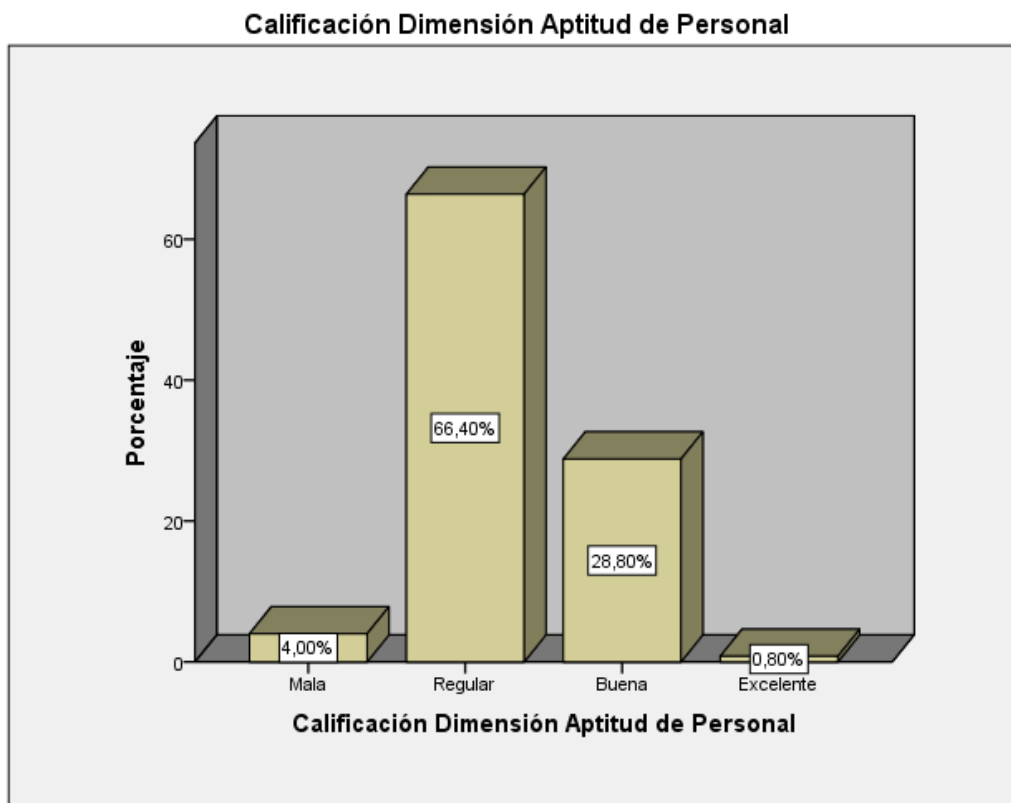


Figura 5: Calificación dimensión Habilidades del Personal

3.1.2. Dimensiones de la Variable Orientación al Ciudadano

- **Dimensión Orientación al Servicio**

Tabla 15:

Calificación Dimensión Orientación al Servicio

Calificación Dimensión Orientación al Servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	68	54.4	54.4	54.4
Válido Buena	57	45.6	45.6	100.0
Total	125	100.0	100.0	

Fuente: Resultados S&SS 21

Los resultados para la dimensión Orientación al servicio arrojaron que el 54.4% de los colaboradores obtuvo una calificación de regular, mientras que el 45.6% restante obtuvieron una calificación Buena en la dimensión de orientación al público.

Tabla 16:

Puntaje dimensión orientación al servicio

Estadísticos		
Puntaje dimensión orientación al servicio		
N	Válido	125
	Perdidos	0
Media		21.70
Mediana		22.00
Moda		24
Desviación estándar		3.937
Mínimo		13
Máximo		31

En cuanto a la obtención de puntajes para la dimensión Orientación al Servicio, dentro del grupo de muestra, se pudo observar que el promedio de puntajes obtenidos fue de 21.70 puntos, con una mayor frecuencia de puntajes obtenidos de 24 puntos y una desviación estándar de 3.937, además el puntaje mínimo que se obtuvieron dentro de la muestra fueron de 13 puntos y el máximo fue de 31 puntos.

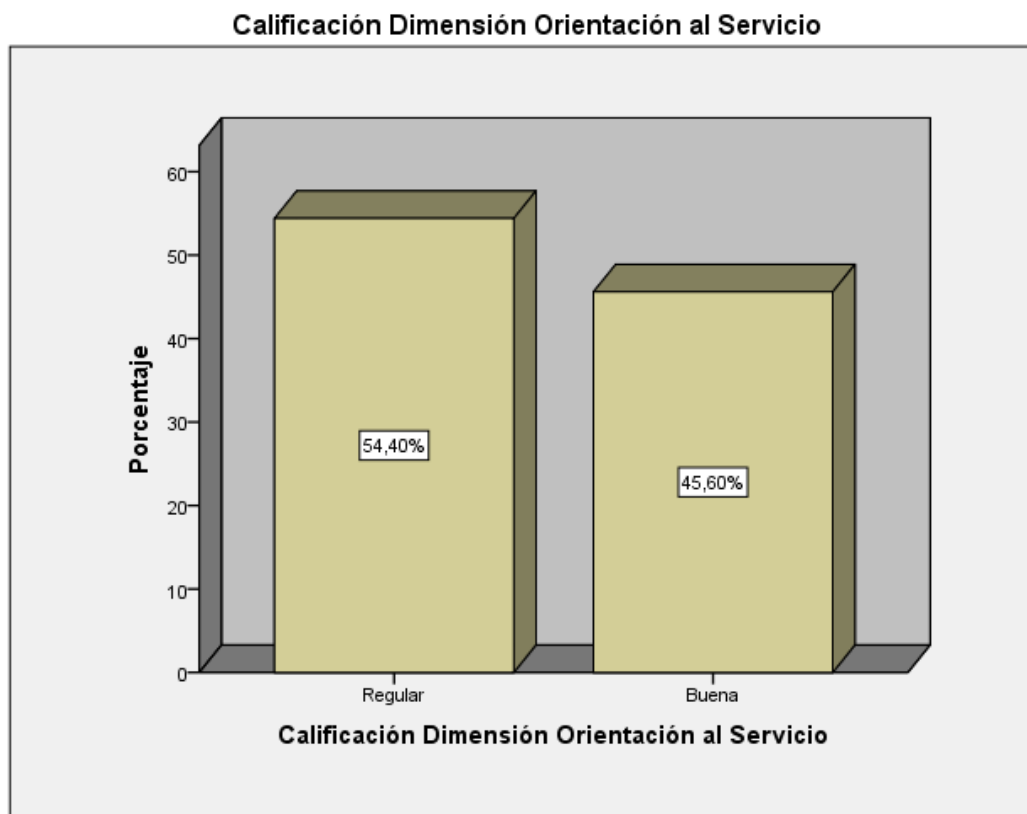


Figura 6: Calificación; Dimensión Orientación al Servicio

- **Dimensión Orientación Como Proceso**

Tabla 17:

Calificación Dimensión Orientación Como Proceso

Calificación Dimensión Orientación Como Proceso					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	2	1.6	1.6	1.6
	Regular	78	62.4	62.4	64.0
	Buena	45	36.0	36.0	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Fuente: Resultados S&SS 21

Los resultados para la dimensión de Orientación como proceso, arrojaron que el 1.6% obtuvieron una calificación mala, mientras que el 62.4% obtuvieron una calificación, finalmente el 36% restante obtuvieron una calificación buena para la dimensión orientación como proceso.

Tabla 18:

Puntaje dimensión orientación como proceso

Estadísticos		
Puntaje dimensión orientación como proceso		
N	Válido	125
	Perdidos	0
Media		18.96
Mediana		19.00
Moda		16
Desviación estándar		4.382
Mínimo		10
Máximo		29

En cuanto a la obtención de puntajes para la dimensión Conocimiento del Personal, dentro del grupo de muestra, se pudo observar que el promedio de puntajes obtenidos fue de 18.96 puntos, con una mayor frecuencia de puntajes obtenidos de 16 puntos y una desviación estándar de 4.382, además el puntaje mínimo que se obtuvieron dentro de la muestra fueron de 10 puntos y el máximo fue de 29 puntos.

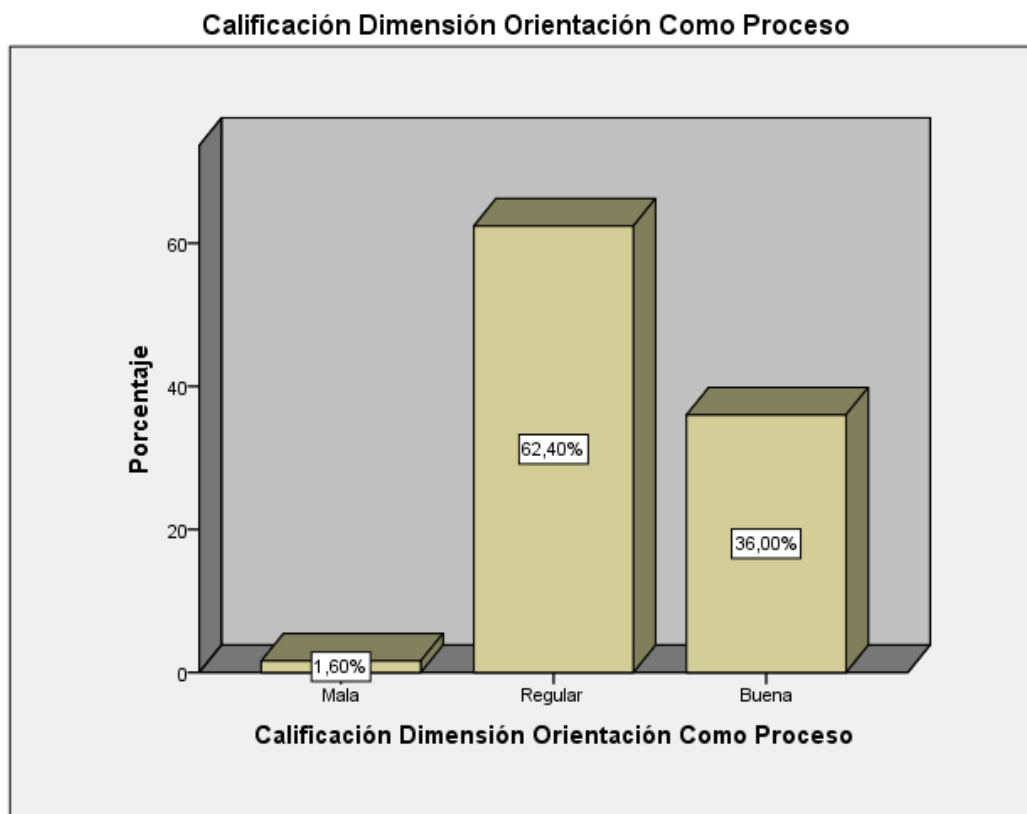


Figura 7: Calificación; Dimensión Orientación como Proceso

- **Dimensión Orientación Como Educación**

Tabla 19:

Calificación Dimensión Orientación Como Educación

Calificación Dimensión Orientación Como Educación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	88	70.4	70.4	70.4
Válido Buena	37	29.6	29.6	100.0
Total	125	100.0	100.0	

Fuente: Resultados S&SS 21

Los resultados para la dimensión Orientación como educación arrojaron que el 70.4% de los colaboradores obtuvieron una calificación de regular, mientras que el 29.6% restante obtuvieron una calificación de buena para esta dimensión.

Tabla 20:

Puntaje dimensión orientación como educación

Estadísticos

Puntaje dimensión orientación como educación		
N	Válido	125
	Perdidos	0
Media		16.78
Mediana		17.00
Moda		17
Desviación estándar		3.373
Mínimo		9
Máximo		27

En cuanto a la obtención de puntajes para la dimensión Conocimiento del Personal, dentro del grupo de muestra, se pudo observar que el promedio de puntajes obtenidos fue de 16.78 puntos, con una mayor frecuencia de puntajes obtenidos de 17 puntos y una desviación estándar de 3.373, además el puntaje mínimo que se obtuvieron dentro de la muestra fueron de 9 puntos y el máximo fue de 29 puntos.

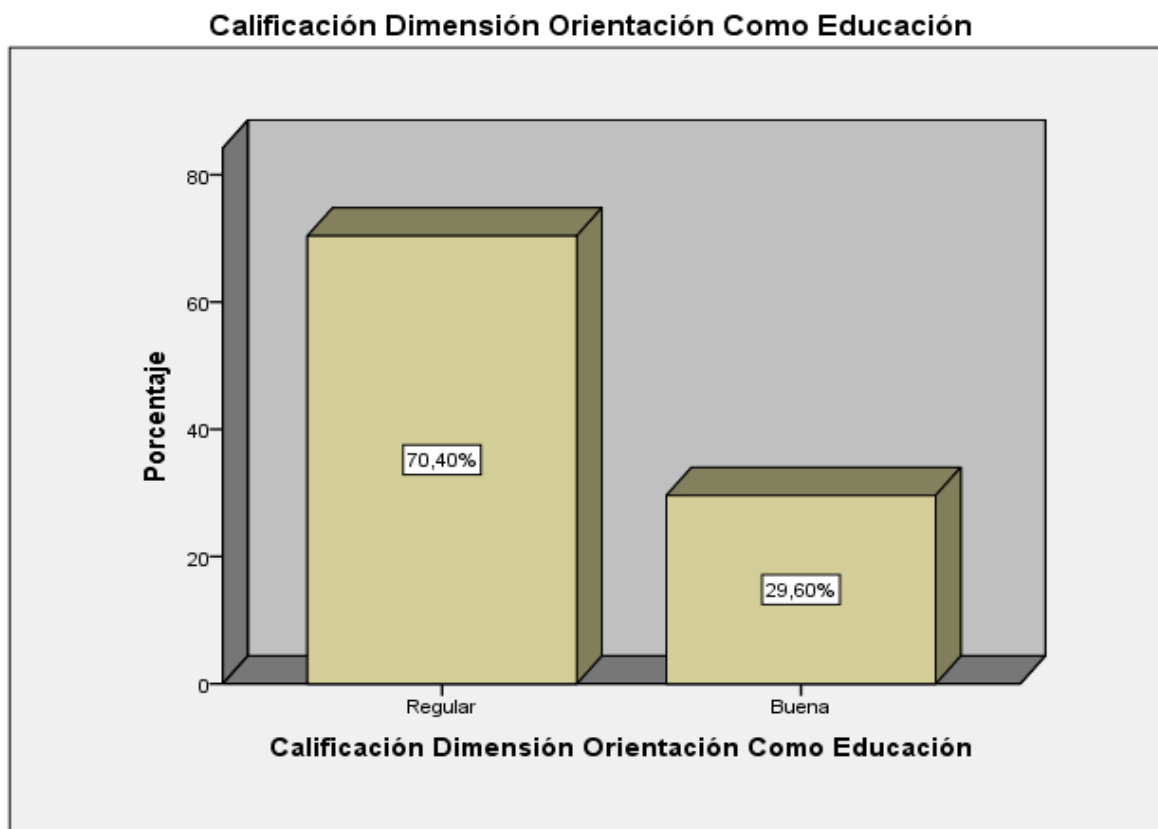


Figura 8: Calificación; Dimensión Orientación como Educación

3.2. Contrastación de hipótesis

Análisis Descriptivo por Variables.

La calificación para cada una de las variables se estimó en función a la suma de los puntajes obtenidos de las dimensiones que comprenden dicha variable siendo los parámetros de medición:

0 – 30 = Mala

31 – 60 = Regular

61 – 90 = Buena

91 – 120 = Excelente

De los cuales se obtuvo los siguientes resultados:

3.2.1. Variable Capacitación Laboral

Tabla 21:

Calificación Variable Capacitación Laboral

Calificación Variable Capacitación Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	77	61.6	61.6	61.6
Válido Buena	48	38.4	38.4	100.0
Total	125	100.0	100.0	

Fuente: Resultados S&SS 21

Los resultados para la variable de Capacitación laboral, realizado a la empresa SUNAFIL Callao, arrojaron que el 61.6% de los colaboradores obtuvo una calificación del regular, siendo el 38.4% restante los que obtuvieron calificación buen, esto nos indica que la gestión de capacitación laboral mantiene un resultado promedio al esperado por la empresa.

Tabla 22:

Puntaje total variable capacitación laboral

Estadísticos

PUNTAJE TOTAL VARIABLE CAPACITACIÓN LABORAL		
N	Válido	125
	Perdidos	0
Media		58.15
Mediana		58.00
Moda		47 ^a
Desviación estándar		11.851
Mínimo		33
Máximo		81

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

En cuanto a la obtención de puntajes para la variable Capacitación Laboral, dentro del grupo de muestra de los colaboradores, se pudo observar que el promedio de puntajes obtenidos fue de 58.15 puntos, con una mayor frecuencia de puntajes obtenidos de 47 puntos y una desviación estándar de 11.851, además el puntaje mínimo que se obtuvieron dentro de la muestra fueron de 33 puntos y el máximo fue de 81 puntos.

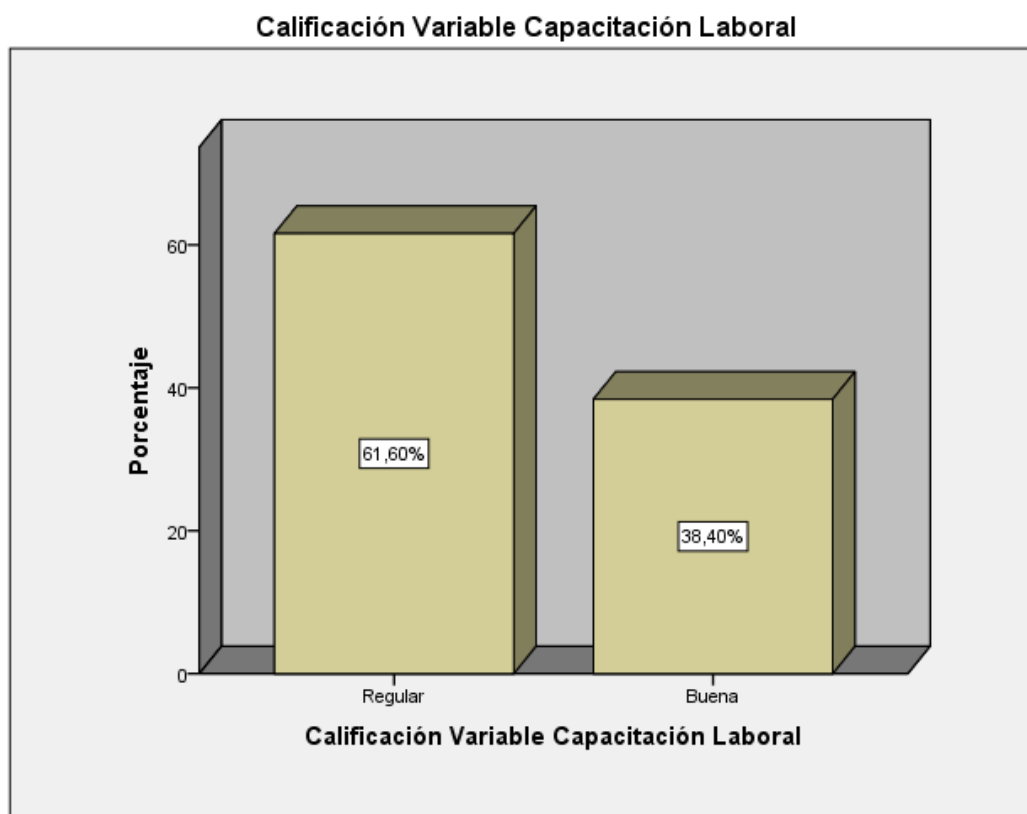


Figura 9: Calificación: Variable Capacitación Laboral

3.2.2. Variable Orientación al Ciudadano

Tabla 23:

Calificación Variable Orientación al Ciudadano

Calificación Variable Orientación al Ciudadano					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	89	71.2	71.2	71.2
	Buena	36	28.8	28.8	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Fuente: Resultados S&SS 21

Los resultados obtenidos en el test para la variable Orientación al ciudadano, realizado a la empresa SUNAFIL Callao, arrojaron que el 71.2% de los colaboradores obtuvieron una calificación regular, siendo el 28.8% restante los colaboradores que obtuvieron una calificación buena, lo que indica que la gestión de Orientación al ciudadano tiene un promedio regular en su ejecución y atención a las personas.

Tabla 24:

Puntaje total variable orientación al ciudadano

Estadísticos		
Puntaje total variable orientación al ciudadano		
N	Válido	125
	Perdidos	0
Media		57.44
Mediana		56.00
Moda		55
Desviación estándar		7.498
Mínimo		42
Máximo		78

En cuanto a la obtención de puntajes para la variable Orientación al Ciudadano, dentro del grupo de muestra de la empresa SUNAFIL Callao, se pudo observar que el promedio de puntajes obtenidos fue de 57.44 puntos, con una mayor frecuencia de puntajes obtenidos de 55 puntos y una desviación estándar de 7.498, además el puntaje mínimo que se obtuvieron dentro de la muestra fueron de 42 puntos y el máximo fue de 78 puntos.

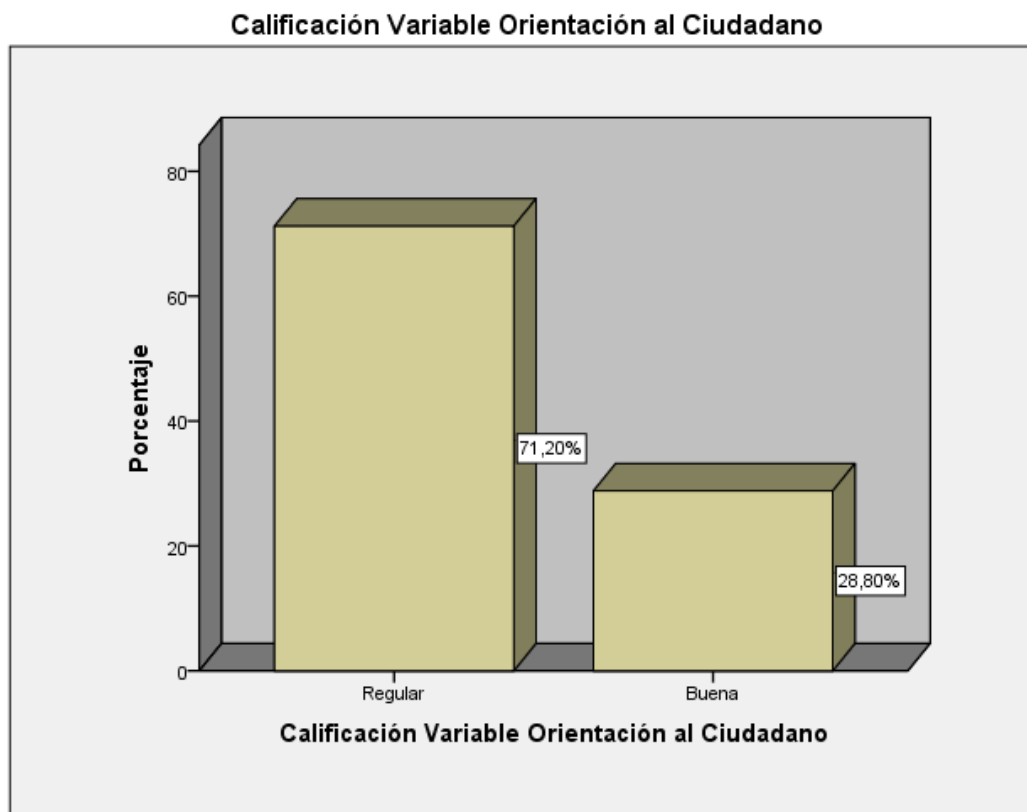


Figura 10: Calificación: Variable Orientación al Ciudadano

3.3. Prueba de hipótesis

Para la prueba de hipótesis se prevé los siguientes parámetros

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error.

Regla de decisión:

$\rho \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_0

$\rho < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna H_a

3.3.1. Prueba de hipótesis general

H_0 : No existe relación directa y significativa entre la Capacitación laboral y la Orientación al Ciudadano SUNAFIL, Callao 2018

H_i : Existe relación directa y significativa entre la Capacitación laboral y la Orientación al Ciudadano SUNAFIL, Callao 2018

Tabla 25:

Prueba de Spearman:

Nivel de confianza al 95%

Valor de significancia: $\alpha = 0.05$

Correlaciones				
		Calificación Variable Capacitación Laboral		
		Variable Orientación al Ciudadano		
Rho de Spearman	Calificación	Coeficiente de correlación	1.000	,297**
	Variable	Sig. (bilateral)		0.001
	Capacitación Laboral	N	125	125
	Calificación	Coeficiente de correlación	,297**	1.000
	Variable	Sig. (bilateral)	0.001	
	Orientación al Ciudadano	N	125	125

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

Fuente: Resultados S&SS 21

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos siendo el grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,297 demostrando que existe una relación positiva, con un

grado de correlación regular, de entre las variables, con un grado de significación estadística $p=0,001 < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, que concluye en que **“Existe relación directa y significativa la Capacitación laboral y la Orientación al Ciudadano SUNAFIL, Callao”**.

3.3.2. Pruebas de Hipótesis Específicas

- **Hipótesis específico 1**

H₀: No existe relación directa y significativa entre el conocimiento y la Orientación al Ciudadano SUNAFIL, Callao 2018

H_i: Existe relación directa y significativa entre Conocimiento y Orientación al Ciudadano SUNAFIL, Callao

Tabla 26

Índice de Correlación, Conocimiento del Personal

		Correlaciones		
		Puntaje dimensión conocimiento del personal		Calificación Variable Orientación al Ciudadano
Rho de	Puntaje	Coeficiente de correlación	1.000	,248**
	dimensión	Sig. (bilateral)		0.005
	conocimiento	N	125	125
Spearman	Calificación	Coeficiente de correlación	,248**	1.000
	variable	Sig. (bilateral)	0.005	
	orientación al ciudadano	N	125	125

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

Fuente: Resultados S&SS 21

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos siendo el grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,248 demostrando que existe una relación positiva bilateral, con un grado de correlación aceptable, entre las variables, con un grado de significación estadística $p=0,005 < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la

hipótesis alterna, que concluye en que **“Existe relación directa y significativa el Conocimiento y Orientación al Ciudadano SUNAFIL, Callao”**.

- **Hipótesis específica 2**

H₀: No existe relación directa y significativa entre Habilidades y la Orientación al Ciudadano SUNAFIL, Callao

H_i: Existe relación directa y significativa entre Habilidades y Orientación al Ciudadano SUNAFIL, Callao 2018

Tabla 27

Índice de Correlación, Habilidades del personal

		Correlaciones		
			Puntaje dimensión habilidades del personal	Calificación Variable Orientación al Ciudadano
Rho de Spearman	Puntaje dimensión habilidades del personal	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000 125	,298** 0.001 125
	calificación variable orientación al ciudadano	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,298** 0.001 125	1.000 125

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

Fuente: Resultados S&SS 21

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos siendo el grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,298 demostrando que existe una relación positiva entre las variables, con un grado de significación estadística $p=0,001 < 0,05$, por lo que se

rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, que concluye en que **“Existe relación directa y significativa Habilidades y la Orientación al Ciudadano SUNAFIL, Callao 2018”**

- **Hipótesis específica 3**

H₀: No existe relación directa y significativa entre Actitud y la Orientación al Ciudadano SUNAFIL, Callao 2018

H_i: Existe relación directa y significativa entre Actitud y la Orientación al Ciudadano SUNAFIL, Callao 2018

Tabla 28

Índice de Correlación, Aptitud del Personal

Correlaciones				
				Calificación
				Variable
				Orientación
				al
				Ciudadano
Rho de Spearman	Puntaje	Coeficiente de		,239**
	dimensión	correlación	1.000	
	aptitud del	Sig. (bilateral)		0.007
	personal	N	125	125
	Calificación	Coeficiente de		1.000
	variable	correlación	,239**	
	orientación	Sig. (bilateral)	0.007	
	al ciudadano	N	125	125

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

Fuente: Resultados S&SS 21

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos siendo el grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,239 demostrando que existe una relación positiva, con un

grado de correlación aceptable, entre las variables, con un grado de significación estadística $p=0,007 < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, que concluye en que **“Existe relación directa y significativa entre Actitud y la Orientación al Ciudadano SUNAFIL, Callao 2018”**.

IV. DISCUSIÓN

La Gestión Pública actualmente demanda que para satisfacer al ciudadano en sus necesidades y como objetivo del estado en cumplir sus obligaciones con el ciudadano debe implementarse las medidas adecuadas para estos fines entre ellas encontramos la capacitación laboral como herramienta fundamental para atender las necesidades de la ciudadanía, ya desde el gobierno del presidente Humala se implementa SERVIR como iniciativa para mejorar la Gestión Pública con profesionales más preparados con capacitación, este es un gran esfuerzo del gobierno, sin embargo su implementación en todo el Perú aun esta proceso.

Por ello, se encuentra que la adecuada capacitación laboral en las instituciones públicas a sus trabajadores permite lograr los objetivos de cada institución del mismo modo la teoría fundamenta y las normas técnicas avalan este hallazgo, en la medida que la capacitación laboral y una buena orientación al ciudadano como base para un buen desempeño de la institución es básico.

Por ello, el análisis de la capacitación laboral tiene un conjunto de actividades , iniciándose con el conocimiento que deben tener los trabajadores al laborar en una entidad , Estas inferencias se relacionan con los resultados de la investigación en la cual la Capacitación Laboral tiene relación con el nivel de Orientación al ciudadano , por ello, con un valor rho Spearman de $\rho = ,825$ y un valor $p = .000$ menor al nivel de $p = ,05$ se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula, por ello la psicología organizacional establece indicadores recurrentes en la determinación de la compromiso laboral de los trabajadores de una empresa en este caso una entidad pública. Además, se considera que la obsolescencia de los conocimientos y habilidades de los trabajadores es un corsé que le impide actuar con eficiencia en la gestión.

En este sentido, se concluye afirmando que el beneficio esperado de la buena gestión en una entidad y la capacitación laboral responde a una situación de buen servicio y satisfacción en el ciudadano que encuentra respuesta a su problema capacitando al trabajador en , al respecto se difiere con la conclusión de Dimora (2015) quien concluyo que la capacitación solamente debe ser dirigida en un tema particular al trabajador sin tomar en cuenta otros temas relacionados” con un coeficiente de correlación $r_s = 0,813$ y un valor $p = 0,000$, del mismo modo infiere

que: el personal con capacitación académica y deseos de superación son suficientes para poder desempeñar un puesto público. Guerrero (2016) las actividades y funciones que se realizan en esta organización, están relacionadas con la capacitación que deben recibir los trabajadores con respecto a temas de mejor atención y no sobre el servicio que se ofrece. Coincidiendo con la postura de García (2016) los trabajadores públicos están más pendientes en realizar sus trabajos de la misma manera como una rutina sin interés de capacitarse lo suficiente.

Uno de las condiciones es el conocimiento de toda capacitación, sin embargo en este caso se trata de una capacitación para laborar en el sector público con espacios estructurados y eso es de consenso en todo el ámbito de la gestión pública, por ello, en este trabajo se encontró relación alta $\rho = ,869$ entre el conocimiento y la Orientación al ciudadano con un valor $p = ,000$ menor al nivel de $,05$ indicando que es estadísticamente significativa, es decir el conocimiento es un factor que crece cuando la Orientación al ciudadano mejora de ahí que, desde este futuro se indica, que por un lado, la presencia de una capacitación para el trabajo planificado intercambiable en cuanto a los contenidos y flexible en cuanto a las prestaciones y del grado de conocimiento del uso de la tecnología contribuyen a que esta sea eficiente y de ella depende el avance del trabajador en la entidad. Dicha afirmación no es coincidente con lo planteado por Gutierrez (2016), quien determino que La falta de capacitación y adiestramiento no limita la posibilidad de ascenso dentro de la institución entendiendo con esto que la capacitación no es determinante para el desarrollo del personal. También monje (2016), encontró que no existe relación positiva entre la capacitación por competencias “proceso de capacitación no está planificado de manera que ayude a desarrollarse profesionalmente a los empleados, dando a entender que el desarrollo del personal por capacitación general no colabora con la institución, coincidiendo con Monje (2016), quien demostró que existe relación directa y significativa entre la capacitación y desempeño laboral , aunque indicando que La capacitación es muy buena sin importar que trabaje en la docencia, como directivo, coordinador/jefe o en el área operativa, entonces sin competencias particulares sobre la general.

Respecto al análisis de las relaciones entre la habilidad y la Orientación al ciudadano se encontró un coeficiente de correlación rho Spearman ,859; con un valor $p=$,000 menor al nivel de 0,05 planteado para este estudio estableciendo que el nivel de capacitación laboral mejora las funciones que cumplen en cada área o el rol que establecen los trabajadores mejorando sus habilidades asociadas a las condiciones de la Optimización de la orientación que están directamente relacionadas, por ello, en orden a lograr los objetivos y, subsiguientemente, los resultados. En ese sentido, dicho hallazgo se fundamenta con el trabajo de Ramirez (2014) quien sostiene que los estudios de capacitación y desempeño laboral estructurados en un proyecto se encuentra relacionados de manera significativa con el área de trabajo y la habilidad, con la cual la organización resalta el conocimiento de las capacitaciones. Difiriendo en ese sentido Cofre y Lagla (2016) donde en su estudio de tesis relacionan la capacitación con un plan estratégico el cual no toma en cuenta mucho la habilidad de los servidores públicos sino se basa más en un diagnóstico que se debe efectuar para establecer los principales límites y problemas, así como las ventajas y desventajas de dicho plan estratégico. En el mismo sentido también hace de lado la a la habilidad, Quishpe (2016) quien manifiesta en su trabajo de investigación que la capacitación laboral de los trabajadores debe darse por un plan de capacitación donde la adquisición de nuevos conocimientos es esencial sin tomar en cuenta la habilidad como un factor esencial para la capacitación. Así tenemos también a Méndez (2016) quien toma a la capacitación laboral como un diseño dirigido a mejorar la calidad del servicio, tomando en cuenta las necesidades de la formación del personal no tomando en cuenta las habilidades.

En general, la actitud del personal es un elemento principal que está relacionado a la Orientación al Ciudadano, por ello con un valor $\rho=$,878 y un valor $p=$,000 se determinó que está relacionada positivamente la actitud del personal con la Orientación al ciudadano lo que quiere decir que la mayoría de los trabajadores se sienten parte de la capacitación laboral y eso determina el nivel de compromiso y desarrollo laboral como bien lo sostiene Marquina (2016), quien concluyó que la capacitación influye en la evaluación de resultados proceso que se ve reflejado en el nivel de atención de los trabajadores de la entidad demostrándose la actitud de estos en la capacitación, difiriendo respecto a la actitud como elemento de la

capacitación laboral tenemos a Aguilar y Marlo (2016) señalan que las capacitación del personal deben ser tomadas como relaciones interpersonales, comunicación, motivación, clima organizacional, trabajo en equipo, atención al paciente, entendiendo la capacitación como un debe motivarse y no ser una actitud del trabajador público, del mismo modo difiere, Ramos (2016), quien indica que la capacitación laboral de los servidores públicos debe referirse a cursos de capacitación, especialización y de perfeccionamiento. Especialización que no comprende la actitud del trabajador, sino algo que debe aprenderse, así mismo Rodríguez (2014) explica que la capacitación laboral debe ser orientada a elevar el rendimiento al tipo de negocio y a las expectativas de crecimiento de la organización como un programa de capacitación que contribuya a su desarrollo profesional no incluyendo a la actitud del personal público, si bien menciona la elaboración de perfiles de los cargos con la aplicación de instrumentos apropiados para la evaluación del desempeño y selección de los trabajadores, esta sería de manera subjetiva.

V. CONCLUSIONES

- Primera:** A través de los resultados obtenidos en la prueba de contrastación de hipótesis, para la cual se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, se concluye que existe relación significativa entre la capacitación laboral y la orientación al ciudadano usuario de los servicios de SUNAFIL Callao, para el periodo 2018, demostrando que las características de la capacitación laboral, se manejan al nivel de las capacidades para la Orientación al ciudadano, según el coeficiente de correlación rho positivo que fue de 0,248, valor aceptable dentro de la investigación y un valor $p = 0,005$.
- Segunda:** Según los resultados obtenidos se concluye que hay una relación significativa entre la variable conocimiento que tienen los colaboradores respecto a la Gestión Tecnológica para la Optimización de los servicios de asesoría de la Institución SUNAFIL Callao, hacia los usuarios, cuyo resultado indica que el Sistema de conocimiento esta al mismo nivel de la capacidad de optimización, como se demostró en el coeficiente de correlación 0,248 (valor aceptable dentro de la investigación).
- Tercera:** Según los resultados obtenidos (coeficiente de correlación rho Spearman = 0,298) se concluye que existe relación significativa aceptable, con tendencia positiva, entre las Habilidades que desarrolla el personal de SUNAFIL Callao, en su desempeño de atención y orientación al ciudadano, demostrando que un buen manejo y uso de las habilidades con que cuentan los colaboradores, vienen permitiendo una mejor gestión de atención y orientación a los ciudadanos, durante el periodo 2018.
- Cuarta:** Los resultados de la investigación (Con un coeficiente de correlación rho Spearman = 0,239), concluyen que existe relación significativa aceptable entre los niveles de aptitud mostrados por parte del personal de SUNAFIL, a través de los servicios de orientación al ciudadano, los que demuestran que es un factor importante para la buena gestión de la institución mostrado durante el periodo 2018.

VI. RECOMENDACIONES

- Primera:** Es importante para las entidades Públicas del estado, sobre todo al personal en relación directa con los usuarios, que atienden a la ciudadanía a través de la orientación al ciudadano que tomen en cuenta que los factores de conocimiento, habilidades y actitud del personal, infundadas en los colaboradores, son piezas clave de buen servicio y guía de formación en su capacitación laboral, como lo ha demostrado este estudio donde la participación de una manera comprometida de los servidores públicos se relaciona con el nivel de la Orientación al ciudadano, aunque también es importante determinar las cualidades y características del ciudadano solicitante, puesto que también el nivel de inteligencia emocional de estos puede tener injerencia en el manejo de las habilidades del orientador..
- Segunda:** Es importante tanto para la institución SUNAFIL, que el Capital Administrativo de las Entidades o Instituciones de atención y servicio al ciudadano implementen seminarios con programas de sensibilización al colectivo organizacional, que mejoren las capacidades del conocimiento para que internalicen y mejoren la calidad de atención y orientación al ciudadano, puesto que esto permitirá lograr una mejor ventaja competitiva en la gestión Pública, es importante que dentro de estos programas se tomen o desarrollen habilidades basadas en conocimientos complementarios, símbolos, lenguaje, comportamientos, liderazgo, comunicación; clima Organizacional; estilo gerencial, etc.
- Tercera:** Tanto en SUNAFIL Callao, como las otras instituciones de atención y orientación al ciudadano, la organización en el entorno administrativo deben realizar de forma periódica una evaluación y diagnóstico sobre las habilidades de los servidores públicos dentro de la gestión de trabajo organizacional y el aporte que estos dan para el buen desempeño de la organización, buscando reforzar a través de capacitaciones programadas, las capacidades y habilidades de los colaboradores que aún no se encuentran en una condición óptima de calidad, y buscando como institución mantener un nivel equitativo de habilidades y compromisos para la buena atención a los ciudadanos.

Cuarta: Para los funcionarios, es importante para todas las instituciones de orientación y gestión pública tomar en cuenta la importancia que cumple una buena aptitud de parte del funcionario, cuando brinda un servicio, ya que este es un valor importante para una buena gestión, por lo que se recomienda que se programen y estructuren capacitaciones que refuercen las cualidades humanas de los funcionarios y colaboradores de las instituciones, con el fin de lograr un servicio que sea adecuado y cumpla las expectativas.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilar J. y O. Marlo (2016). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Lambayeque 2015, Pimentel*, Perú: (Tesis de maestría). Universidad Señor de Sipan.

Banco Mundial [BM], (2016) *El nuevo marco de adquisiciones del Banco Mundial promueve los sistemas nacionales de adquisiciones*. Recuperado de: <http://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2016/06/30/new-world-bank-procurement-framework-promotes-strengthened-national-procurement-systems>

Benalcázar K. (2016), Tesis: *Programa de capacitación para mejorar la calidad del Hotel San Francisco, Cantón Daule, provincia del Guayas, Ecuador - Guayaquil*: Universidad de Guayaquil

Bertucci, G. (2015). *Gobierno digital y valor público*. En: Política Digital. N° 23

Bisquerra, R (2002), *Orientación, tutoría y educación emocional*. Madrid: 2002.

Blake, O. (1997). *La capacitación un recurso dinamizador de las organizaciones*. Ediciones Macchi. Argentina, 2da. Edición.

Bucheli M. (2005) *Las políticas activas de mercado de trabajo: un panorama internacional de experiencias y evaluaciones, Convenio de Cooperación Técnica entre la CEPAL y el Gobierno de Uruguay – Ministerio de Economía y Finanzas S E R I E estudios y perspectivas de Chile* Montevideo.

Calvario, I. (2005). *Con su investigación: Diseño del programa de capacitación para el personal auxiliar del archivo de trámite en la iniciativa privada*. Pág. 21 México.

Camacho M. (1997) *Derecho Administrativo*, Tomo I, Segunda edición Editorial Porrúa, Mexico – 1997.

- Casas, C. (2009) *Marco Conceptual sobre Reforma y Modernización del Estado y de la Gestión Pública*. Recuperado de: <http://www.cunamas.gob.pe/wp-content/uploads/2015/02/marco-conceptual-sobre-reforma-y-modernizacion-del-estado-19.04.12.pdf>
- Cofre M. y M Lagla (2016). *Plan estratégico para el servicio de capacitación profesional –SECAP unidad centro múltiple Quito –sur, Ecuador – Quito: (Tesis de maestría)*. Universidad central del Ecuador.
- Dinora M. (2015). *Plan de capacitación en atención al contribuyente para el eficiente desempeño del personal de la gerencia de servicios públicos, administración y finanzas de la alcaldía Municipal de Ayutuxtepeque, Departamento de San Salvador - San Salvador, el salvador: (Tesis de maestría)*. Universidad de el Salvador.
- Flores J. (2003), *Totalitarismo. Revolución y negación del pasado*, UAM-X, México, 2003, p. 50.
- García D. (2016). *Plan de capacitación para el desarrollo laboral “Sector Señor de los Milagros del Cantón Daule”, Guayaquil – Ecuador. (Tesis de maestría)*. Universidad de Guayaquil.
- García, J. (2015). *Gestión pública y valor público*. Actualidad Gubernamental, N° 78 – Abril 2015.
- Guerrero J. (2016). *Capacitación del servidor municipal y la atención al cliente. Caso balcón de servicios de la administración zonal Eloy Alfaro del Municipio del distrito metropolitano de Quito, ubicado al sur de Quito, Ecuador, Quito: (Tesis de maestría)*. Universidad central del Ecuador sede sur.
- Iacoviello, M., y Pulido, N. (2011). *Gestión y gestores de resultados: cara y contracara*. Revista del CLAD "Reforma y Democracia", Nro. 41, Junio, pp. 81-110.

Instituto de Ciencias Sociales y Políticas Públicas [INCISPP]. (2017). *Modernización de la gestión pública en el Perú: hacia un Estado al servicio del ciudadano*. Publicado el 17 de enero. Recuperado de <http://incispp.edu.pe/blog/la-modernizacion-gestion-publica-peru/>.

Kossick, Jr. & Robert, M. (2004). El rol de la tecnología de la información y de las comunicaciones en el fortalecimiento de la participación ciudadana y en la configuración de la democracia: la experiencia inicial de México, Revista del CLAD Reforma y Democracia, N° 29, Caracas.

Lahy, J.M. (1922). *La psychologie expérimentale base de l'orientation professionnelle*, *Le bulletin médical*, 24-27 Paris – Francia 1922.

Lazarte, J. (2012) *Desarrollo de habilidades gerenciales*. En: <http://clasesdegerencia.blogspot.pe/2012/11/lectura-n1habilidadesgerenciales.html>.

Makón, M. (2000). *El modelo de gestión por resultados en los organismos de la administración pública nacional*. V Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Santo Domingo, Rep. Dominicana.

Marquina M. (2016). *Estrategia de capacitación y evaluación de resultados del personal directivo en la municipalidad distrital de Curgos, provincia de Sánchez Carrión, año 2015, Trujillo, Perú*: (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Trujillo.

Medina, A. (2005). *Gestión por procesos y creación de valor público: Un enfoque analítico*. Instituto Tecnológico de Santo Domingo. Santo Domingo, República Dominicana. Editora Búho.

- Ministerio de Salud, *Programa de Fortalecimiento de Servicios de Salud Área de Capacitación y Apoyo a la Gestión*, (1998) Gestión de la capacitación en las organizaciones, Lima Perú.
- Mokate, K. (1999). *Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad ¿Qué queremos decir?* Banco Interamericana de Desarrollo - BID. Instituto Interamericano para el Desarrollo Social - INDES. Diseño y gerencia de Políticas y Programas Sociales.
- Monje E. (2016). *El proceso de capacitación en el desarrollo de competencias de los empleados en el área administrativa del gobierno autónomo descentralizado del Cantón Pujilí*, Provincia de Cotopaxi, Ambato - Ecuador: (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato.
- Moore, M. (1998). *Gestión estratégica y creación de valor en el sector público*. Barcelona: Paidós.
- Naser, A., y Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES) de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Naciones Unidas, Santiago de Chile.
- Nonaka, I. (2000). La Empresa Creadora de Conocimiento. En Harvard Business Review, Gestión del Conocimiento, 23-49.
- Noris G. (2016). *Proceso de capacitación y adiestramiento para el personal en ascenso de una entidad bancaria en el estado Carabobo*, Bárbula, Venezuela: (Tesis de maestría). Universidad de Carabobo.
- Ocoña A. (2015). *Características de la capacitación y calidad de servicio de las MYPE rubro servicio de taxi en los distritos de Piura y Castilla año 2015*, Piura – Perú: (Tesis de maestría) Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

- Oszlak, O. (2013) *Gobierno abierto: Hacia un nuevo paradigma de gestión pública*. Colección de documentos de trabajo sobre e – Gobierno 5. Recuperado de: <https://www.oas.org/es/sap/dgpe/pub/coleccion5RG.pdf>
- Paludio M. y Serrano D. (2016). *Impacto en el servicio al cliente mediante la capacitación virtual en internet, al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, 2015, Huánuco – Perú*: (Tesis de maestría) Universidad Hermilio Valdizán de Huánuco.
- Papa Y. (2016), *Gestión de capacitación y desempeño laboral en los trabajadores de la Red de salud Túpac Amaru, 2015, Lima – Perú*: (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo.
- Ramírez A. (2014). *Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la Universidad Linda Vista de la unión mexicana de Chiapas, Chiapas México*: Universidad de Montemorelos.
- Ramos C. (2016). *Formación académica y capacitación fundamentales para el desempeño eficiente de los comisarios de la Policía Nacional del Perú en la gestión de las comisarias. El caso del Rímac en el año 2014, Lima-Perú*: (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas, UNMSM (2011) *Gestión en el tercer milenio*. Vol. 14, N°28, Lima, diciembre 2011.
- Rodríguez Ma. Luisa, (1988) *Orientación Educativa, 2*, illustrated, México.
- Rodríguez N. (2014). *Capacitación por competencias y desempeño laboral en una empresa de Lima Metropolitana, Lima – Perú*: (Tesis de maestría). Universidad Nacional Agraria la Molina.
- Rodríguez, J. (2007). *Importancia y Tipos de Capacitación*. Administración moderna de personal. 7th ed. Mexico City: Cengage Learning, 2007. 252-257. Gale Virtual Reference Library. Web. 28 Apr. 2014.

- Rosas J. (2015) *Implementación del proceso capacitador. DOM: FRACC. BUROCRÁTICO*, Delegación Federal del Trabajo en el estado de Guanajuato. México 2015
- Serrano, A. (2007) *Administración de personal*. Talleres Gráficos UCA. 1ª Edición, 2007. El Salvador.
- Silva, O. (2007). *Planificación eficiente y tangible PET*. Caracas - Venezuela. p, 27.
- Urzúa y Puentes (2010) *La evidencia del impacto de los programas de capacitación en el desempeño en el mercado laboral*, Banco Interamericano de Desarrollo, Notas Técnicas # IDB-TN-268 , Chile -Diciembre 2010.
- Vecino J. (2008) *Conozca la dimensión estratégica de la capacitación, Investigación laboral / Colombia*, diciembre de 2008.
- Vega G. (2016), *Modelo de capacitación en formación por competencias para los docentes del instituto de educación superior tecnológico Público Enrique López Albújar Ferreñafe* – 2016, Chiclayo – Perú: (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo

ANEXOS

ANEXO A

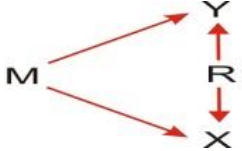
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA						
TÍTULO: CAPACITACIÓN LABORAL Y ORIENTACIÓN AL CIUDADANO SEGÚN EL PÚBLICO USUARIO DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE FISCALIZACIÓN LABORAL - CALLAO, 2018.						
AUTOR: BR. ELVIS ROSENDO MANUEL CAVA GONZALES						
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
Problema General ¿Qué relación existe entre la capacitación laboral y orientación al ciudadano según el público usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral - Callao	Objetivo general	Hipótesis general	VARIABLE 1 Capacitación laboral del personal. Es un conjunto de actividades que se realizan, con el propósito de proporcionar conocimientos, desarrollar habilidades y mejorar actitudes que permitan un mayor rendimiento y mejora de las personas en la organización. Lic. Alexis Serrano. Administración de personal. Talleres Gráficos UCA. 1ª Edición, 2007. El Salvador 2007			
	Determinar la relación que existe entre la capacitación laboral y orientación al ciudadano según el público usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral - Callao	Existe relación significativa entre la capacitación laboral y la orientación al ciudadano según el público usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral - Callao 2018.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores
			Conocimiento del personal SUNAFIL	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento del personal de SUNAFIL • Información del puesto de labores de SUNAFIL • Estudios para el puesto de labores de SUNAFIL 	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi

2018? Problemas específicos ¿Qué relación existe entre el conocimiento del personal y la orientación al ciudadano según el público usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral - Callao 2018?	2018. Objetivos específicos Determinar la relación que existe entre el conocimiento del personal y la orientación al ciudadano según el público usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral - Callao 2018.	Hipótesis específicas Existe una relación significativa entre el conocimiento del personal y la orientación al ciudadano según el público usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral - Callao 2018.		<ul style="list-style-type: none"> • Especialización para el puesto de labores de SUNAFIL 		siempre (4)
			Habilidades del personal SUNAFIL	<ul style="list-style-type: none"> • Pericia para el puesto de labores • Talento para el trabajo • Astucia para el trabajo • Destreza para el trabajo 	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16	Siempre (5).
			Aptitud del personal SUNAFIL	<ul style="list-style-type: none"> • Postura en el trabajo • Capacidad en el trabajo • Desempeño en el trabajo • Idoneidad en el trabajo 	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24	
			Variable 2 Orientación al ciudadano. La orientación al servicio es un proceso de educación que incluye estar comprometido con la calidad, con asegurar la satisfacción final de las necesidades de los clientes y de estar comprometido con la mejora continua. Ramon Chaux Puentes (2014)			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores
Orientación al ciudadano entendido como Orientación al servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso de aquello que pretende conocer 	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9	Nunca (1) Casi nunca (2)			

<p>¿Qué relación existe entre las habilidades del personal y la orientación al ciudadano según el público usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral - Callao 2018?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre las habilidades del personal y la orientación al ciudadano según el público usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral - Callao 2018.</p>	<p>relación significativa entre las habilidades del personal y la orientación al ciudadano según el público usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral - Callao 2018.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de aquello que pretende conocer • Satisfacción de aquello que pretende conocer • Mejora continua de aquello que pretende conocer 		<p>A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).</p>
<p>¿Qué relación existe entre la aptitud del personal y la orientación al</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la aptitud del personal y la</p>	<p>Existe una relación significativa entre la aptitud del personal y la orientación al</p>	<p>Orientación al ciudadano entendido como proceso</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Interacción de aquello que pretende conocer • Atención de aquello que pretende conocer • continuo de aquello que pretende conocer • Sistemático de aquello que pretende conocer 	<p>10, 11, 12, 13, 15, 16, 16, 17</p>	

<p>ciudadano según el público usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral - Callao 2018?</p>	<p>orientación al ciudadano según el público usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral - Callao 2018.</p>	<p>ciudadano según el público usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral - Callao 2018.</p>	<p>Orientación al ciudadano entendido como educación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Intencional de aquello que pretende conocer • Autodeterminación de aquello que pretende conocer • Integradora de aquello que pretende conocer • Diagnostica de aquello que pretende conocer 	<p>18, 19, 20, 21, 22, 23,24 24</p>	
---	--	---	--	--	---	--

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística descriptiva e inferencial
<p>TIPO: Básica. El presente estudio será descriptivo correlacional, al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2010) afirman que la investigación correlacional asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población.</p> <p>DISEÑO: Por el diseño la investigación es no experimental, ya que se basará en las observaciones de los hechos en estado natural sin la intervención o manipulación del investigador. Al respecto Hernández et al. (2010) afirman que son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan fenómenos en su ambiente natural para</p>	<p>POBLACIÓN: La población estará conformada por todos los usuarios del servicio de orientación al ciudadano que corresponden a la SUNAFIL Callao considerando que en su conjunto son un promedio de 250 personas mensuales.</p> <p>TIPO DE MUESTRA:</p> $n = \frac{1.96 \times 179 \cdot (.5 \times .5)}{(.050)^2} = 178 \cdot (3.8416)^2 \cdot (.5 \times .5)$ $n = \frac{171.8}{1.41}$ $n = 122$	<p>Variable 1: Atención: Instrumento: Se aplicará un cuestionario</p> <p>Variable 2: Satisfacción Instrumento: Se aplicará un cuestionario</p> <p>Técnica: La técnica que se utilizará en este estudio será la encuesta.</p> <p>Escala de los</p>	<p>Para el tratamiento de los datos de la muestra, se procesarán en el programa estadístico S&SS 21, donde elaboraremos tablas de contingencia y figuras para el análisis descriptivo, de las variables y dimensiones.</p> <p>En lo referente a la contrastación de las hipótesis, utilizaremos el estadístico de correlación de Spearman, con un nivel de confianza de 95% y una significancia bilateral de 5% = 0.05.</p>

<p>después analizarlos (p. 149).</p> <p>En la presente investigación correlacional se aplicará el siguiente diseño:</p>  <p>Dónde:</p> <p>M : Muestra de Estudio</p> <p>X : Atención</p> <p>Y : Satisfacción</p> <p>r : Correlación</p>	<p>La muestra se redondeó a una cantidad de 125 individuos.</p> <p>3.5.3. Muestreo</p> <p>El muestreo utilizado es probabilístico.</p>	<p>instrumentos:</p> <p>Siempre: 5</p> <p>Casi siempre: 4</p> <p>A veces: 3</p> <p>Casi nunca: 2</p> <p>Nunca: 1</p>	<p>Los resultados serán obtenidos a partir de la muestra estadística constituida por 125 elementos.</p>
--	--	---	---

Matriz de Operacionalización de los Instrumentos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o Rangos
Conocimiento del personal SUNAFIL	Conocimiento del personal de SUNAFIL	1. Los empleados demuestran estar capacitados para responder a las preguntas de los ciudadanos.	Escala de Likert: Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1 Niveles o rangos Excelente: 56 - 70 Buena: 40 - 55 Regular: 24 - 39
		2. El empleado de SUNAFIL conoce las necesidades específicas del ciudadano.	
	Información del puesto de labores de SUNAFIL	3. Los empleados de SUNAFIL reconocen las capacidades que se requiere para cada puesto	
		4. Los empleados de SUNAFIL evidencian un trato igualitario a todos los ciudadanos.	
	Estudios para el puesto de labores de SUNAFIL	5. El empleado de SUNAFIL manifiesta conocimientos teóricos sobre el tema que debe resolver	
		6. El empleado de SUNAFIL manifiesta conocimientos prácticos sobre el tema que debe resolver	
	Especialización para el puesto de labores de SUNAFIL	7. El empleado de SUNAFIL realiza un buen servicio en el primer contacto con el usuario.	
		8. El empleado de SUNAFIL manifiesta especialización en el área en que se desempeña.	
		Pericia para el puesto de	

Habilidades del personal SUNAFIL	labores	10. Los empleados de SUNAFIL resuelven las peticiones en un tiempo adecuado.
	Talento para el trabajo	11. El trabajador de SUNAFIL tiene un trato Cortez.
		12. El trabajador de SUNAFIL tiene un trato amable y confiable.
	Astucia para el trabajo	13. Los empleados de SUNAFIL están capacitados para ofrecer servicio rápido
		14. Los empleados de SUNAFIL buscan nuevas herramientas para resolver las necesidades de los ciudadanos.
	Destreza para el trabajo	15. El personal de SUNAFIL manifiesta su responsabilidad laboral al absolver sus dudas en el tiempo adecuado.
		16. El personal de SUNAFIL manifiesta habilidad laboral al absolver sus dudas en el tiempo adecuado.
	Aptitud del personal SUNAFIL	Postura en el trabajo
18. El personal de SUNAFIL brinda facilidades para resolver sus necesidades		
Capacidad en el trabajo		19. El personal de SUNAFIL conoce los métodos y formas de pagos.
		20. El personal de SUNAFIL cumple con sus horarios laborales.
Desempeño en el trabajo		21. Cómo califica la calidad en la atención recibida durante el pago en ventanilla.
		22. Cómo califica la efectividad en la atención recibida durante el pago

		en ventanilla.	
	Idoneidad en el trabajo	23. El empleado de SUNAFIL realiza un buen servicio en el primer contacto con el usuario.	
		24. El personal de SUNAFIL atiende amablemente a sus requerimientos.	

Matriz de Operacionalizacion de la variable: Orientación al Ciudadano

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
Orientación al servicio	Compromiso de aquello que pretende conocer	1. Se reconoce compromiso de parte del personal de SUNAFIL en la atención.	Escala de Likert: Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1	Excelente: 101 - 136 Buena: 64 - 100 Regular 27 - 63
		2. Se reconoce compromiso de servicio de parte del personal de SUNAFIL en la atención.		
		3. El empleado de SUNAFIL conoce las necesidades específicas del cliente.		
	Calidad de aquello que pretende conocer	4. El empleado de SUNAFIL se preocupa por ayudar a los ciudadanos.		
		5. Los empleados de SUNAFIL evidencian un trato igualitario a todos los clientes		
	Satisfacción de aquello que pretende conocer	6. Las dudas de los ciudadanos fueron resueltas en un tiempo adecuado.		
		7. El empleado de SUNAFIL se preocupa por ayudar a los ciudadanos.		
	Mejora continua de aquello que pretende conocer	8. El empleado de SUNAFIL se preocupa por capacitarse en sus habilidades.		
		9. El empleado de SUNAFIL reconoce las normas de la entidad para atender al ciudadano.		

Como proceso	Interacción de aquello que pretende conocer	10. El tiempo de espera para obtener el servicio fue satisfactorio.		
		11. El empleado de SUNAFIL interactúa de manera eficiente con el ciudadano.		
	Atención de aquello que pretende conocer	12. El empleado de SUNAFIL atiende de manera eficiente con el ciudadano.		
		13. El empleado de SUNAFIL respeta los intereses del ciudadano.		
	Continuo de aquello que pretende conocer	14. Es manifiesto el interés del empleado de SUNAFIL por resolver las dudas del ciudadano.		
		15. Es manifiesta la responsabilidad del empleado de SUNAFIL por resolver las necesidades del ciudadano.		
	Sistemático de aquello que pretende conocer	16. El empleado de SUNAFIL busca resolver las necesidades del ciudadano en el menor tiempo posible		
		17. El empleado de SUNAFIL busca reducir los trámites al ciudadano en el menor tiempo posible		
Como educación	Habilitar tecnología	18. El empleado de SUNAFIL cuenta con implementación tecnológica en el área de atención al ciudadano.		
		19. El empleado de SUNAFIL cuenta con implementación tecnológica en el área de atención al ciudadano.		
		20. La entidad cuenta con sistematización e interconexión en		

		el área de atención al ciudadano.		
Implantar tecnología		21. El empleado de SUNAFIL conoce la aplicación de la tecnología en el área de atención al ciudadano.		
		22. El empleado de SUNAFIL requiere de mejor conocimiento y manejo sobre la tecnología en el área de atención al ciudadano.		
Alinear		23. Los folletos, carteles, trípticos son accesibles y de fácil entendimiento.		
		24. Las instalaciones de SUNAFIL son atractivas, limpias y aptas para brindar un buen servicio.		

ANEXO B
Instrumentos de medición
Universidad Cesar Vallejo
Escuela de Postgrado

Estimado (a) alumno, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la “**Capacitación laboral**”, para lo cual te solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la **Capacitación Laboral**. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso

ESCALA VALORATIVA

CÓDIGO	CATEGORÍA	
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

VARIABLE 1: CAPACITACIÓN LABORAL						
	DIMENSIÓN: CONOCIMIENTO DEL PERSONAL DE SUNAFIL	S	CS	AV	CN	N
1	Los empleados demuestran estar capacitados para responder a las preguntas de los ciudadanos.					
2	El empleado de SUNAFIL conoce las necesidades específicas del ciudadano.					
3	Los empleados de SUNAFIL reconocen las capacidades que se requiere para cada puesto					
4	Los empleados de SUNAFIL evidencian un					

	trato igualitario a todos los ciudadanos.					
5	El empleado de SUNAFIL manifiesta conocimientos teóricos sobre el tema que debe resolver					
6	El empleado de SUNAFIL manifiesta conocimientos prácticos sobre el tema que debe resolver					
7	El empleado de SUNAFIL realiza un buen servicio en el primer contacto con el usuario.					
8	El empleado de SUNAFIL manifiesta especialización en el área en que se desempeña.					
	DIMENSIÓN: HABILIDADES DEL PERSONAL SUNAFIL	S	CS	AV	CN	N
9	Los empleados de SUNAFIL demuestran capacidad de organización del servicio que brindan.					
10	Los empleados de SUNAFIL resuelven las peticiones en un tiempo adecuado.					
11	El trabajador de SUNAFIL tiene un trato Cortez.					
12	El trabajador de SUNAFIL tiene un trato amable y confiable.					
13	Los empleados de SUNAFIL están capacitados para ofrecer servicio rápido					
14	Los empleados de SUNAFIL buscan nuevas herramientas para resolver las necesidades de los ciudadanos.					
15	El personal de SUNAFIL manifiesta su responsabilidad laboral al absolver sus dudas en el tiempo adecuado.					
16	El personal de SUNAFIL manifiesta habilidad laboral al absolver sus dudas en el					

	tiempo adecuado.					
	DIMENSIÓN: APTITUD DEL PERSONAL SUNAFIL	S	CS	AV	CN	N
17	El personal de SUNAFIL está siempre abierto a recibir recomendaciones para mejorar su trabajo					
18	El personal de SUNAFIL brinda facilidades para resolver sus necesidades					
19	El personal de SUNAFIL conoce los métodos y formas de pagos.					
20	El personal de SUNAFIL cumple con sus horarios laborales.					
21	Cómo califica la calidad en la atención recibida durante el pago en ventanilla.					
22	Cómo califica la efectividad en la atención recibida durante el pago en ventanilla.					
23	El empleado de SUNAFIL realiza un buen servicio en el primer contacto con el usuario.					
24	El personal de SUNAFIL atiende amablemente a sus requerimientos.					

¡Muchas gracias!

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

CUESTIONARIO ORIENTACIÓN AL CIUDADANO

Estimado (a) alumno, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la **Orientación al Ciudadano de SUNAFIL** para lo cual te solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la **Orientación al Ciudadano**.

Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

ESCALA VALORATIVA

CÓDIGO	CATEGORÍA	
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

VARIABLE 2: ORIENTACIÓN AL CIUDADANO						
	DIMENSIÓN: ORIENTACIÓN AL SERVICIO	S	CS	AV	CN	N
1	Se reconoce compromiso de parte del personal de SUNAFIL en la atención.					
2	Se reconoce compromiso de servicio de parte del personal de SUNAFIL en la atención.					
3	El empleado de SUNAFIL conoce las necesidades específicas del cliente.					
4	El empleado de SUNAFIL se preocupa por ayudar a los ciudadanos.					

5	Los empleados de SUNAFIL evidencian un trato igualitario a todos los clientes					
6	Las dudas de los ciudadanos fueron resueltas en un tiempo adecuado.					
7	El empleado de SUNAFIL se preocupa por ayudar a los ciudadanos.					
8	El empleado de SUNAFIL se preocupa por capacitarse en sus habilidades.					
9	El empleado de SUNAFIL reconoce las normas de la entidad para atender al ciudadano.					
	DIMENSIÓN: ORIENTACIÓN COMO PROCESO	S	CS	AV	CN	N
10	El tiempo de espera para obtener el servicio fue satisfactorio.					
11	El empleado de SUNAFIL interactúa de manera eficiente con el ciudadano.					
12	El empleado de SUNAFIL atiende de manera eficiente con el ciudadano.					
13	El empleado de SUNAFIL respeta los intereses del ciudadano.					
14	Es manifiesto el interés del empleado de SUNAFIL por resolver las dudas del ciudadano.					
15	Es manifiesta la responsabilidad del empleado de SUNAFIL por resolver las necesidades del ciudadano.					
16	El empleado de SUNAFIL busca resolver las necesidades del ciudadano en el menor tiempo posible					
17	El empleado de SUNAFIL busca reducir los trámites al ciudadano en el menor tiempo posible					

	DIMENSION: COMO EDUCACIÓN	S	CS	AV	CN	N
18	El empleado de SUNAFIL cuenta con implementación tecnológica en el área de atención al ciudadano.					
19	El empleado de SUNAFIL cuenta con implementación tecnológica en el área de atención al ciudadano.					
20	La entidad cuenta con sistematización e interconexión en el área de atención al ciudadano.					
21	El empleado de SUNAFIL conoce la aplicación de la tecnología en el área de atención al ciudadano.					
22	El empleado de SUNAFIL requiere de mejor conocimiento y manejo sobre la tecnología en el área de atención al ciudadano.					
23	Los folletos, carteles, trípticos son accesibles y de fácil entendimiento.					
24	Las instalaciones de SUNAFIL son atractivas, limpias y aptas para brindar un buen servicio.					

¡Muchas gracias!

Anexo C: Base de datos de la prueba piloto

CAPACITACIÓN LABORAL																							
CONOCIMIENTO DEL PERSONAL								HABILIDADES DEL PERSONAL								APTITUD DEL PERSONAL							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Capacitados para necesidades reconocidas	capacidades evidencian un trato	comocimiento s teóricos	comocimiento s prácticos	buen servicio	especializació	demuestran capacidad de resuelven las	de SOVIATIL tiene un trato	tiene un trato	están capacitados	herramientas	ad laboral al	laboral al	recibir	recomendacio	facilidades	conocetos	métodos y	cumple con	recibida	recibida	buen servicio	amablemente	
3	2	2	3	3	4	3	1	3	4	4	3	3	3	4	4	2	2	3	2	2	3	2	1
4	3	4	3	2	5	4	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2
2	2	4	4	3	3	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	3	1	4	1	1	2	2	1
2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	3	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2
3	3	5	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	1	3	2	3	1	3	2
2	3	2	2	4	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	1	3	3	3	3
2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	1	2	2	2	1
4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	2	4	4	2	3	3	4	4	2	3	4	2	3
1	2	1	1	3	2	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2
2	2	3	1	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	1	2	2	1	2	1	2	2	1	3
2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3	1	2	2	2	2
3	4	3	2	4	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	1

2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	3	2	3
4	4	4	5	5	4	3	2	2	4	2	3	4	4	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3
2	3	1	2	3	4	3	1	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	1	2	2	2	1
3	3	5	2	2	5	4	3	2	4	3	2	4	4	2	3	3	4	3	2	3	4	2	3
2	3	2	2	3	3	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	3	1	4	1	1	1	1	2
2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	1	2	2	2	2	1	2	2	1	3
4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	1	2	2	2	1	3	1	3	1	2	2	2	2
1	2	1	1	4	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1
2	2	3	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	1	2	3	2	3
4	3	4	3	3	3	5	3	3	4	3	2	4	4	2	3	3	4	4	2	3	3	3	3

Nota: Los elementos de la prueba piloto fueron elegidos al azar por el programa estadístico SPSS

orientación al ciudadano																								
ORIENTACIÓN AL SERVICIO									ORIENTACIÓN COMO PROCESO								ORIENTACIÓN COMO EDUCACIÓN							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
parte del personal de servicio de parte del personal de las necesidades preocupa por evidenciar un trato igualitario a fueron resueltas preocupa por preocupa por normas de la obtener el estructura de manera eficiente de manera respeta los SUNAFIL por SUNAFIL por necesidades del trámites al implementación tecnologías en el implementación tecnologías en el e interconexión la tecnología en conocimiento y recursos son accesibles y de atractivas,	4	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	4	3	1	3	3	3	1	2	2	2	2
	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	4	3	2	5	4	3	2	2	2	2	1	3	1	3

2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	4	4	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2
3	3	2	2	2	1	2	5	2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	3
4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	5	2	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4
3	3	4	2	3	2	3	2	2	3	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3
2	4	2	2	3	1	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3
3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	5	4	3	4	3	1	2
1	4	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	3	2	1	1	3	2	1	1	2	2	3	4
2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	1	3	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	3
3	4	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	2	3	3	3	4
3	3	3	1	2	2	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	2	3	1	3	3	4	3	2
3	3	2	2	3	1	4	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	5	1	1	3	3	1
4	2	4	2	3	3	4	2	4	4	4	5	3	1	3	1	2	3	2	3	1	2	2	3
2	4	3	3	3	4	3	3	2	3	1	2	3	2	4	3	3	2	4	4	3	2	5	1
3	2	4	2	3	2	3	2	3	3	5	2	2	1	1	1	1	4	2	4	4	3	3	2
1	4	2	2	3	1	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	4	3	3	1	2	2	2	2
2	2	3	3	3	2	4	3	3	2	4	2	3	2	4	2	2	3	3	2	2	3	3	2
3	4	1	1	2	1	1	1	1	4	2	2	1	4	2	2	1	3	3	2	2	2	2	3
3	3	2	1	2	2	2	2	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	4	2
3	3	2	3	3	2	4	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	1	3	1	1	4	2	3
4	2	1	2	1	4	2	2	1	3	3	1	1	3	3	1	3	2	4	4	3	3	3	2
1	1	3	3	4	3	3	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	1	1	4	3	4	3	1

2	2	2	3	2	3	3	2	3	1	3	1	3	1	3	1	2	2	2	1	1	3	2	3
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Nota: Los elementos de la prueba piloto fueron elegidos al azar por el programa estadístico SPS

CAPACITACIÓN LABORAL

CONOCIMIENTO DEL PERSONAL								HABILIDADES DEL PERSONAL								APTITUD DEL PERSONAL								
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
CAPACIDADES PARA RESPONDER LAS NECESIDADES	CAPACIDADES QUE TRATO	CONOCIMIENTOS	CONOCIMIENTOS	CONOCIMIENTOS	CONOCIMIENTOS	CONOCIMIENTOS	CONOCIMIENTOS	CAPACIDAD DE RESOLVER LAS	PETICIONES EN UN	DE SUNAFIL TIENE	DE SUNAFIL TIENE	UN TRATO AMABLE	CAPACIDADES	PARA RESOLVER	LABORAL AL	LABORAL AL	A RECIBIR	RECOMENDACIONES	FACILIDADES PARA	LOS MÉTODOS Y	CON SUS	RECIBIDA	RECIBIDA	AMABLEMENTE A
3	2	2	3	3	4	3	1	3	4	4	3	3	3	4	4	2	2	3	2	2	3	2	1	
4	3	4	3	2	5	4	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	
2	2	4	4	3	3	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	3	1	4	1	1	2	2	1	
2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	3	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	
3	3	5	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	1	3	2	3	1	3	2	
2	3	2	2	4	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	1	3	3	3	3	
2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	1	2	2	2	1	
4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	2	4	4	2	3	3	4	4	2	3	4	2	3	
1	2	1	1	3	2	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	
2	2	3	1	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	1	2	2	1	2	1	2	2	1	3	
2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3	1	2	2	2	2	
3	4	3	2	4	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	1	

2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	3	2	3
4	4	4	5	5	4	3	2	2	4	2	3	4	4	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3
2	3	1	2	3	4	3	1	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	1	2	2	2	1
3	3	5	2	2	5	4	3	2	4	3	2	4	4	2	3	3	4	3	2	3	4	2	3
2	3	2	2	3	3	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	3	1	4	1	1	1	1	2
2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	1	2	2	2	2	1	2	2	1	3
4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	1	2	2	2	1	3	1	3	1	2	2	2	2
1	2	1	1	4	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1
2	2	3	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	1	2	3	2	3
4	3	4	3	3	3	5	3	3	4	3	2	4	4	2	3	3	4	4	2	3	3	3	3
3	4	3	2	4	5	4	3	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	4	1
2	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	1
5	4	5	5	5	2	2	2	3	2	2	3	5	4	3	4	3	1	2	1	2	3	3	1
2	3	1	2	3	5	3	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	3	4	2	3	3	2	2
2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	1	2	2	2	1
3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	4	5	2	3	3	3	4	2	3	4	2	3
1	2	1	1	3	3	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2
2	2	3	1	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	1	2	2	2	2	1	2	2	1	3
4	3	4	3	2	5	4	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2
2	2	4	4	3	3	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	3	1	4	1	1	2	2	1
2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	3	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2

2	3	2	2	3	3	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	3	1	4	1	1	1	1	2
2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	1	2	2	2	2	1	2	2	1	3
4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	1	2	2	2	1	3	1	3	1	2	2	2	2
1	2	1	1	4	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1
4	3	4	3	3	3	3	2	2	4	2	3	1	1	1	2	2	2	3	1	1	1	1	2
4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	2	4	4	2	3	3	4	4	2	3	4	2	3
1	2	1	1	3	2	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2
2	2	3	1	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	1	2	2	1	2	1	2	2	1	3
3	2	2	3	3	4	3	1	3	4	4	3	3	3	4	4	2	2	3	2	2	3	2	1
4	3	4	3	2	5	4	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2
2	2	4	4	3	3	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	3	1	4	1	1	2	2	1
1	2	1	1	3	3	3	2	1	2	4	3	2	4	4	2	2	2	2	2	2	3	2	1
2	2	3	1	2	2	2	2	2	3	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2
5	4	5	5	5	2	2	2	3	2	2	3	5	4	3	4	3	1	2	1	2	3	3	1
2	3	1	2	3	5	3	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	3	4	2	3	3	2	2
2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	1	2	2	2	1
4	5	3	2	4	5	3	2	3	3	3	3	4	5	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2
2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	5	3	3	4	1	2	1	2	2	1	3
3	3	5	2	3	4	3	3	3	3	2	4	5	4	3	2	4	2	2	3	2	1	2	1
2	3	2	2	4	2	2	2	3	3	2	2	3	2	1	2	1	5	5	2	2	2	3	2
2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	5	5	2	2	2	3	2	2	3	5	3	3	3	2

4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	3	5	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2
1	2	1	1	3	2	1	1	3	1	2	3	2	2	2	3	2	3	4	3	4	3	3	4
2	2	3	1	3	2	2	1	2	2	3	4	3	4	3	3	4	1	3	3	1	1	3	1
2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	1	1	3	1	1	2	2	4	2	2	2
3	4	3	2	4	3	2	2	3	3	1	2	2	4	2	2	2	3	2	5	4	3	2	3
2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	3	2	5	4	3	2	3	4	3	3	2	1	2	2
4	4	4	5	5	4	3	2	2	4	4	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2
2	3	1	2	3	4	3	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	1	2	1
3	3	5	2	2	5	4	3	2	4	2	3	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2
2	3	2	2	3	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	2
2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	2	1	4	2	2	2	3	3
4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	1	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	4
1	2	1	1	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	4	3	4	3	4
2	2	3	1	3	2	2	2	3	2	3	4	3	4	3	3	4	1	3	2	1	1	3	1
4	3	4	3	3	3	5	3	3	4	3	2	1	2	2	3	2	1	3	2	2	1	2	2
3	4	3	2	4	5	4	3	2	4	4	3	2	2	4	4	3	3	3	4	3	1	3	4
3	3	3	3	2	2	4	2	3	1	4	3	1	3	2	2	2	3	2	5	4	3	2	3
3	4	3	4	3	3	4	3	2	4	4	2	3	3	4	4	2	4	3	3	2	1	2	2
1	3	2	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	3	3	2	1	2
1	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	3
3	3	4	3	1	3	4	4	3	3	3	4	4	2	2	3	2	5	5	2	2	2	3	2

3	2	5	4	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	5	3	3	3	2
4	3	3	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	3	1	4	1	2	3	2	2	2	3	2
1	3	3	3	2	1	2	4	3	2	4	4	2	2	2	2	2	2	4	5	3	2	3	3
1	2	2	2	2	2	3	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2
5	5	2	2	2	3	2	2	3	5	4	3	4	3	1	2	1	2	3	4	3	3	3	3
2	3	5	3	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	3	4	2	2	4	2	2	2	3	3
2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	1	2	2	3	1	3	1	2
2	4	5	3	2	3	3	3	3	4	5	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	2	1
2	3	2	2	2	3	3	1	2	2	2	2	4	3	4	3	3	2	4	2	2	3	1	1
3	3	2	2	1	2	2	2	1	3	1	3	1	2	1	1	4	2	2	3	4	4	2	3
2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	4	3	4	3	3	3	3	1	1	2	1	1
2	2	4	2	3	1	1	1	2	2	2	3	4	3	4	3	4	3	4	2	1	2	1	2
3	3	4	3	2	4	4	2	3	3	4	4	1	2	1	1	3	2	1	2	2	3	2	2
1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	1	3	2	2	3	4	3	3	4
1	2	2	2	2	3	3	1	2	2	1	2	3	2	2	3	3	4	3	3	1	4	1	1
1	3	4	4	3	3	3	4	4	2	2	3	4	3	4	3	2	5	4	2	2	2	2	2
2	2	3	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	1	2	3	2	3
4	3	4	3	3	3	5	3	3	4	3	2	4	4	2	3	3	4	4	2	3	3	3	3
3	4	3	2	4	5	4	3	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	4	1
2	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	1
5	4	5	5	5	2	2	2	3	2	2	3	5	4	3	4	3	1	2	1	2	3	3	1

2	3	1	2	3	5	3	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	3	4	2	3	3	2	2
2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	1	2	2	2	1
3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	4	5	2	3	3	3	4	2	3	4	2	3
1	2	1	1	3	3	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2
2	2	3	1	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	1	2	2	2	2	1	2	2	1	3
4	3	4	3	2	5	4	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2
2	2	4	4	3	3	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	3	1	4	1	1	2	2	1
2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	3	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2
2	3	2	2	3	3	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	3	1	4	1	1	1	1	2
2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	1	2	2	2	2	1	2	2	1	3
4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	1	2	2	2	1	3	1	3	1	2	2	2	2
1	2	1	1	4	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1
4	3	4	3	3	3	3	2	2	4	2	3	1	1	1	2	2	2	3	1	1	1	1	2
4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	2	4	4	2	3	3	4	4	2	3	4	2	3
1	2	1	1	3	2	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2
2	2	3	1	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	1	2	2	1	2	1	2	2	1	3
3	2	2	3	3	4	3	1	3	4	4	3	3	3	4	4	2	2	3	2	2	3	2	1
4	3	4	3	2	5	4	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2
2	2	4	4	3	3	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	3	1	4	1	1	2	2	1
1	2	1	1	3	3	3	2	1	2	4	3	2	4	4	2	2	2	2	2	2	3	2	1
1	2	2	2	3	4	5	3	2	4	5	3	2	4	2	2	2	3	2	2	4	2	2	3

2	2	3	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	1	5	5	2	2	2	2	3	2	5	2
3	3	4	1	2	3	3	5	2	3	4	3	3	2	2	3	4	3	4	3	4	3	3	5
3	2	4	2	2	2	3	2	2	4	2	2	3	2	2	3	1	2	1	1	3	2	3	2
1	2	1	5	5	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	4	2	2	3	1	3	2	4	3
2	3	2	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	2	3	1	2	1	1	3	2	1	3	1	1	2	3	4	3	2	4	3	2	2
2	3	2	3	4	2	2	3	1	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	5
3	3	4	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	5	5	4	3	3

ORIENTACIÓN AL CIUDADANO																							
ORIENTACIÓN AL SERVICIO									ORIENTACIÓN COMO PROCESO								ORIENTACIÓN COMO EDUCACIÓN						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
parte del personal de servicio de parte del personal de las necesidades	preocupa por	preocupa por	preocupa por	preocupa por	preocupa por	preocupa por	preocupa por	preocupa por	preocupa por	preocupa por	preocupa por	preocupa por	preocupa por	preocupa por	preocupa por	preocupa por	preocupa por	preocupa por	preocupa por	preocupa por	preocupa por	preocupa por	preocupa por
4	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	4	3	1	3	3	3	1	2	2	2	2
3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	4	3	2	5	4	3	2	2	2	2	1	3	1	3
2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	4	4	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2
3	3	2	2	2	1	2	5	2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	3
4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	5	2	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4
3	3	4	2	3	2	3	2	2	3	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3
2	4	2	2	3	1	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3
3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	5	4	3	4	3	1	2
1	4	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	3	2	1	1	3	2	1	1	2	2	3	4
2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	1	3	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	3
3	4	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	2	3	3	3	4
3	3	3	1	2	2	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	2	3	1	3	3	4	3	2
3	3	2	2	3	1	4	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	5	1	1	3	3	1

4	2	4	2	3	3	4	2	4	4	4	5	3	1	3	1	2	3	2	3	1	2	2	3
2	4	3	3	3	4	3	3	2	3	1	2	3	2	4	3	3	2	4	4	3	2	5	1
3	2	4	2	3	2	3	2	3	3	5	2	2	1	1	1	1	4	2	4	4	3	3	2
1	4	2	2	3	1	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	4	3	3	1	2	2	2	2
2	2	3	3	3	2	4	3	3	2	4	2	3	2	4	2	2	3	3	2	2	3	3	2
3	4	1	1	2	1	1	1	1	4	2	2	1	4	2	2	1	3	3	2	2	2	2	3
3	3	2	1	2	2	2	2	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	4	2
3	3	2	3	3	2	4	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	1	3	1	1	4	2	3
4	2	1	2	1	4	2	2	1	3	3	1	1	3	3	1	3	2	4	4	3	3	3	2
1	1	3	3	4	3	3	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	1	1	4	3	4	3	1
2	2	2	3	2	3	3	2	3	1	3	1	3	1	3	1	2	2	2	1	1	3	2	3
2	2	2	3	1	3	3	1	3	2	4	4	3	2	4	4	4	2	3	3	1	3	2	1
1	2	3	3	2	4	4	3	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	3	3	4	2
2	4	2	2	3	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	4	3	2	5	2
3	2	3	3	3	2	4	4	4	2	3	3	4	2	3	3	3	1	3	4	4	3	3	2
1	4	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	3	2	4	1	1	3	3	3
2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	5	2	1	2	5	2	1	1	3	1	2	2	2
3	4	4	3	4	2	3	3	3	1	3	1	3	1	3	1	2	2	2	5	5	5	2	1
2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	4	3	3	2	4	3	2	1	2	1	2	3	5	3
3	3	2	2	2	1	2	5	2	1	1	1	2	1	1	1	3	2	4	2	2	3	2	1
1	4	2	2	3	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	2	4	5	4

2	2	3	3	3	2	4	3	2	1	2	5	2	1	2	5	2	2	2	1	2	2	3	1
3	4	1	1	2	1	1	1	3	2	4	3	3	2	4	3	3	2	2	1	2	2	2	2
3	3	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	4	2	3	2	3	3	3	3
1	4	2	2	2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	4	3	2
3	2	3	3	3	2	4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	1	3	3	5
1	4	1	1	2	1	1	1	4	2	3	3	4	2	3	3	2	2	3	3	1	2	2	1
2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	1	3	1	2	2	2	4	3	2	5	2
4	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	4	4	4	2	3	4	4	3	3	3
3	4	4	3	4	2	3	3	2	2	3	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2
2	3	3	2	2	1	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3
2	2	4	2	3	2	2	2	1	1	3	3	4	2	3	3	3	1	3	2	2	2	2	2
3	3	2	1	2	2	3	2	3	1	2	2	2	1	2	2	3	2	4	4	3	3	4	3
2	2	2	3	1	3	3	1	4	3	2	5	2	1	2	5	2	1	1	1	1	4	2	4
1	2	3	3	2	4	4	3	4	4	3	3	3	1	3	1	2	2	2	4	3	3	3	3
2	4	2	2	3	1	3	1	1	2	2	2	3	2	4	3	2	1	2	4	3	4	3	4
3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	1	1	1	3	2	4	1	1	3	2	3
2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	1	3	2	3
2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	3	3	4	2	3	3	4	3
2	3	5	3	1	1	1	2	2	2	3	1	1	1	1	1	2	2	2	4	3	2	5	2
2	2	2	2	4	4	2	3	3	4	4	2	3	4	2	3	2	5	2	4	4	3	3	3
2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	4	3	3	3	1	1	3	3	3

3	2	4	2	3	3	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	3	3	1	2	2	2
1	2	1	3	3	3	4	4	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	5	5	5	2	5
2	2	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	2	2	1	2	3	5	3
3	2	3	2	2	2	1	2	3	1	4	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	3	3	4
3	2	2	3	2	4	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	1	1	1	1	1	3
2	3	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	4	4	2	3	4	2	3	1	2
1	2	1	3	5	4	3	4	3	1	2	1	2	3	3	1	2	1	1	1	1	4	3	2
2	2	3	2	2	1	1	2	2	3	4	2	3	3	2	1	2	1	2	2	1	4	4	3
2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	3	1	2	2	1	2	2
2	3	2	3	4	5	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3
2	3	1	2	1	5	5	2	2	2	3	2	3	1	3	1	2	2	2	2	1	3	3	2
3	2	4	3	2	2	3	5	3	3	3	2	3	2	4	4	4	2	3	1	1	2	2	2
1	2	1	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	1	1	2	1	2	2	3	2	5	3
2	2	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	2	2	2	2	2	1	2	1	4	3	3	4
4	3	3	3	4	1	3	3	1	1	3	1	4	2	3	3	3	1	3	1	2	2	2	2
3	2	3	3	1	1	2	2	4	2	2	2	2	1	2	2	3	2	4	2	2	3	3	2
3	2	2	2	2	3	2	5	4	3	2	3	2	1	2	5	2	1	1	3	2	2	2	3
4	3	2	2	3	4	3	3	2	1	2	2	3	1	3	1	2	2	2	2	1	2	2	3
1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	4	3	2	1	2	2	2	3	1	4
2	3	5	3	2	2	3	3	2	1	2	1	2	1	1	1	3	2	4	1	4	4	2	2
2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	3	1	2	1	2

2	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2
3	3	4	3	2	1	4	2	2	2	3	3	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3	2	2	3
2	4	5	2	4	3	4	3	4	3	3	4	1	1	1	1	1	1	2	3	1	2	2	2
2	2	3	2	3	2	2	1	1	2	2	3	3	3	1	2	2	1	2	4	4	4	2	3
2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	3	3	4	4	2	2	3	1	1	2	1	3
2	2	1	3	2	3	4	5	2	2	3	2	3	4	3	3	3	4	3	2	2	2	1	3
1	1	2	3	1	2	1	5	5	2	2	2	2	2	1	2	3	1	4	3	3	3	1	3
4	2	3	2	4	3	2	2	3	5	3	3	2	4	4	2	2	2	2	2	2	3	2	3
1	1	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	5	2	1	2
2	1	3	2	3	3	2	3	4	3	4	3	5	4	3	4	3	1	2	3	1	2	2	2
3	2	1	3	3	3	4	1	3	3	1	1	2	1	1	2	2	3	4	4	3	2	1	2
3	3	2	2	3	3	1	1	2	2	4	2	2	1	1	2	2	2	3	1	1	3	2	3
2	2	1	2	2	2	2	3	2	5	4	3	4	5	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2
3	2	1	3	2	2	3	4	3	3	2	1	1	5	5	2	2	2	3	2	2	2	1	3
3	3	2	3	3	2	4	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	1	3	1	1	4	2	3
4	2	1	2	1	4	2	2	1	3	3	1	1	3	3	1	3	2	4	4	3	3	3	2
1	1	3	3	4	3	3	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	1	1	4	3	4	3	1
2	2	2	3	2	3	3	2	3	1	3	1	3	1	3	1	2	2	2	1	1	3	2	3
2	2	2	3	1	3	3	1	3	2	4	4	3	2	4	4	4	2	3	3	1	3	2	1
1	2	3	3	2	4	4	3	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	3	3	4	2

2	4	2	2	3	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	4	3	2	5	2
3	2	3	3	3	2	4	4	4	2	3	3	4	2	3	3	3	1	3	4	4	3	3	2
1	4	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	3	2	4	1	1	3	3	3
2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	5	2	1	2	5	2	1	1	3	1	2	2	2
3	4	4	3	4	2	3	3	3	1	3	1	3	1	3	1	2	2	2	5	5	5	2	1
2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	4	3	3	2	4	3	2	1	2	1	2	3	5	3
3	3	2	2	2	1	2	5	2	1	1	1	2	1	1	1	3	2	4	2	2	3	2	1
1	4	2	2	3	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	2	4	5	4
2	2	3	3	3	2	4	3	2	1	2	5	2	1	2	5	2	2	2	1	2	2	3	1
3	4	1	1	2	1	1	1	3	2	4	3	3	2	4	3	3	2	2	1	2	2	2	2
3	3	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	4	2	3	2	3	3	3	3
1	4	2	2	2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	4	3	2
3	2	3	3	3	2	4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	1	3	3	5
1	4	1	1	2	1	1	1	4	2	3	3	4	2	3	3	2	2	3	3	1	2	2	1
2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	1	3	1	2	2	2	4	3	2	5	2
4	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	4	4	4	2	3	4	4	3	3	3
3	4	4	3	4	2	3	3	2	2	3	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2
2	3	3	2	2	1	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3
2	2	4	2	3	2	2	2	1	1	3	3	4	2	3	3	3	1	3	2	2	2	2	2
2	1	2	1	3	2	3	4	5	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3
2	2	3	2	3	1	2	1	5	5	2	2	1	1	2	2	3	1	1	2	1	2	2	2

3	3	3	2	2	4	3	2	2	3	5	3	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2
2	2	3	2	2	1	3	2	2	3	2	2	5	2	2	3	2	3	4	3	5	2	2	2
4	3	3	4	2	3	3	2	3	4	3	4	5	5	2	2	2	2	2	2	3	5	3	3
1	1	3	1	3	3	3	4	1	3	3	1	2	3	5	3	3	2	2	3	3	2	2	2
4	2	2	2	2	3	3	1	1	2	2	4	2	3	2	2	2	1	2	2	4	3	4	3
4	3	2	3	2	2	2	2	3	2	5	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	1	1
2	1	2	2	3	2	2	3	4	3	3	2	1	3	3	1	1	2	1	4	2	2	4	2

ANEXO D: BASE DE DATOS DE LA MUESTRA

data SUNAFIL 22.08.18.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 64 de 64 variables

	cp_preg1	cp_preg2	cp_preg3	cp_preg4	cp_preg5	cp_preg6	cp_preg7	cp_preg8	hp_preg9	hp_preg10	hp_preg11	hp_preg12	hp_preg13	hp_preg14	hp_preg15	hp_preg16
4	2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	3	1	
5	3	3	5	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	1	
6	2	3	2	2	4	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	
7	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	
8	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	2	4	4	2	
9	1	2	1	1	3	2	1	1	3	1	1	2	1	1	1	
10	2	2	3	1	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	1	
11	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	
12	3	4	3	2	4	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	
13	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	
14	4	4	4	5	5	4	3	2	2	4	2	3	4	4	3	
15	2	3	1	2	3	4	3	1	3	2	2	2	2	1	1	
16	3	3	5	2	2	5	4	3	2	4	3	2	4	4	2	
17	2	3	2	2	3	3	2	1	2	1	1	2	1	1	1	
18	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	1	
19	4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	1	2	2	2	
20	1	2	1	1	4	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	
21	2	2	3	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	
22	4	3	4	3	3	3	5	3	3	4	3	2	4	4	2	
23	3	4	3	2	4	5	4	3	2	4	2	3	2	2	2	
24	2	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2	2	2	1	
25	5	4	5	5	5	2	2	2	3	2	2	3	5	4	3	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

12:54 p.m. 23/08/2018

data SUNAFIL 22.08.18.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

9 : cp_preg4 1 Variables Visible: 64 de 64 variables

	oe_preg4_5	oe_preg4_6	oe_preg4_7	oe_preg4_8	conoc_pers	clf_conoc_pers	habil_pers	clf_habil_pers	apt_pers	clf_apt_pers	capacit_labor	Calif_capacit_labor	orient_serv	calif_orient_serv	orient_pro	ca
4	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	A veces	16	Regular	16	Regular	14	Regular	46	Regular	22	Regular	17	
5	A veces	A veces	Casi Siem...	Casi Siem...	26	Buena	20	Regular	18	Regular	64	Buena	28	Buena	26	
6	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	A veces	19	Regular	19	Regular	18	Regular	56	Regular	24	Buena	20	
7	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	A veces	17	Regular	15	Regular	15	Regular	47	Regular	20	Regular	18	
8	Casi Siem...	A veces	Nunca	Casi Nunca	28	Buena	25	Buena	25	Buena	78	Buena	27	Buena	27	
9	Casi Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siem...	12	Regular	11	Regular	10	Mala	33	Regular	13	Regular	14	
10	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	A veces	16	Regular	17	Regular	14	Regular	47	Regular	17	Regular	16	
11	A veces	A veces	A veces	Casi Siem...	22	Buena	14	Regular	16	Regular	52	Regular	23	Buena	25	
12	A veces	Casi Siem...	A veces	Casi Nunca	23	Buena	19	Regular	15	Regular	57	Regular	22	Regular	24	
13	Nunca	A veces	A veces	Nunca	16	Regular	15	Regular	16	Regular	47	Regular	23	Buena	19	
14	Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	A veces	31	Excelente	26	Buena	24	Buena	81	Buena	28	Buena	23	
15	A veces	Casi Nunca	Siempre	Nunca	19	Regular	15	Regular	15	Regular	49	Regular	27	Buena	21	
16	Casi Siem...	A veces	A veces	Casi Nunca	27	Buena	24	Buena	24	Buena	75	Buena	24	Buena	16	
17	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	18	Regular	10	Mala	14	Regular	42	Regular	19	Regular	19	
18	Casi Nunca	A veces	A veces	Casi Nunca	16	Regular	18	Regular	15	Regular	49	Regular	25	Buena	21	
19	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	A veces	27	Buena	15	Regular	16	Regular	58	Regular	15	Regular	18	
20	A veces	A veces	Casi Siem...	Casi Nunca	15	Regular	19	Regular	13	Regular	47	Regular	21	Regular	24	
21	Nunca	Casi Siem...	Casi Nunca	A veces	17	Regular	15	Regular	18	Regular	50	Regular	24	Buena	21	
22	A veces	A veces	A veces	Casi Nunca	28	Buena	25	Buena	25	Buena	78	Buena	19	Regular	18	
23	A veces	Casi Siem...	A veces	Nunca	28	Buena	19	Regular	17	Regular	64	Buena	23	Buena	26	
24	Nunca	A veces	Casi Nunca	A veces	16	Regular	14	Regular	15	Regular	45	Regular	22	Regular	15	
25	Nunca	A veces	Casi Nunca	Nunca	30	Buena	26	Buena	16	Regular	72	Buena	20	Regular	27	

Vista de datos Vista de variables

Variables IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

12:55 p.m. 23/08/2018

Resultados estadísticos sunafil.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Avisos
 - Escala: ALL VA
 - Título
 - Resumen
 - Estadística
 - Matriz de c
 - Estadística
 - Estadística
 - Estadística
- Registro
- Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Estadísticos
- Registro
- Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Estadísticos
- Registro
- Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Estadísticos
- Registro
- Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Estadísticos

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
	Válido	125	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	125	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,849	,849	48

Matriz de correlaciones entre elementos

Los empleados demuestran estar capacitados para responder a	El empleado de SUNAFIL conoce las necesidades	Los empleados de SUNAFIL reconocen las capacidades	Los empleados de SUNAFIL evidencian un trato	El empleado de SUNAFIL manifiesta conocimientos teóricos	El empleado de SUNAFIL manifiesta conocimientos prácticos	El empleado de SUNAFIL realiza un buen servicio	El empleado de SUNAFIL manifiesta especialización	Los empleados de SUNAFIL demuestran capacidad de	Los empleados de SUNAFIL resuelven las

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

12:56 p.m. 23/08/2018

Resultados estadísticos sunafil.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Calificación Dimensión Conocimiento de Personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	63	50,4	50,4	50,4
	Buena	60	48,0	48,0	98,4
	Excelente	2	1,6	1,6	100,0
	Total	125	100,0	100,0	

Calificación Dimensión Conocimiento de Personal

Activar Windows
Ir a Configuración de PC para activar Windows

Effectúe una doble pulsación para editar Tabla dinámica

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON | H: 156, W: 298 pt.

12:57 p.m.
23/08/2018

Resultados estadísticos sunafil.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Correlaciones

		Calificación Variable Capacitación Laboral	Calificación Variable Orientación al Ciudadano
Calificación Variable Capacitación Laboral	Correlación de Pearson	1	,297**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	125	125
Calificación Variable Orientación al Ciudadano	Correlación de Pearson	,297**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	125	125

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

NONPAR CORR
 /VARIABLES=Calif_capacit_labor calif_orient_ciud
 /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
 /MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

Calificación Variable Capacitación
 Calificación Variable Orientación al

Efectúe una doble pulsación para editar Gráfico

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON | H: 504, W: 629 pt.

12:58 p.m.
23/08/2018

ANEXO E:

**CARTAS DE PRESENTACIÓN UCV Y RESPUESTA DE INSTITUCION DONDE
SE EFECTUÓ EL ESTUDIO**



"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Ate, 10 de julio de 2018

Carta P. 032 – 2018 EPG – UCV - ATE

Señor(a)

Jhon Henry Tejada Tantalean
Sub Intendente de Actuación Inspectiva

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **CAVA GONZALES, ELVIS ROSENDO MANUEL** identificado con **DNI N° 45085304** y código de matrícula **N° 7001134860**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** quién se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"Capacitación laboral y orientación al ciudadano según el público usuario de la Superintendencia Nacional De Fiscalización Laboral"

En ese sentido, solicito a su persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestro estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente investigación serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente.



Mgtr. María Del Carmen Ancaya Martínez
 Coordinadora de la Escuela de Posgrado
 Universidad César Vallejo
 Campus – Ate

Callao, 28 de julio del 2018

Mgtr. Maria Del Carmen Ancaya Martinez

Director

Escuela de Postgrado

Universidad Cesar Vallejo – Filial Lima Ate

Presente.-

Referencia: Carta N° P. 032 – 2018 EPG – UCV - ATE

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted. Para cordialmente y en atención al documento de la referencia debo manifestarle que al servidor Elvis Rosendo Manuel Cava Gonzales a realizar el trabajo de investigación (tesis) denominado “Capacitación laboral y orientación al ciudadano según el público usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral - Callao 2018”; lo cual informo para su conocimiento y fines.

Sin otro particular, le reitero las muestras de consideración y estima personal

Atentamente,



ANEXO F:
CERTIFICADOS DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CAPACITACIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN CONOCIMIENTO DEL PERSONAL SUNAFIL							
1	Los empleados demuestran estar capacitados para responder a las preguntas de los ciudadanos.	/		/		/		
2	El empleado de SUNAFIL conoce las necesidades específicas del ciudadano.	/		/		/		
3	Los empleados de SUNAFIL reconocen las capacidades que se requiere para cada puesto	/		/		/		
4	Los empleados de SUNAFIL evidencian un trato igualitario a todos los ciudadanos.	/		/		/		
5	El empleado de SUNAFIL manifiesta conocimientos teóricos sobre el tema que debe resolver	/		/		/		
6	El empleado de SUNAFIL manifiesta conocimientos prácticos sobre el tema que debe resolver	/		/		/		
7	El empleado de SUNAFIL realiza un buen servicio en el primer contacto con el usuario.	/		/		/		
8	El empleado de SUNAFIL manifiesta especialización en el área en que se desempeña.	/		/		/		
	DIMENSIÓN HABILIDADES DEL PERSONAL SUNAFIL	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Los empleados de SUNAFIL demuestran capacidad de organización del servicio que brindan.	/		/		/		
10	Los empleados de SUNAFIL resuelven las peticiones en un tiempo adecuado.	/		/		/		
11	El trabajador de SUNAFIL tiene un trato Cortez.	/		/		/		
12	El trabajador de SUNAFIL tiene un trato amable y confiable.	/		/		/		
13	Los empleados de SUNAFIL están capacitados para ofrecer servicio rápido	/		/		/		
14	Los empleados de SUNAFIL buscan nuevas herramientas para resolver las necesidades de los ciudadanos.	/		/		/		
15	El personal de SUNAFIL manifiesta su responsabilidad laboral al absolver sus dudas en el tiempo adecuado.	/		/		/		
16	El personal de SUNAFIL manifiesta habilidad laboral al absolver sus dudas en el tiempo adecuado.	/		/		/		
	DIMENSIÓN APTITUD DEL PERSONAL DE SUNAFIL	Si	No	Si	No	Si	No	
17	El personal de SUNAFIL está siempre abierto a recibir recomendaciones para mejorar su trabajo	/		/		/		
18	El personal de SUNAFIL brinda facilidades para resolver sus necesidades	/		/		/		
19	El personal de SUNAFIL conoce los métodos y formas de pagos.	/		/		/		
20	El personal de SUNAFIL cumple con sus horarios laborales.	/		/		/		
21	La calidad en la atención recibida durante el pago en ventanilla, es adecuada,	/		/		/		
22	La efectividad en la atención recibida durante el pago en ventanilla, es apropiada.	/		/		/		
23	El empleado de SUNAFIL realiza un buen servicio en el primer contacto con el usuario.	/		/		/		
24	El personal de SUNAFIL atiende amablemente a sus requerimientos.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. OCHOA TATAJE FREDDY DNI: 07015123

Especialidad del validador: METODOLOGIA DE INVESTIGACIÓN

.....de.....del 20.....

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Dr. Freddy Ochoa Tataje
 METODOLOGIA INVESTIG. C.

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA ORIENTACION AL CIUDADANO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN ORIENTACIÓN AL SERVICIO								
1	Se reconoce compromiso de parte del personal de SUNAFIL en la atención.	/		/		/		
2	Se reconoce compromiso de servicio de parte del personal de SUNAFIL en la atención.	/		/		/		
3	El empleado de SUNAFIL conoce las necesidades específicas del cliente.	/		/		/		
4	El empleado de SUNAFIL se preocupa por ayudar a los ciudadanos.	/		/		/		
5	Los empleados de SUNAFIL evidencian un trato igualitario a todos los clientes	/		/		/		
6	Las dudas de los ciudadanos fueron resueltas en un tiempo adecuado.	/		/		/		
7	El empleado de SUNAFIL se preocupa por ayudar a los ciudadanos.	Si /	No	Si /	No	Si /	No	
8	El empleado de SUNAFIL se preocupa por capacitarse en sus habilidades.	/		/		/		
9	El empleado de SUNAFIL reconoce las normas de la entidad para atender al ciudadano.	/		/		/		
DIMENSION: COMO PROCESO								
10	El tiempo de espera para obtener el servicio fue satisfactorio.	/		/		/		
11	El empleado de SUNAFIL interactúa de manera eficiente con el ciudadano.	/		/		/		
12	El empleado de SUNAFIL atiende de manera eficiente con el ciudadano.	/		/		/		
13	El empleado de SUNAFIL respeta los intereses del ciudadano.	Si /	No	Si /	No	Si /	No	
14	Es manifiesto el interés del empleado de SUNAFIL por resolver las dudas del ciudadano.	/		/		/		
15	Es manifiesta la responsabilidad del empleado de SUNAFIL por resolver las necesidades del ciudadano.	/		/		/		
16	El empleado de SUNAFIL busca resolver las necesidades del ciudadano en el menor tiempo posible	/		/		/		
17	El empleado de SUNAFIL busca reducir los trámites al ciudadano en el menor tiempo posible	/		/		/		
DIMENSIÓN: COMO EDUCACIÓN								
18	El empleado de SUNAFIL cuenta con implementación tecnológica en el área de atención al ciudadano.	/		/		/		
19	El empleado de SUNAFIL cuenta con implementación tecnológica en el área de atención al ciudadano.	Si /	No	Si /	No	Si /	No	
20	La entidad cuenta con sistematización e interconexión en el área de atención al ciudadano.	/		/		/		
21	El empleado de SUNAFIL conoce la aplicación de la tecnología en el área de atención al ciudadano.	/		/		/		
22	El empleado de SUNAFIL requiere de mejor conocimiento y manejo sobre la tecnología en el área de atención al ciudadano.	/		/		/		
23	Los folletos, carteles, trípticos son accesibles y de fácil entendimiento.	/		/		/		
24	Las instalaciones de SUNAFIL son atractivas, limpias y aptas para brindar un buen servicio.	/		/		/		



ESCUELA DE POSTGRADO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []


Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. OCHOA TATAJE FREDDY DNI: 07015123

Especialidad del validador: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

..... de.....del 20.....


 Dr. Freddy Ochoa Tataje
 METODOLOGÍA INVESTIG. C.

Firma del Experto Informante.

Apéndice D: Validación de instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CAPACITACIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN CONOCIMIENTO DEL PERSONAL SUNAFIL							
1	Los empleados demuestran estar capacitados para responder a las preguntas de los ciudadanos.	X		X		X		
2	El empleado de SUNAFIL conoce las necesidades específicas del ciudadano.	X		X		X		
3	Los empleados de SUNAFIL reconocen las capacidades que se requiere para cada puesto	X		X		X		
4	Los empleados de SUNAFIL evidencian un trato igualitario a todos los ciudadanos.	X		X		X		
5	El empleado de SUNAFIL manifiesta conocimientos teóricos sobre el tema que debe resolver	X		X		X		
6	El empleado de SUNAFIL manifiesta conocimientos prácticos sobre el tema que debe resolver	X		X		X		
7	El empleado de SUNAFIL realiza un buen servicio en el primer contacto con el usuario.	X		X		X		
8	El empleado de SUNAFIL manifiesta especialización en el área en que se desempeña.	X		X		X		
	DIMENSIÓN HABILIDADES DEL PERSONAL SUNAFIL	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Los empleados de SUNAFIL demuestran capacidad de organización del servicio que brindan.	X		X		X		
10	Los empleados de SUNAFIL resuelven las peticiones en un tiempo adecuado.	X		X		X		
11	El trabajador de SUNAFIL tiene un trato Cortez.	X		X		X		
12	El trabajador de SUNAFIL tiene un trato amable y confiable.	X		X		X		
13	Los empleados de SUNAFIL están capacitados para ofrecer servicio rápido	X		X		X		
14	Los empleados de SUNAFIL buscan nuevas herramientas para resolver las necesidades de los ciudadanos.	X		X		X		
15	El personal de SUNAFIL manifiesta su responsabilidad laboral al absolver sus dudas en el tiempo adecuado.	X		X		X		
16	El personal de SUNAFIL manifiesta habilidad laboral al absolver sus dudas en el tiempo adecuado.	X		X		X		
	DIMENSIÓN APTITUD DEL PERSONAL DE SUNAFIL	Si	No	Si	No	Si	No	
17	El personal de SUNAFIL está siempre abierto a recibir recomendaciones para mejorar su	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA ORIENTACION AL CIUDADANO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN ORIENTACIÓN AL SERVICIO							
25	Se reconoce compromiso de parte del personal de SUNAFIL en la atención.	X		X		X		
26	Se reconoce compromiso de servicio de parte del personal de SUNAFIL en la atención.	X		X		X		
27	El empleado de SUNAFIL conoce las necesidades específicas del cliente.	X		X		X		
28	El empleado de SUNAFIL se preocupa por ayudar a los ciudadanos.	X		X		X		
29	Los empleados de SUNAFIL evidencian un trato igualitario a todos los clientes	X		X		X		
30	Las dudas de los ciudadanos fueron resueltas en un tiempo adecuado.	X		X		X		
31	El empleado de SUNAFIL se preocupa por ayudar a los ciudadanos.	Si	No	Si	No	Si	No	
32	El empleado de SUNAFIL se preocupa por capacitarse en sus habilidades.	X		X		X		
33	El empleado de SUNAFIL reconoce las normas de la entidad para atender al ciudadano.	X		X		X		
	DIMENSION: COMO PROCESO							
34	El tiempo de espera para obtener el servicio fue satisfactorio.	X		X		X		
35	El empleado de SUNAFIL interactua de manera eficiente con el ciudadano.	X		X		X		
36	El empleado de SUNAFIL atiende de manera eficiente con el ciudadano.	X		X		X		
37	El empleado de SUNAFIL respeta los intereses del ciudadano.	Si	No	Si	No	Si	No	
38	Es manifiesto el interés del empleado de SUNAFIL por resolver las dudas del ciudadano.	X		X		X		
39	Es manifiesta la responsabilidad del empleado de SUNAFIL por resolver las necesidades del ciudadano.	X		X		X		
40	El empleado de SUNAFIL busca resolver las necesidades del ciudadano en el menor tiempo posible	X		X		X		
41	El empleado de SUNAFIL busca reducir los trámites al ciudadano en el menor tiempo posible	X		X		X		
	DIMENSIÓN: COMO EDUCACIÓN							
42	El empleado de SUNAFIL cuenta con implementación tecnológica en el área de atención al ciudadano.	X		X		X		
43	El empleado de SUNAFIL cuenta con implementación tecnológica en el área de atención al ciudadano.	Si	No	Si	No	Si	No	
44	La entidad cuenta con sistematización e interconexión en el área de atención al ciudadano.	X		X		X		
45	El empleado de SUNAFIL conoce la aplicación de la tecnología en el área de atención al ciudadano.	X		X		X		

	trabajo	x		x		x	
18	El personal de SUNAFIL brinda facilidades para resolver sus necesidades	x		x		x	
19	El personal de SUNAFIL conoce los métodos y formas de pagos.	x		x		x	
20	El personal de SUNAFIL cumple con sus horarios laborales.	x		x		x	
21	Cómo califica la calidad en la atención recibida durante el pago en ventanilla.	x		x		x	
22	Cómo califica la efectividad en la atención recibida durante el pago en ventanilla.	+		x		x	
23	El empleado de SUNAFIL realiza un buen servicio en el primer contacto con el usuario.	+		x		x	
24	El personal de SUNAFIL atiende amablemente a sus requerimientos.	+		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Hermundez Rojas Estela DNI: 06908042

Especialidad del validador: Mg. Derecho

18 de 08 del 2018.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Apéndice D: Validación de instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CAPACITACIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN CONOCIMIENTO DEL PERSONAL SUNAFIL								
1	Los empleados demuestran estar capacitados para responder a las preguntas de los ciudadanos.	/		/		/		
2	El empleado de SUNAFIL conoce las necesidades específicas del ciudadano.	/		/		/		
3	Los empleados de SUNAFIL reconocen las capacidades que se requiere para cada puesto		/	/		/		
4	Los empleados de SUNAFIL evidencian un trato igualitario a todos los ciudadanos.	/		/		/		✓
5	El empleado de SUNAFIL manifiesta conocimientos teóricos sobre el tema que debe resolver		/	/		/		
6	El empleado de SUNAFIL manifiesta conocimientos prácticos sobre el tema que debe resolver	/		/		/		
7	El empleado de SUNAFIL realiza un buen servicio en el primer contacto con el usuario.	/		/		/		
8	El empleado de SUNAFIL manifiesta especialización en el área en que se desempeña.	/		/		/		
DIMENSIÓN HABILIDADES DEL PERSONAL SUNAFIL								
		Si	No	Si	No	Si	No	
9	Los empleados de SUNAFIL demuestran capacidad de organización del servicio que brindan.	/		/		/		
10	Los empleados de SUNAFIL resuelven las peticiones en un tiempo adecuado.	/		/		/		
11	El trabajador de SUNAFIL tiene un trato Cortez.	/		/		/		
12	El trabajador de SUNAFIL tiene un trato amable y confiable.	/		/		/		
13	Los empleados de SUNAFIL están capacitados para ofrecer servicio rápido	/		/		/		
14	Los empleados de SUNAFIL buscan nuevas herramientas para resolver las necesidades de los ciudadanos.	/		/		/		✓
15	El personal de SUNAFIL manifiesta su responsabilidad laboral al absolver sus dudas en el tiempo adecuado.	/		/		/		
16	El personal de SUNAFIL manifiesta habilidad laboral al absolver sus dudas en el tiempo adecuado.	/		/		/		
DIMENSIÓN APTITUD DEL PERSONAL DE SUNAFIL								
		Si	No	Si	No	Si	No	
17	El personal de SUNAFIL está siempre abierto a recibir recomendaciones para mejorar su trabajo	/		/		/		
18	El personal de SUNAFIL brinda facilidades para resolver sus necesidades	/		/		/		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA ORIENTACION AL CIUDADANO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN ORIENTACIÓN AL SERVICIO							
25	Se reconoce compromiso de parte del personal de SUNAFIL en la atención.	/		/	/	/		
26	Se reconoce compromiso de servicio de parte del personal de SUNAFIL en la atención.	/		/		/		
27	El empleado de SUNAFIL conoce las necesidades específicas del cliente.	/		/		/		
28	El empleado de SUNAFIL se preocupa por ayudar a los ciudadanos.		/	/		/		✓
29	Los empleados de SUNAFIL evidencian un trato igualitario a todos los clientes	/		/		/		
30	Las dudas de los ciudadanos fueron resueltas en un tiempo adecuado.	/		/		/		
31	El empleado de SUNAFIL se preocupa por ayudar a los ciudadanos.	Si	No	Si	No	Si	No	
32	El empleado de SUNAFIL se preocupa por capacitarse en sus habilidades.	/		/		/		
33	El empleado de SUNAFIL reconoce las normas de la entidad para atender al ciudadano.	/		/		/		
	DIMENSIÓN: COMO PROCESO							
34	El tiempo de espera para obtener el servicio fue satisfactorio.	/		/		/		
35	El empleado de SUNAFIL interactúa de manera eficiente con el ciudadano.	/		/		/		
36	El empleado de SUNAFIL atiende de manera eficiente con el ciudadano.	/		/		/		
37	El empleado de SUNAFIL respeta los intereses del ciudadano.	Si	No	Si	No	Si	No	
38	Es manifiesto el interés del empleado de SUNAFIL por resolver las dudas del ciudadano.	/		/		/		
39	Es manifiesta la responsabilidad del empleado de SUNAFIL por resolver las necesidades del ciudadano.	/		/		/		
40	El empleado de SUNAFIL busca resolver las necesidades del ciudadano en el menor tiempo posible	/		/		/		✓
41	El empleado de SUNAFIL busca reducir los trámites al ciudadano en el menor tiempo posible	/		/		/		
	DIMENSIÓN: COMO EDUCACIÓN							
42	El empleado de SUNAFIL cuenta con implementación tecnológica en el área de atención al ciudadano.		/	/		/		
43	El empleado de SUNAFIL cuenta con implementación tecnológica en el área de atención al ciudadano.	Si	No	Si	No	Si	No	
44	La entidad cuenta con sistematización e interconexión en el área de atención al ciudadano.	/		/		/		
45	El empleado de SUNAFIL conoce la aplicación de la tecnología en el área de atención al ciudadano.	/		/		/		

ANEXO G:
Artículo Científico



Capacitación laboral y orientación al ciudadano según el público usuario de la
Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral - Callao 2018

AUTOR:

Br. Elvis Rosendo Manuel Cava Gonzales

Escuela de Posgrado

Universidad César Vallejo Filial Lima

Artículo científico

1. **TÍTULO:** “Capacitación Laboral y orientación al ciudadano según el público usuario de la superintendencia nacional de fiscalización laboral – Callao, 2018”.
2. **AUTOR:** Br. Elvis Rosendo Manuel Cava Gonzales
3. **RESUMEN:** En la investigación titulada: “Capacitación laboral y orientación al ciudadano según el público usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral – Callao, 2018”, el objetivo general de la investigación fue Determinar la relación que existe entre la Capacitación laboral y orientación al ciudadano según el público usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral – Callao, 2018. El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo correlacional, el diseño de la investigación es no experimental transversal y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 125 usuarios del servicio de orientación al ciudadano SUNAFIL Callao. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los usuarios. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento la prueba de alfa de Cronbach, en forma grupal como determinación de la correlación para medir y relacionar ambas variables, obteniendo un resultado de asertividad del 84.9% para ambos test. Con referencia al objetivo general: Determinar Qué relación existe entre la capacitación laboral y orientación al ciudadano según el público usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral - Callao 2018, se concluye que existe relación directa y significativa entre la capacitación laboral y orientación al ciudadano según el público usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral - Callao 2018. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .001 < 0.01; Rho = .297).
4. **PALABRAS CLAVE:** Servicio Público, Ciudadanía y Entidad Pública.
5. **ABSTRACT:** In the research titled: "Job training and orientation to the citizen according to the public user of the National Superintendency of Labor Inspection - Callao, 2018", the general objective of the investigation was to determine the relationship that exists between job training and citizen orientation according to the public user of the National Superintendency of Labor Inspection - Callao, 2018. The type of research is basic, the level of research is correlational

descriptive, the design of the research is non-experimental transversal and the approach is quantitative. The sample consisted of 125 users of the citizen orientation service SUNAFIL Callao. The technique used was the survey and the data collection instruments were two questionnaires applied to users. For the validity of the instruments, the judgment of experts was used and for the reliability of each instrument Cronbach's alpha test, in a group form as a determination of the correlation to measure and relate both variables, obtaining an assertiveness result of 84.9% for both tests. With reference to the general objective: Determine What relationship exists between job training and guidance to the citizen according to the public user of the National Superintendency of Labor Inspection - Callao 2018, it is concluded that there is a direct and significant relationship between job training and citizen orientation according to the public user of the National Superintendency of Labor Inspection - Callao 2018. What is shown with the Spearman statistician (bilateral sign = .001 <0.01; Rho = .297).

6. KEYWORDS: Public Service, Citizenship, Advice, Public Entity.

7. INTRODUCCIÓN: En las últimas décadas, los cambios que dirigieron el camino del país, incidieron en favorecer las políticas económicas antes que a otras fundamentales como: educación, salud infraestructura e innovación. Estas políticas económicas estuvieron dirigidas a formar parte del nuevo rol y desafío de la modernización; con la finalidad de que el país recupere su condición de país en vías de desarrollo.

La reforma del Estado se caracteriza por cambios que simplifican el conjunto de procesos específicos y operativos para la obtención de resultados claros y directos en la gestión operativa; respecto a los procesos del sector público vinculados a la administración pública, la gestión financiera, y la contratación pública. Desde la perspectiva de Cossio (2009), el gobierno peruano debe considerar las experiencias que se han vivido en la Comunidad Europea y Latinoamérica, respecto a los procesos de modernización en los sistemas de gestión, los mismos que al ser implementados reportan ahorros en costos administrativos (de transacción y de gestión) y en precios de contratación, que numéricamente van desde 15% hasta 25% de ahorro. El Estado peruano ha implementado reformas en el sector público, obteniendo una serie de cambios favorables en la gestión operativa, pero la realidad nacional permite indicar que en la actualidad aún existen situaciones sobre todo en la gestión que no se han

mejorado en el Perú, y se reconoce que los gobiernos: central, regional y local no cumplen con respetar los procesos de gestión que el Estado incita a reconocer como efectivos. La implementación de una gestión moderna, permite conectar a las empresas, entidades públicas y a los ciudadanos en el proceso de interacción efectiva.

Sobre Gestión Pública, la modernización del Estado Peruano, según Casas C. (2015) busca cubrir las necesidades políticas, sociales y económicas de la población. El autor indica que es, a partir de 2002 que el Estado da inicio al proceso de modernización con la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado (Ley N° 27658) en la que se busca “mejorar la eficiencia del aparato estatal, estar orientado al servicio de la ciudadanía y ser un Estado descentralizado, transparente e inclusivo”. (Casas, 2015, p. 10). La Modernización de la Gestión Pública en el Perú (el Instituto de Ciencias Sociales y Políticas Públicas - INCISPP), se reconoce que desde hace dos décadas se han implementado cambios importantes en la Administración Pública, sobre todo en la relación Estado – Sociedad Civil.

Acerca de la Capacitación Laboral, al respecto Nonaka, (2000) afirmo que la capacitación es: La adquisición del conocimiento por parte del individuo, es un proceso en el cual se internaliza el conocimiento explícito para luego ser transformado en conocimiento tácito, proceso derivado de las vivencias o experiencias, así como también de un proceso formal de capacitación. Las experiencias o vivencias compartidas en el contexto de la socialización, constituyen el escenario básico para crear el conocimiento tácito, de la misma forma que se crean los modelos mentales y las habilidades y destrezas técnicas, siendo entonces la experiencia la precursora para la adquisición del conocimiento tácito. (p. 39).

Blake, (1997), dieron a conocer la definición que la capacitación es: Aquel proceso que tiene como propósito fundamental proveer un conjunto de habilidades, conocimientos, así como actitudes dentro de una organización, generando un escenario propicio para el cambio, la adaptación y el crecimiento de la organización según su misión y su visión. (p. 21).

Forsyth, A. (2011), después de determinar las necesidades de capacitación y de establecer los objetivos de capacitación de sus empleados, se puede llevar a cabo la capacitación.

Las ventajas y desventajas de las técnicas de capacitación más comunes son las siguientes: Capacitación en el puesto: Contempla que una persona aprenda una responsabilidad mediante su desempeño real. En muchas empresas este tipo de capacitación es la única clase de capacitación disponible y generalmente incluye la asignación de los nuevos empleados a los trabajadores o los supervisores experimentados que se encargan de la capacitación real.

Acerca de la Orientación al ciudadano, esta consistiría en la demostración de cierta sensibilidad por las necesidades o exigencias que un conjunto de clientes potenciales externos o internos pueden requerir en el presente o en el futuro. Esta no vendría a ser una conducta específica para con el trato de un cliente real, ni tampoco una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente, a lo cual habría que incorporar este conocimiento al momento de elaborar los planes de acción. Es importante aclarar que existe una marcada diferencia entre “atención al cliente” y “orientación al ciudadano” ya que la primera consiste en la atención específica de las necesidades del cliente por su interacción directa con él, mientras la orientación al ciudadano, requiere estar comprometido con la calidad, con asegurar la satisfacción final de las necesidades de los clientes y de estar comprometido con la mejora continua.

Ramon Chaux Puentes (2014)

Sobre la orientación al ciudadano entendido como proceso el proceso viene a constituir todo aquel procesamiento o conjunto de operaciones a que se somete una cosa para elaborarla o transformarla, Según el diccionario de la real academia española esta palabra es definida como la sucesión de actos o acciones realizados con cierto orden, que se dirigen a un punto o finalidad, así como también al conjunto de fenómenos activos y organizados en el tiempo, donde las acciones a realizar dentro de la orientación al ciudadano, el personal de SUNAFIL debe comprender con exactitud todos los procesos que están involucrados en el cumplimiento de sus funciones.

Respecto a la orientación al ciudadano entendido como educación, en relación con la competencia Orientación al ciudadano, entendido como factor en la

educación, esta conlleva el respeto de los derechos de las demás personas y principalmente a todos aquellos usuarios de SUNAFIL, además de asumir todos los retos implícitos en la educación y/o capacitación que deben recibir los trabajadores de la institución, donde y cuando la gerencia de recursos y el departamento de capacitación así lo determinen.

Para realizar la presente investigación, se planteó los siguientes problemas: ¿Qué relación existe entre la capacitación laboral y orientación al ciudadano según el público usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral - Callao 2018?

8. METODOLOGÍA: Para esta investigación se trabajó con el diseño no experimental de tipo transversal porque es aquella que sirve para recolectar datos en un solo momento y en un tiempo único. Este diseño tiene como propósito describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado como lo manifiesta en las afirmaciones de Hernández, Fernández y Baptista (2010). El tipo de estudio es Básica, de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010) esta consiste en analizar algunas características observables sin manipulación alguna determinando el hecho tal como funciona en función a una teoría establecida. La población estuvo conformada por todos los usuarios del servicio de orientación al ciudadano que corresponden a la SUNAFIL Callao considerando que en su conjunto son un promedio de 250 personas mensuales.

La muestra fue probabilística, tomada al azar, utilizando la siguiente fórmula probabilística, resultando $n = 122$, pero se redondea a 125 elementos.

La técnica que se utilizó en este estudio es la encuesta. El instrumento que se empleó fue el cuestionario (02) uno correspondiente a cada variable. La evaluación de la confiabilidad se realizó a través de alfa de Cronbach, permitiendo estimar la fiabilidad del instrumento de medición a través de un conjunto de elementos. Se realizó un estudio piloto con la finalidad de determinar la confiabilidad de los instrumentos, en 30 usuarios con las mismas características de la muestra de estudio, quienes fueron seleccionados al azar y a quienes se les aplicaron los cuestionarios con escala tipo Likert sobre las variables capacitación laboral y orientación al ciudadano.

Para la contratación de la hipótesis general, e hipótesis específicas y teniendo en cuenta la naturaleza de las variables y los datos ordinales, se aplicó en cada caso la prueba estadística de Spearman para establecer su relación.

9. RESULTADOS: Los resultados para la variable de Capacitación laboral, realizado a la empresa SUNAFIL Callao, arrojaron que el 61.6% de los colaboradores obtuvo una calificación del regular, siendo el 38.4% restante los que obtuvieron calificación buen, esto nos indica que la gestión de capacitación laboral mantiene un resultado promedio al esperado por la empresa.

En cuanto a la obtención de puntajes para la variable Capacitación Laboral, dentro del grupo de muestra de los colaboradores, se pudo observar que el promedio de puntajes obtenidos fue de 58.15 puntos, con una mayor frecuencia de puntajes obtenidos de 47 puntos y una desviación estándar de 11.851, además el puntaje mínimo que se obtuvieron dentro de la muestra fueron de 33 puntos y el máximo fue de 81 puntos.

Los resultados obtenidos en el test para la variable Orientación al ciudadano, realizado a la empresa SUNAFIL Callao, arrojaron que el 71.2% de los colaboradores obtuvieron una calificación regular, siendo el 28.8% restante los colaboradores que obtuvieron una calificación buena, lo que indica que la gestión de Orientación al ciudadano tiene un promedio regular en su ejecución y atención a las personas.

En cuanto a la obtención de puntajes para la variable Orientación al Ciudadano, dentro del grupo de muestra de la empresa SUNAFIL Callao, se pudo observar que el promedio de puntajes obtenidos fue de 57.44 puntos, con una mayor frecuencia de puntajes obtenidos de 55 puntos y una desviación estándar de 7.498, además el puntaje mínimo que se obtuvieron dentro de la muestra fueron de 42 puntos y el máximo fue de 78 puntos.

10. DISCUSIÓN:

La Gestión Publica actualmente demanda que para satisfacer al ciudadano en sus necesidades y como objetivo del estado en cumplir sus obligaciones con el ciudadano debe implementarse las medidas adecuadas para estos fines entre ellas encontramos la capacitación laboral como herramienta fundamental para atender las necesidades de la ciudadanía, ya desde el gobierno del presidente

Humala se implementa SERVIR como iniciativa para mejorar la Gestión Pública con profesionales más preparados con capacitación, este es un gran esfuerzo del gobierno, sin embargo su implementación en todo el Perú aun esta proceso. Por ello, se encuentra que la adecuada capacitación laboral en las instituciones públicas a sus trabajadores permite lograr los objetivos de cada institución del mismo modo la teoría fundamenta y las normas técnicas avalan este hallazgo, en la medida que la capacitación laboral y una buena orientación al ciudadano como base para un buen desempeño de la institución es básico. Por ello, el análisis de la capacitación laboral tiene un conjunto de actividades , iniciándose con el conocimiento que deben tener los trabajadores al laborar en una entidad , Estas inferencias se relacionan con los resultados de la investigación en la cual la Capacitación Laboral tiene relación con el nivel de Orientación al ciudadano , por ello, con un valor rho Spearman de $\rho = ,825$ y un valor $p = .000$ menor al nivel de $p = ,05$ se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula, por ello la psicología organizacional establece indicadores recurrentes en la determinación de la compromiso laboral de los trabajadores de una empresa en este caso una entidad pública. Además, se considera que la obsolescencia de los conocimientos y habilidades de los trabajadores es un corsé que le impide actuar con eficiencia en la gestión. En este sentido, se concluye afirmando que el beneficio esperado de la buena gestión en una entidad y la capacitación laboral responde a una situación de buen servicio y satisfacción en el ciudadano que encuentra respuesta a su problema capacitando al trabajador en , al respecto se difiere con la conclusión de Dimora (2015) quien concluyo que la capacitación solamente debe ser dirigida en un tema particular al trabajador sin tomar en cuenta otros temas relacionados” con un coeficiente de correlación $r_s = 0,813$ y un valor $p = 0,000$, del mismo modo infiere que: el personal con capacitación académica y deseos de superación son suficientes para poder desempeñar un puesto público. Guerrero (2016) las actividades y funciones que se realizan en esta organización, están relacionadas con la capacitación que deben recibir los trabajadores con respecto a temas de mejor atención y no sobre el servicio que se ofrece. Coincidiendo con la postura de García (2016) los trabajadores públicos están más pendientes en realizar sus trabajos de la misma manera como una rutina sin interés de capacitarse lo suficiente.

11. CONCLUSIONES: A través de los resultados obtenidos en la prueba de contrastación de hipótesis, para la cual se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, se concluye que existe relación significativa entre la capacitación laboral y la orientación al ciudadano usuario de los servicios de SUNAFIL Callao, para el periodo 2018, demostrando que las características de la capacitación laboral, se manejan al nivel de las capacidades para la Orientación al ciudadano, según el coeficiente de correlación rho que fue de 0,248 y un valor $p = 0,005$.

Existe relación significativa entre el conocimiento que tienen los colaboradores sobre la Gestión tecnológica para la Optimización de los servicios de asesoría de la Institución SUNAFIL Callao, hacia los usuarios, cuyo resultado indica que el Sistema de conocimiento esta al mismo nivel de la capacidad de optimización, como se demostró en el coeficiente de correlación (0,248).

Existe relación significativa entre las Habilidades que desarrolla el personal de SUNAFIL Callao, en su desempeño de atención y orientación al ciudadano, demostrando que un buen manejo y uso de las habilidades con que cuentan los colaboradores, vienen permitiendo una mejor gestión de atención y orientación a los ciudadanos, durante el periodo 2018.

Existe relación significativa entre los niveles de aptitud mostrados por parte del personal de SUNAFIL, a través de los servicios de orientación al ciudadano, los que demuestran que es un factor importante para la buena gestión de la institución mostrado durante el periodo 2018.

12. REFERENCIAS:

- Aguilar J. y O. Marlo (2016). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Lambayeque 2015, Pimentel*, Perú: (Tesis de maestría). Universidad Señor de Sipan.
- Banco Mundial [BM], (2016) *El nuevo marco de adquisiciones del Banco Mundial promueve los sistemas nacionales de adquisiciones*. Recuperado de: <http://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2016/06/30/new-world-bank-procurement-framework-promotes-strengthened-national-procurement-systems>
- Benalcázar K. (2016), Tesis: *Programa de capacitación para mejorar la calidad del Hotel San Francisco, Cantón Daule, provincia del Guayas, Ecuador - Guayaquil*: Universidad de Guayaquil

- Bertucci, G. (2015). *Gobierno digital y valor público*. En: Política Digital. N° 23
- Bisquerra, R (2002), *Orientación, tutoría y educación emocional*. Madrid: 2002.
- Blake, O. (1997). *La capacitación un recurso dinamizador de las organizaciones*. Ediciones Macchi. Argentina, 2da. Edición.
- Bucheli M. (2005) *Las políticas activas de mercado de trabajo: un panorama internacional de experiencias y evaluaciones, Convenio de Cooperación Técnica entre la CEPAL y el Gobierno de Uruguay – Ministerio de Economía y Finanzas S E R I E estudios y perspectivas de Chile Montevideo*.
- Calvario, I. (2005). *Con su investigación: Diseño del programa de capacitación para el personal auxiliar del archivo de trámite en la iniciativa privada*. Pág. 21 México.
- Camacho M. (1997) *Derecho Administrativo*, Tomo I, Segunda edición Editorial Porrúa, Mexico – 1997.
- Casas, C. (2009) *Marco Conceptual sobre Reforma y Modernización del Estado y de la Gestión Pública*. Recuperado de: <http://www.cunamas.gob.pe/wp-content/uploads/2015/02/marco-conceptual-sobre-reforma-y-modernizacion-del-estado-19.04.12.pdf>
- Cofre M. y M Lagla (2016). *Plan estratégico para el servicio de capacitación profesional –SECAP unidad centro múltiple Quito –sur, Ecuador – Quito*: (Tesis de maestría). Universidad central del Ecuador.
- Dinora M. (2015). *Plan de capacitación en atención al contribuyente para el eficiente desempeño del personal de la gerencia de servicios públicos, administración y finanzas de la alcaldía Municipal de Ayutuxtepeque, Departamento de San Salvador - San Salvador, el salvador*: (Tesis de maestría). Universidad de el Salvador.
- Flores J. (2003), *Totalitarismo. Revolución y negación del pasado*, UAM-X, México, 2003, p. 50.
- García D. (2016). *Plan de capacitación para el desarrollo laboral “Sector Señor de los Milagros del Cantón Daule”, Guayaquil – Ecuador*. (Tesis de maestría). Universidad de Guayaquil.
- García, J. (2015). *Gestión pública y valor público*. Actualidad Gubernamental, N° 78 – Abril 2015.
- Guerrero J. (2016). *Capacitación del servidor municipal y la atención al cliente. Caso balcón de servicios de la administración zonal Eloy Alfaro del*

- Municipio del distrito metropolitano de Quito*, ubicado al sur de Quito, Ecuador, Quito: (Tesis de maestría). Universidad central del Ecuador sede sur.
- Iacoviello, M., y Pulido, N. (2011). *Gestión y gestores de resultados: cara y contracara*. Revista del CLAD "Reforma y Democracia", Nro. 41, Junio, pp. 81-110.
- Instituto de Ciencias Sociales y Políticas Públicas [INCISPP]. (2017). *Modernización de la gestión pública en el Perú: hacia un Estado al servicio del ciudadano*. Publicado el 17 de enero. Recuperado de <http://incispp.edu.pe/blog/la-modernizacion-gestion-publica-peru/>.
- Kossick, Jr. & Robert, M. (2004). El rol de la tecnología de la información y de las comunicaciones en el fortalecimiento de la participación ciudadana y en la configuración de la democracia: la experiencia inicial de México, Revista del CLAD Reforma y Democracia, N° 29, Caracas.
- Lahy, J.M. (1922). *La psychologie expérimentale base de l'orientation professionnelle*, *Le bulletin médical*, 24-27 Paris – Francia 1922.
- Lazarte, J. (2012) *Desarrollo de habilidades gerenciales*. En: <http://clasesdegerencia.blogspot.pe/2012/11/lectura-n-1-habilidadesgerenciales.html>.
- Makón, M. (2000). *El modelo de gestión por resultados en los organismos de la administración pública nacional*. V Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Santo Domingo, Rep. Dominicana.
- Marquina M. (2016). *Estrategia de capacitación y evaluación de resultados del personal directivo en la municipalidad distrital de Curgos, provincia de Sánchez Carrión, año 2015, Trujillo, Perú*: (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Trujillo.
- Medina, A. (2005). *Gestión por procesos y creación de valor público: Un enfoque analítico*. Instituto Tecnológico de Santo Domingo. Santo Domingo, República Dominicana. Editora Búho.
- Ministerio de Salud, *Programa de Fortalecimiento de Servicios de Salud Área de Capacitación y Apoyo a la Gestión*, (1998) Gestión de la capacitación en las organizaciones, Lima Perú.

- Mokate, K. (1999). *Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad ¿Qué queremos decir?* Banco Interamericana de Desarrollo - BID. Instituto Interamericano para el Desarrollo Social - INDES. Diseño y gerencia de Políticas y Programas Sociales.
- Monje E. (2016). *El proceso de capacitación en el desarrollo de competencias de los empleados en el área administrativa del gobierno autónomo descentralizado del Cantón Pujilí*, Provincia de Cotopaxi, Ambato - Ecuador: (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato.
- Moore, M. (1998). *Gestión estratégica y creación de valor en el sector público*. Barcelona: Paidós.
- Naser, A., y Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES) de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Naciones Unidas, Santiago de Chile.
- Nonaka, I. (2000). La Empresa Creadora de Conocimiento. En Harvard Business Review, Gestión del Conocimiento, 23-49.
- Noris G. (2016). *Proceso de capacitación y adiestramiento para el personal en ascenso de una entidad bancaria en el estado Carabobo*, Bárbula, Venezuela: (Tesis de maestría). Universidad de Carabobo.
- Ocoña A. (2015). *Características de la capacitación y calidad de servicio de las MYPE rubro servicio de taxi en los distritos de Piura y Castilla año 2015*, Piura – Perú: (Tesis de maestría) Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Oszlak, O. (2013) *Gobierno abierto: Hacia un nuevo paradigma de gestión pública*. Colección de documentos de trabajo sobre e – Gobierno 5. Recuperado de: <https://www.oas.org/es/sap/dgpe/pub/coleccion5RG.pdf>
- Paludio M. y Serrano D. (2016). *Impacto en el servicio al cliente mediante la capacitación virtual en internet, al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, 2015*, Huánuco – Perú: (Tesis de maestría) Universidad Hermilio Valdizán de Huánuco.
- Papa Y. (2016), *Gestión de capacitación y desempeño laboral en los trabajadores de la Red de salud Túpac Amaru, 2015*, Lima – Peru: (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo.

- Ramírez A. (2014). *Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la Universidad Linda Vista de la unión mexicana de Chiapas*, Chiapas México: Universidad de Montemorelos.
- Ramos C. (2016). *Formación académica y capacitación fundamentales para el desempeño eficiente de los comisarios de la Policía Nacional del Perú en la gestión de las comisarias. El caso del Rímac en el año 2014*, Lima-Perú: (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas, UNMSM (2011) *Gestión en el tercer milenio*. Vol. 14, N°28, Lima, Diciembre 2011.
- Rodríguez Ma. Luisa, (1988) *Orientación Educativa*, 2, illustrated, México.
- Rodríguez N. (2014). *Capacitación por competencias y desempeño laboral en una empresa de Lima Metropolitana, Lima – Perú*: (Tesis de maestría). Universidad Nacional Agraria la Molina.
- Rodríguez, J. (2007). *Importancia y Tipos de Capacitación*. Administración moderna de personal. 7th ed. Mexico City: Cengage Learning, 2007. 252-257. Gale Virtual Reference Library. Web. 28 Apr. 2014.
- Rosas J. (2015) *Implementación del proceso capacitador. DOM: FRACC. BUROCRÁTICO*, Delegación Federal del Trabajo en el estado de Guanajuato. México 2015
- Serrano, A. (2007) *Administración de personal*. Talleres Gráficos UCA.1ªEdición, 2007. El Salvador.
- Silva, O. (2007). *Planificación eficiente y tangible PET*. Caracas - Venezuela. p, 27.
- Urzúa y Puentes (2010) *La evidencia del impacto de los programas de capacitación en el desempeño en el mercado laboral*, Banco Interamericano de Desarrollo, Notas Técnicas # IDB-TN-268 , Chile -Diciembre 2010.
- Vecino J. (2008) *Conozca la dimensión estratégica de la capacitación, Investigación laboral* / Colombia, diciembre de 2008.
- Vega G. (2016), *Modelo de capacitación en formación por competencias para los docentes del instituto de educación superior tecnológico Público Enrique López Albújar Ferreñafe – 2016*, Chiclayo – Perú: (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo

ANEXO :

Tabla 8

Estadísticas de total de elemento:

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Los empleados demuestran estar capacitados para responder a las preguntas de los ciudadanos.	113.12	240.848	0.543	0.840
El empleado de SUNAFIL conoce las necesidades específicas del ciudadano.	112.87	250.613	0.398	0.845
Los empleados de SUNAFIL reconocen las capacidades que se requiere para cada puesto	112.82	240.716	0.459	0.842
Los empleados de SUNAFIL evidencian un trato igualitario a todos los ciudadanos.	113.27	244.216	0.457	0.842
El empleado de SUNAFIL manifiesta conocimientos teóricos sobre el tema que debe resolver	112.70	252.371	0.243	0.847
El empleado de SUNAFIL manifiesta conocimientos prácticos sobre el tema que debe resolver	112.69	247.668	0.341	0.845
El empleado de SUNAFIL realiza un buen servicio en el primer contacto con el usuario.	112.94	241.376	0.591	0.840
El empleado de SUNAFIL manifiesta especialización en el área en que se desempeña.	113.51	244.574	0.533	0.841
Los empleados de SUNAFIL demuestran capacidad de organización del servicio que brindan.	113.11	258.487	0.055	0.849
Los empleados de SUNAFIL	113.06	239.489	0.643	0.838

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
resuelven las peticiones en un tiempo adecuado.				
El trabajador de SUNAFIL tiene un trato Cortez.	113.21	244.440	0.483	0.842
El trabajador de SUNAFIL tiene un trato amable y confiable.	113.21	253.231	0.246	0.847
Los empleados de SUNAFIL están capacitados para ofrecer servicio rápido	113.06	242.302	0.505	0.841
Los empleados de SUNAFIL buscan nuevas herramientas para resolver las necesidades de los ciudadanos.	113.09	241.194	0.504	0.841
El personal de SUNAFIL manifiesta su responsabilidad laboral al absolver sus dudas en el tiempo adecuado.	113.63	245.799	0.400	0.844
El personal de SUNAFIL manifiesta habilidad laboral al absolver sus dudas en el tiempo adecuado.	113.22	244.240	0.546	0.841
El personal de SUNAFIL está siempre abierto a recibir recomendaciones para mejorar su trabajo	113.25	249.543	0.395	0.844
El personal de SUNAFIL brinda facilidades para resolver sus necesidades	113.42	243.100	0.470	0.842
El personal de SUNAFIL conoce los métodos y formas de pagos.	112.70	251.033	0.311	0.846
El personal de SUNAFIL cumple con sus horarios laborales.	113.62	248.607	0.313	0.846
Cómo califica la calidad en la atención recibida durante el pago en ventanilla.	113.34	244.195	0.487	0.842
Cómo califica la efectividad en la atención recibida durante el pago en ventanilla.	113.29	247.191	0.472	0.843
El empleado de SUNAFIL realiza un buen servicio en el primer contacto con el usuario.	113.45	245.556	0.527	0.842

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
El personal de SUNAFIL atiende amablemente a sus requerimientos.	113.46	255.477	0.124	0.749
Se reconoce compromiso de parte del personal de SUNAFIL en la atención.	113.24	247.829	0.404	0.844
Se reconoce compromiso de servicio de parte del personal de SUNAFIL en la atención.	113.00	267.484	-0.284	0.857
El empleado de SUNAFIL conoce las necesidades específicas del cliente.	113.16	248.232	0.360	0.845
El empleado de SUNAFIL se preocupa por ayudar a los ciudadanos.	113.36	247.635	0.496	0.843
Los empleados de SUNAFIL evidencian un trato igualitario a todos los clientes	113.13	253.645	0.213	0.847
Las dudas de los ciudadanos fueron resueltas en un tiempo adecuado.	113.43	249.393	0.299	0.846
El empleado de SUNAFIL se preocupa por ayudar a los ciudadanos.	113.02	248.242	0.356	0.845
El empleado de SUNAFIL se preocupa por capacitarse en sus habilidades.	113.21	250.343	0.242	0.847
El empleado de SUNAFIL reconoce las normas de la entidad para atender al ciudadano.	113.09	251.194	0.265	0.847
El tiempo de espera para obtener el servicio fue satisfactorio.	113.38	249.607	0.306	0.846
El empleado de SUNAFIL interactúa de manera eficiente con el ciudadano.	112.91	247.629	0.379	0.844
El empleado de SUNAFIL atiende de manera eficiente con el ciudadano.	113.26	255.196	0.112	0.850
El empleado de SUNAFIL respeta los intereses del ciudadano.	113.10	258.168	0.032	0.851

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Es manifiesto el interés del empleado de SUNAFIL por resolver las dudas del ciudadano.	113.49	251.042	0.229	0.847
Es manifiesta la responsabilidad del empleado de SUNAFIL por resolver las necesidades del ciudadano.	113.15	251.485	0.228	0.847
El empleado de SUNAFIL busca resolver las necesidades del ciudadano en el menor tiempo posible	113.35	256.698	0.059	0.852
El empleado de SUNAFIL busca reducir los trámites al ciudadano en el menor tiempo posible	113.14	258.377	0.048	0.850
El empleado de SUNAFIL cuenta con implementación tecnológica en el área de atención al ciudadano.	113.70	254.536	0.164	0.848
El empleado de SUNAFIL cuenta con implementación tecnológica en el área de atención al ciudadano.	113.17	258.044	0.031	0.851
La entidad cuenta con sistematización e interconexión en el área de atención al ciudadano.	113.22	250.493	0.222	0.848
El empleado de SUNAFIL conoce la aplicación de la tecnología en el área de atención al ciudadano.	113.34	250.370	0.243	0.847
El empleado de SUNAFIL requiere de mejor conocimiento y manejo sobre la tecnología en el área de atención al ciudadano.	112.86	254.554	0.182	0.848
Los folletos, carteles, trípticos son accesibles y de fácil entendimiento.	112.98	264.209	-0.152	0.856
Las instalaciones de SUNAFIL son atractivas, limpias y aptas para brindar un buen servicio.	113.10	261.136	-0.068	0.753

ANEXO H:**Declaración jurada de autoría y autorización
Para la publicación del artículo científico**

Yo, Elvis Rosendo Manuel Cava Gonzales, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 45085304, con el artículo titulado: "Capacitación laboral y orientación al ciudadano según el público usuario de la SUNAFIL Callao, 2018.", declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, la publicación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima – San Miguel, agosto del 2018



Elvis Rosendo Manuel Cava Gonzales
DNI 45085304

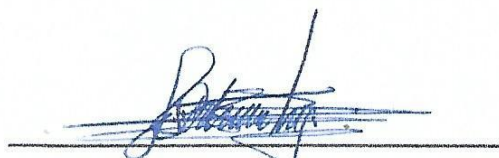


Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Freddy Antonio Ochoa Tataje, docente de la Escuela de Posgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado "Capacitación laboral y orientación al ciudadano según el público usuario de la superintendencia nacional de fiscalización laboral - Callao 2018" del estudiante Elvis Rosendo Manuel Cava Gonzales; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 25% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 23 de agosto del 2018.



Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje

DNI: 07015123

Resumen de coincidencias X

ESCUELA DE POSGRADO

Capacitación laboral y orientación al ciudadano según el público usuario de la superintendencia nacional de fiscalización laboral - Callao 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

ACTOR:
Br. Elvis Rovendo Mannel Caza Gonzalez

ASESOR:
Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje

SECCIÓN:
Ciencias empresariales


LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de políticas públicas

PLRÚ - 2018

25 %		
<	>	
1	Integración a la comunidad	5% >
2	repositorio clausura de	3% >
3	Integración a la comunidad	2% >
4	repositorio clausura de	1% >
5		1% >
6		1% >
7		1% >


Dr. Freddy Ochoa Tataje
METODOLOGIA INVESTIG. C.

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo Elvir Rosendo Manuel Caza Gonzalez, identificado con DNI No 45085304 egresado de la Escuela Profesional de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, autorizo () , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Capacitación Laboral y Orientación al Ciudadano según el Público Usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral - Callao 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



FIRMA

DNI: 45085304

FECHA: 23 de Marzo del 2018.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Programa de Maestría en Gestión Pública

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

BR. Cava Gonzales, Elvis Rosendo Mamuel

TESIS TÍTULADA :

CAPACITACION LABORAL y ORIENTACION AL
CIUDADANO SEGUN EL PUBLICO USUARIO DE LA
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE FISCALIZACION
LABORAL- CALLAO 2018


PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO (A)

SUSTENTADO EN FECHA: 01 de setiembre

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Mayoría




Dr. Freddy Ochoa Estaja
METODOLOGÍA INVESTIG. C.