

FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Administración

“El fortalecimiento de capacidades y su relación con el desempeño de registradores civiles de centros poblados en la región Cajamarca, año 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autora:

Patricia Chaymind Chung Quispe

Asesor:

Ing. Cristhian Paúl Céspedes Ortiz, MBA

Cajamarca - Perú

2020

DEDICATORIA

A mi esposo y mis hijos,
por su comprensión y apoyo
en el cumplimiento de mis objetivos profesionales.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a los docentes de la universidad,
por su apoyo constante y desinteresado
en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS.....	8
RESUMEN	10
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática.....	11
1.2. Formulación del problema	31
1.2.1. Problema general	31
1.2.2. Problemas específicos	31
1.3. Objetivos	32
1.3.1. Objetivo general	32
1.3.2. Objetivos específicos.....	32
1.4. Hipótesis.....	33
1.4.1. Hipótesis general	33
1.4.2. Hipótesis específicas	33
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	34
2.1. Tipo de investigación	34
2.1.1. Enfoque	34
2.1.2. Nivel de investigación	34
2.1.3. Diseño de investigación.....	35
2.2. Población y muestra	35
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....	37
2.4. Procedimiento	39
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	41
3.1. Resultados del análisis de la variable Fortalecimiento de Capacidades	46
3.2. Resultados del análisis de la variable Desempeño.....	62
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	74
4.1. Discusión.....	74
4.2. Conclusiones	80
4.3. Recomendaciones.....	82
REFERENCIAS.....	83

ANEXOS	87
ANEXO N° 1. Cuadro de Operacionalización de Variables	87
ANEXO N° 2. Matriz de Consistencia	88
ANEXO N° 3. Hoja de Codificación de Análisis de Actas	90
ANEXO N° 4. Encuesta.....	91
ANEXO N° 5. Ficha para validación del instrumento.....	95
ANEXO N° 6. Guía de Observación	96

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Estadística de Fiabilidad	38
Tabla 2. Valoración del coeficiente del Alfa de Cronbach	39
Tabla 3. Correlación entre Fortalecimiento de capacidades y Desempeño	41
Tabla 4. Correlación entre Fortalecimiento de capacidades y dimensión Competencias personales.	43
Tabla 5. Correlación entre Fortalecimiento de capacidades y dimensión Competencias profesionales.	44
Tabla 6. Correlación entre Fortalecimiento de capacidades y dimensión Condiciones de trabajo	45
Tabla 7. Tabla cruzada de variables: Fortalecimiento de capacidades y Desempeño	46
Tabla 8. Análisis de registros de actas de nacimiento	48
Tabla 9. Conocimiento de la directiva vigente en registros civiles	50
Tabla 10. Aplicación de procedimientos en registros civiles	51
Tabla 11. Conocimiento de procedimientos en registros civiles	52
Tabla 12. Conocimiento de la Directiva 415-GRC/032.....	54
Tabla 13. Grado de satisfacción acerca de la capacitación	56
Tabla 14. Nivel de comprensión de la capacitación	58
Tabla 15. Nivel de conocimiento de la Norma Registral.....	60
Tabla 16. Grado de instrucción del Registrador Civil de centro poblado.....	62
Tabla 17. Tiempo de experiencia en el cargo de Registrador Civil.....	63
Tabla 18. Conocimiento de la Normativa Registral vigente.....	64
Tabla 19. Asistencia a capacitaciones.....	65

Tabla 20. Capacitaciones recibidas por registradores civiles	67
Tabla 21. Lugar de funcionamiento de OREC de centro poblado.....	69
Tabla 22. Mobiliario y equipo de la OREC de centro poblado	70
Tabla 23. Remuneración del Registrador Civil de centro poblado.....	71

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Representación gráfica de Tabla 7 Tabla cruzada de variables: Fortalecimiento de capacidades y Desempeño.....	47
Figura 2. Representación gráfica de Tabla 8 Análisis de registros de actas de nacimiento	49
Figura 3. Representación gráfica de Tabla 9 Conocimiento de la directiva vigente en registros civiles.....	50
Figura 4. Representación gráfica de Tabla 10 Aplicación de procedimientos en registros civiles.....	51
Figura 5. Representación gráfica de Tabla 11 Conocimiento de procedimientos en registros civiles Práctica sobre registros civiles.....	53
Figura 6. Representación gráfica de la Tabla 12 Conocimiento de la Directiva 045-GRC/032	55
Figura 7. Representación gráfica de la Tabla 13 Grado de satisfacción acerca de la capacitación	57
Figura 8. Representación gráfica de Tabla 14 Nivel de comprensión de la capacitación	59
Figura 9. Representación gráfica de Tabla 15 Nivel de conocimiento de la Norma Registral	61
Figura 10. Representación gráfica de Tabla 16 Grado de instrucción del Registrador Civil de centro poblado	62
Figura 11. Representación gráfica de Tabla 17 Tiempo de experiencia en el cargo de Registrador Civil	63
Figura 12. Representación gráfica de Tabla 18 Conocimiento de la Normativa Registral vigente	64

Figura 13. Representación gráfica de Tabla 19 Asistencia a capacitaciones.....	66
Figura 14. Representación gráfica de Tabla 20 Capacitaciones recibidas por registradores civiles	68
Figura 15. Representación gráfica de la Tabla 21 Lugar de funcionamiento de OREC de centro poblado.....	69
Figura 16. Representación gráfica de la Tabla 22 Mobiliario y equipo de la OREC de centro poblado.....	71
Figura 17. Representación gráfica de la Tabla 23 Remuneración del registrador civil de centro	73

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo determinar la relación del fortalecimiento de capacidades con el desempeño de los registradores civiles de centros poblados en la región Cajamarca, la cual fue impartida en el año 2017 como parte del proyecto de Cooperación Técnica entre el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC y el Banco Interamericano de Desarrollo – BID denominado “Apoyo al mejoramiento del acceso a los servicios de registros civiles e identificación para la población vulnerable de la región Cajamarca”. En este proyecto se consideró como estrategia central la prestación de: “Asistencia técnica a 72 Oficinas de Registro y Estado Civil (OREC) de centros poblados, focalizada en distritos del quintil 1 de pobreza”.

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental de corte transversal; la muestra fue determinada mediante la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia, utilizándose técnicas como la encuesta a través de la escala de Likert, que permitieron recopilar información y cuyos resultados fueron analizados, comprobando la hipótesis planteada mediante la prueba No paramétrica de Somers y concluyendo como resultado que la variable independiente “Fortalecimiento de capacidades” se relaciona significativamente con la variable dependiente “Desempeño”.

Palabras clave: Fortalecimiento de capacidades, desempeño, registrador civil.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Toda persona tiene derecho a un nombre, a una identidad, siendo de vital importancia un registro adecuado y oportuno, recayendo esta responsabilidad en los registradores civiles.

A nivel internacional, los países mantienen un registro continuo de los nacimientos, defunciones y el estado civil de su población, pero de los 56 millones de defunciones que ocurren al año no se registran 38 millones, cifra que representa los dos tercios de la población mundial; y de los nacimientos ocurridos en el mundo, el 50% se queda sin registrar. Existen muchas barreras y obstáculos que impiden el registro de nacimientos y defunciones, debido a que muchos países no cuentan con leyes o la infraestructura necesaria para hacer obligatorio el registro. Inclusive en algunos países, solo tienen acceso a los servicios de registro las personas que viven en las ciudades. Organización Mundial de la Salud (OMS, 2014)

Esta situación pone en evidencia el gran problema por el que atraviesan los sistemas de registro civil a nivel mundial, no solo porque no se puede conocer con precisión cuántas personas nacen y mueren cada año, sino que además un gran porcentaje de la población mundial no puede documentarse. Por ello, es necesario que estos funcionen adecuadamente ya que ellos otorgan la base para la identidad a través del registro y emisión del acta de nacimiento.

A nivel nacional, el registro civil es uno de los servicios que brinda el RENIEC, acreditando a los registradores civiles quienes son los encargados de efectuar las inscripciones de hechos vitales y actos modificatorios del estado civil; pero para ello es

importante que cuente con los conocimientos y habilidades que le permitan desarrollar su función con la mayor eficiencia.

Este registro se realiza en las oficinas autorizadas del RENIEC y municipalidades provinciales y distritales, mediante el uso de sistemas informáticos a través de su red de oficinas a nivel nacional, minimizando el nivel de errores u omisiones en el registro; pero en las zonas rurales y más alejadas de la sierra y selva del país, como centros poblados y comunidades nativas, este registro se realiza en forma manual, presentando un elevado nivel de errores y omisiones produciéndose un impacto negativo en la calidad de los registros o inscripciones, perjudicando a la población indocumentada y retrasando la obtención de su documento de identidad, manteniendo su condición de vulnerabilidad; ya que en estas zonas se concentra la población con elevados índices de pobreza y al no acreditar identidad no pueden acceder a los servicios de salud y educación, no pueden beneficiarse de programas sociales, ni acceder a un trabajo formal o participar en la vida política del país.

A nivel local, en las municipalidades de centros poblados de la región Cajamarca, los registradores civiles de las OREC presentan una problemática, la cual se caracteriza porque el servicio que brindan presenta un alto índice de error, evidenciándose omisiones de datos, enmendaduras y datos mal consignados; el servicio que prestan no siempre es remunerado, además son removidos de sus cargos frecuentemente, principalmente cuando ocurre cambios de gobierno local, lo que genera falta de continuidad en la aplicación correcta de las normas, debilitando el nivel de especialización que se requiere para ejercer dicha función, tomando en cuenta que el nivel de instrucción del registrador civil en la mayoría de los casos le impide conocer, comprender o identificar los supuestos de aplicación de la norma vigente además del hecho de no asistir con regularidad a las capacitaciones que brinda el RENIEC.

Ante esta problemática, en el año 2017, el RENIEC con financiamiento del BID, ejecutó el proyecto “Apoyo al mejoramiento del acceso a los servicios de registros civiles e identificación para la población vulnerable de la región Cajamarca”; prestando asistencia técnica registral a 72 OREC de centros poblados, focalizada en distritos del quintil 1 de pobreza; la cual se desarrolló por consultores especializados en registros civiles y trabajo comunitario, mediante la generación y ampliación de conocimientos y habilidades, relativas a la labor registral, capacitando al registrador civil in situ ya que con los errores evidenciados se pudo establecer cuáles eran los temas a desarrollarse y en los que se debía poner mayor énfasis durante la capacitación.

De acuerdo a los planteamientos anteriores y luego de describir la realidad problemática, el presente estudio de investigación permite conocer la relación que existe entre el fortalecimiento de capacidades y el desempeño de los registradores civiles de centros poblados, como resultado de la asistencia técnica brindada y los beneficios se verían reflejados en la mejora del servicio de registro, reduciendo la brecha de la población indocumentada.

Posterior al planteamiento de la realidad problemática, se tomarán en cuenta ciertos antecedentes internacionales que tienen vinculación con el presente trabajo de investigación, los cuales serán explicados a continuación:

Según la Red Latinoamericana y del Caribe para el fortalecimiento de los Sistemas de información de Salud (2017), el grupo Mundial de Registro Civil y Estadísticas Vitales (CRVS) conformado por organizaciones que apoyan los sistemas de registro civil y estadísticas vitales a nivel mundial, regional y nacional; y el Grupo de trabajo del Banco Mundial y el Ministerio de Estrategia y Finanzas organizaron el primer curso de e-learning de CRVS del siglo XXI, el cual fue lanzado en Seúl, República de

Corea, el viernes 20 de julio del 2017. Con el desarrollo de este curso se demostró el compromiso que tienen los asociados en trabajar en estrecha colaboración con los gobiernos, con el objetivo de alcanzar el desarrollo sostenible y lograr hasta el 2030 la identidad jurídica de todos.

La Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2015). Consejo Económico y Social. Registro civil y estadísticas vitales Informe del Secretario General, menciona que la OMS presta apoyo a las actividades de los registros civiles y las estadísticas vitales como parte de su programa mundial de estadísticas básicas y mantiene una base de datos de series cronológicas con los datos de los países sobre mortalidad (defunciones registradas y causas de las defunciones). La OMS ha publicado recientemente documentos sobre el papel del sector de la salud en el fortalecimiento de los sistemas de registro civil y estadísticas vitales, así como documentos sobre el mejoramiento de las estadísticas de mortalidad.

La Cooperación Alemana para el desarrollo – GTZ, entregó material de capacitación para 365 comunidades nativas. Conjuntamente con RENIEC decidieron desarrollar las publicaciones de estas guías para los Registradores Civiles, las cuales contienen las pautas para un registro civil adecuado. Con estos textos se capacitaría a los registradores de las zonas más alejadas y de mayor pobreza en el país. Gracias a este aporte se podrá realizar un registro adecuado de las actas de nacimiento, matrimonio y defunción. (RENIEC, 2009)

Estos organismos internacionales preocupados por la problemática por la que atraviesan los sistemas de registros civiles, se han organizado y agrupado desarrollando programas, cursos y publicaciones que contribuyan a mejorar estos sistemas, ya que de ello depende que la población mundial se pueda documentar y obtener su identificación.

Así mismo, se mencionan ciertos antecedentes nacionales que han servido como referentes para el desarrollo del presente estudio de investigación, los cuales se detallan:

Urquiza (2016) realizó la tesis de grado “La capacitación de los registradores civiles impartida por el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) y su eficiencia en la función registral”. En la investigación se analizaron los factores que afectan el desarrollo de la capacidad y competencia de los registradores civiles, las características sociales y culturales que poseen, estudiando el proceso de capacitación realizado por el RENIEC en el período 2014, con el objetivo de desarrollar una propuesta que contribuya a mejorar el programa de capacitación y cuya finalidad consistió en reducir los errores de los registradores civiles durante el desarrollo de su función.

El estudio citado estableció como conclusiones que el programa de enseñanza – aprendizaje solo toma en cuenta las habilidades del participante y los conocimientos impartidos, sin tomar en cuenta las planteadas por la gestión por competencias.

La mayoría de registradores civiles no han completado el programa de capacitación, sobre todo los que pertenecen a centros poblados y comunidades nativas, lo que evidencia un conocimiento básico en registros, llevándolo a cometer errores durante las inscripciones debido a que no asisten a los cursos de capacitación por no contar con presupuesto, porque residen en zonas alejadas al lugar de capacitación y por no tener un conocimiento oportuno acerca del curso, ya que en la mayoría de los casos desarrollan actividades adicionales dentro de los municipios.

De la comunidad su registro. Estudio sobre el funcionamiento de las Oficinas de Registro del Estado Civil en las comunidades nativas de Loreto. Este estudio permitió analizar el funcionamiento de las OREC en las comunidades nativas del departamento de Loreto. En estas oficinas existieron barreras que impedían concluir con el ciclo de documentación de la población de esta zona, aumentando su condición de vulnerabilidad

y limitando la posibilidad de que ejerzan sus derechos. RENIEC reconoce a las OREC de comunidades nativas como aliadas estratégicas para documentar a la población indígena; pero la existencia de estas OREC, no garantizó que se desarrolle un adecuado funcionamiento. (RENIEC, 2014)

Los registros civiles de las comunidades nativas presentan varias dificultades en su funcionamiento como el bajo nivel educativo de los registradores, la falta de remuneración al registrador civil, el constante abandono del cargo, así como la brecha cultural existente que aleja a las poblaciones indígenas del sistema registral. El objetivo del estudio fue tener un conocimiento real acerca del funcionamiento de las OREC en las comunidades nativas, con la finalidad de desarrollar propuestas que contribuyan a mejorar el sistema de registro civil en esta zona, mediante el desarrollo de políticas.

Luego de hacer mención a los antecedentes nacionales e internacionales, se tomó en cuenta un antecedente local, el cual se describe en líneas posteriores:

Florián (2017) realizó la tesis de maestría “Programa de capacitación para registradores civiles de centros poblados en distritos pobres de las provincias de Cajamarca impartida por el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), 2016”. Este estudio permitió evaluar la capacitación impartida a los registradores civiles y la situación por la que atraviesa el sistema de registro civil, teniendo serias repercusiones negativas para la sociedad.

Por lo descrito anteriormente, esta tesis coincide con la presente investigación, en la que se ha podido estudiar el fortalecimiento de las capacidades impartido a los registradores civiles de centros poblados, conociendo la situación por la que atraviesan los registros civiles y el impacto negativo al retrasar la documentación de la población.

Para efectos del estudio se ha identificado las variables que intervienen en la investigación:

- Fortalecimiento de las capacidades
- Desempeño

Fortalecimiento de las capacidades

En la actualidad, fortalecer las capacidades de todo colaborador dentro de una organización o institución es una prioridad, ya que potenciar sus conocimientos y habilidades va a contribuir con la mejora de su desempeño, contribuyendo al logro de los objetivos organizacionales.

Según Douglas (2009), se hace referencia a los procesos, estrategias y metodologías consideradas necesarias y pertinentes para lograr que los individuos, las organizaciones, las comunidades e instituciones mejoren o refuercen sus conocimientos y habilidades, con el objetivo de cumplir funciones específicas para obtener los resultados o productos esperados a lo largo del tiempo.

El autor define el fortalecimiento de capacidades como el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y condiciones que permiten tanto a los individuos como a las organizaciones e instituciones mejorar el desempeño de sus funciones y alcanzar los objetivos planteados.

En relación al presente estudio, fortalecer las capacidades de los registradores civiles de centros poblados ha sido de gran importancia, ya que ha contribuido a incrementar sus conocimientos y habilidades, reduciendo los niveles de errores en sus registros.

Capacitación

“Es el proceso técnico, sistemático y permanente de la administración del potencial humano que se encarga de ofrecer las condiciones necesarias para que el personal desarrolle sus niveles de competencias profesionales y personales a corto, mediano y largo plazo” (Louffat, 2008, p.138).

La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias. (Chiavenato, 2011a, p.322)

Según lo mencionado por los autores, se puede entender que la capacitación es un proceso que está orientado a ampliar los conocimientos y las habilidades del personal de una organización, lo cual va a permitir que los trabajadores logren una mayor eficiencia y mejor desempeño, de esa manera podrán desarrollarse y adaptarse a los distintos aspectos de la organización. Esta definición ha sido relevante para el desarrollo de la presente investigación, ya que ha permitido determinar cómo la capacitación se relaciona con el desempeño de los Registradores Civiles.

Proceso de capacitación

Es un proceso cíclico y continuo que pasa por cuatro etapas:

- a) El diagnóstico, consiste en realizar un inventario de las necesidades de capacitación que deben ser atendidas.
- b) El diseño consiste en preparar el proyecto de capacitación para atender las necesidades diagnosticadas.

- c) La implantación es ejecutar el programa de capacitación.
- d) La evaluación, consiste en revisar los resultados de la capacitación. (Chiavenato, 2009a, pp.375-376)

Según lo descrito anteriormente por el autor, la definición del proceso de capacitación ha permitido determinar las dimensiones de la variable Fortalecimiento de capacidades, a partir de las diferentes etapas por las que pasa dicho proceso.

Dimensiones de la variable Fortalecimiento de capacidades

Tomando en cuenta la definición de la variable, la cual hace referencia a procesos, estrategias y metodologías necesarias para mejorar o reforzar los conocimientos y habilidades, se han considerado las siguientes dimensiones:

Dimensión: Detección de necesidades de capacitación

Se refiere al diagnóstico previo. Se consideran tres niveles de análisis para la detección de necesidades de capacitación: Análisis organizacional (referido a los objetivos de la organización), análisis de recursos humanos (referido al análisis de las personas - fuerza del trabajo) y análisis de tareas (se refiere al análisis de las habilidades, experiencias, actitudes, conductas y características personales). (Chiavenato, 2011b, p.326)

Dimensión: Programa de capacitación

Se prepara el programa luego que se detecta la necesidad de capacitación. Para trazar el programa de capacitación se debe proporcionar la información siguiente:

- a) ¿QUÉ se debe enseñar?
- b) ¿QUIÉN debe aprender?
- c) ¿CUÁNDO se debe enseñar?
- d) ¿DÓNDE se debe enseñar?

- e) ¿CÓMO se debe enseñar?
- f) ¿QUIÉN lo debe enseñar?. (Chiavenato, 2011c, pp.330-331)

Dimensión: Ejecución de la capacitación

La ejecución de la capacitación supone el binomio formado por el instructor y el aprendiz. Las personas situadas en un nivel jerárquico cualquiera de la empresa que necesitan aprender o mejorar sus conocimientos sobre alguna actividad o labor, son los aprendices. Las personas situadas en un nivel jerárquico cualquiera de la empresa que cuentan con experiencia o están especializadas en determinada actividad o labor, y transmiten sus conocimientos a los aprendices, son los instructores; también se pueden contratar a consultores/especialistas. (Chiavenato, 2011d, p.334)

Dimensión: Evaluación (Valoración de la capacitación)

El programa de capacitación debe incluir la evaluación de su eficiencia, la cual debe tener en cuenta dos aspectos: Comprobar si la capacitación produjo las modificaciones deseadas en el comportamiento de los empleados y verificar si tienen relación, los resultados de la capacitación con la consecución de las metas de la empresa.

La evaluación de los resultados de la capacitación se efectúa en tres niveles:

- a) Evaluación en el nivel organizacional. Los resultados serían: aumento en la eficacia organizacional, mejora del clima organizacional, mejora en la relación entre empresa y empleados, aumento de la eficiencia.
- b) Evaluación en el nivel de los recursos humanos. Los resultados a obtener son: reducción de la rotación de personal, reducción del ausentismo, aumento de la eficiencia de los empleados, aumento de habilidades personales, aumento de conocimiento personal, cambio de actitudes y conductas.

- c) Evaluación en el nivel de las tareas y operaciones. Los resultados a obtener son: aumento de la productividad, mejora de calidad de productos y servicios, mejora en atención al cliente, reducción del índice de accidentes. (Chiavenato, 2011e, pp.330-331)

Según lo mencionado por el autor, la definición de las dimensiones de la variable fortalecimiento de capacidades ha sido relevante para esta investigación, ya que mediante el desarrollo del presente estudio se ha podido conocer como se desarrolló el proceso de capacitación impartido a los Registradores Civiles de centros poblados, desde el diagnóstico de la necesidad, el programa de capacitación, el desarrollo de la misma y la evaluación de la capacitación, para finalmente determinar como ha contribuido en la mejora de su desempeño.

Desempeño

El desempeño es el comportamiento o los medios instrumentales con los que se pretende ponerlo en práctica. El desempeño humano varía de una persona a otra y de una situación a otra, porque depende de innumerables factores condicionantes que influyen en él. (Chiavenato, 2009b)

El desempeño es una actividad que forma parte de cada colaborador o empleado dentro de una empresa, el cual es diferente para cada persona, siendo conveniente que se desarrolle con calidad y productividad.

Factores que influyen en el desempeño

Según Robbins (2007), el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sobre sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por lo tanto, el desempeño está relacionado con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, con el propósito de consolidar los objetivos de la empresa.

La definición de que existen factores condicionantes que influyen en el desempeño ha sido relevante para el presente estudio, ya que ha permitido identificar dimensiones e indicadores y realizar un análisis más profundo de la variable Desempeño.

La evaluación del desempeño

“Es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona” (Chiavenato, 2007, p.243).

La evaluación de desempeño permite:

- a) Detectar necesidades de formación.
- b) Descubrir personas clave.
- c) Descubrir inquietudes del evaluado.
- d) Encontrar una persona para otro puesto.
- e) Motivar a las personas al: comunicarles su desempeño e involucrarlas en los objetivos de la organización (retroalimentación).
- f) Que los jefes y colaboradores analicen cómo se están haciendo las cosas.
- g) Tomar decisiones sobre salarios y promociones. (Alles, 2008a)

Métodos de evaluación del desempeño

Los métodos de evaluación de desempeño se clasifican de acuerdo con aquellos que miden: características, comportamientos o resultados.

Los basados en características son los más usados, si bien no son los más objetivos. Los basados en comportamientos (competencias) brindan a los empleados información más orientada a la acción, por lo cual son los mejores para el desarrollo de las personas. El enfoque con base en resultados es también muy popular, ya que se

focaliza en las contribuciones mensurables que los empleados realizan en la organización. (Alles, 2008b, p.35)

Según lo indicado por los autores la evaluación del desempeño es un proceso que permite estimar el grado de eficiencia y eficacia de las personas en sus puestos de trabajo, permitiendo realizar un análisis de su desempeño, determinando sus fortalezas y debilidades e involucrarlos con los objetivos de la organización.

Competencias

Las competencias se refieren a las características que las personas necesitan para obtener y sustentar una ventaja competitiva. Las competencias constituyen los atributos básicos de las personas que agregan valor a la organización. Las competencias son inherentes a las personas y no al trabajo en sí. (Chiavenato, 2011f, p.257)

“Las competencias incluyen un amplio rango de personalidad y formas de comportamiento que pueden ser de naturaleza técnica, los cuales están relacionados con las habilidades interpersonales que se orientan a los negocios” (Mondy, 2010, p.244).

Según lo mencionado por los autores, se puede comentar que las competencias son aquellas habilidades, capacidades y conocimientos que tiene una persona para cumplir de manera eficiente con una tarea en cualquier ámbito de su vida.

Dimensiones de la variable Desempeño

Tomando en cuenta la definición de la variable, la cual hace referencia a que el desempeño humano varía de una persona a otra y de una situación a otra, porque depende de innumerables factores condicionantes que influyen en él, se han considerado las siguientes dimensiones:

Dimensión: Competencias personales

Se refiere al conjunto de conocimientos, actitudes y habilidades que una persona posee para desarrollar con normalidad las diferentes tareas a las que debe enfrentarse. A lo largo de la vida adquirimos los conocimientos a través de dos procesos: la educación y la experiencia. La educación que nos adapta a una serie de competencias culturales; y la experiencia que nos aporta habilidades y actitudes, además de conocimientos. (Rubio, 2010a)

Dimensión: Competencias profesionales

Las competencias profesionales, son todas aquellas habilidades y aptitudes que tienen las personas que les permiten desarrollar un trabajo de forma exitosa. Se refiere al conjunto de capacidades necesarias para realizar roles y desarrollar situaciones de trabajo a los niveles requeridos en el empleo. (Rubio, 2010b)

Dimensión: Condiciones de trabajo

Las condiciones de trabajo se refieren a las circunstancias físicas que rodean al empleado como ocupante de un puesto en la organización; es decir al ambiente físico del empleado mientras desempeña su función. Existen tres grupos de condiciones que influyen en gran medida en el trabajo:

- a) Condiciones ambientales: iluminación, temperatura, ruido, etcétera.
- b) Condiciones de tiempo: duración de la jornada laboral, horas extras, periodos de descanso, etcétera.
- c) Condiciones sociales: organización informal, relaciones, estatus, etcétera.

(Chiavenato, 2011g, p.277)

De acuerdo a lo mencionado por el autor, existen factores que influyen en el desempeño de las personas. Estas definiciones han tenido relevancia al momento de

estudiar la variable desempeño, pues ha permitido analizar diversos indicadores y poder conocer con precisión cuáles son los factores que influyen en el desempeño de los registradores civiles de centros poblados.

Se ha considerado conveniente mencionar algunas normas legales que tienen vinculación con el presente estudio de investigación, ya que permiten un mayor conocimiento de las atribuciones y responsabilidades de los registradores civiles y el rol que cumple en la identificación de los ciudadanos.

Constitución Política del Perú

Señala en el Capítulo I, “Derechos Fundamentales de la Persona”, del Título I “De la Persona y de la Sociedad”, en el artículo 2º, Inciso 1, del derecho a la identidad, indicando que toda persona tiene derecho a un nombre y a una identidad.

Para garantizar la eficacia de este derecho, en el título IV, “De la Estructura del Estado”, en el capítulo XIII “Del Sistema Electoral”, artículo 183º, se crea el RENIEC como organismo encargado de velar por el cumplimiento de la normatividad vigente, asimismo establece las funciones que tiene la institución, como son la de inscribir los nacimientos, matrimonios, defunciones y todos los actos que modifican el estado civil, como el matrimonio, divorcio o disolución del vínculo matrimonial.

Según lo citado anteriormente, la Constitución Política del Perú señala que toda persona tiene derecho a un nombre y a una identidad, creando el RENIEC para velar por el cumplimiento de la norma legal vigente, además de establecer las funciones de la institución.

Ley Orgánica del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) - Ley N° 26497

En 1995 se creó el RENIEC, siendo la entidad encargada de organizar y mantener el registro único de identificación de las personas naturales e inscribir los hechos vitales como son el nacimiento y defunciones, así como actos relativos al estado civil de las personas como son el matrimonio, divorcio o disolución del vínculo matrimonial.

Esta ley establece un proceso de integración paulatino del personal y de la documentación de las oficinas de registro civil de las municipalidades al RENIEC. Establece la obligatoriedad del registro del estado civil de las personas; la no inscripción en el mismo impide la obtención del DNI y la expedición de constancia alguna por parte del RENIEC (artículo 43).

Ley Orgánica de Municipalidades – Ley N° 27972

Establece entre sus servicios públicos ofrecidos, el de registros civiles, según convenio suscrito con el RENIEC. Los gobiernos locales deben garantizar la formación y actualización de conocimientos en materia de registro civil a los funcionarios responsables. A través de las OREC, Oficina Registral (OR) y las Oficinas Afiliadas a RENIEC (ORAF) el estado garantiza el servicio de registro civil a toda persona, a nivel nacional.

En relación a esta investigación, esta norma está relacionada a identificar los factores que afectan el desarrollo de las competencias de los registradores civiles.

Resolución Jefatural N° 023-1996-JEF/RENIEC

El registrador civil es: “Persona encargada de conocer, calificar y resolver los procedimientos registrales señalados en la Ley”. Dicha resolución especifica que el

registrador civil es funcionario o servidor de la administración pública de municipalidades provinciales, distritales, centros poblados, comunidades nativas, consulados y el RENIEC; tiene la responsabilidad de registrar hechos vitales y demás actos modificatorios del Estado Civil de las personas, también se encarga de expedir certificaciones de actas registrales, brindando un servicio público.

Plan de desarrollo de las personas (RENIEC, 2014)

Las OREC como unidades orgánicas de las municipalidades, y los registradores civiles como el recurso humano que materializa el servicio de registro civil que brinda el estado a través de los gobiernos municipales, deben funcionar con todas sus capacidades que permita brindar un servicio de calidad. En caso contrario se tiene que promover las capacidades de la OREC y de los registradores civiles para las inscripciones de registro civil, evidenciando dominio de las normas y procedimientos para proporcionar a los ciudadanos orientación y/o una atención eficaz y eficiente para la resolución de los problemas en las actas registrales.

En este plan se establece que el servicio de registro civil debe funcionar brindando un servicio de calidad, y de no hacerlo, se debe promover el desarrollo de capacidades, conocimiento de normas y procedimientos para realizar un registro eficiente.

Plan Bicentenario: El Perú hacia el 2021 (RENIEC, 2011)

Para el año 2021, se propuso que el 100% de todos los peruanos y peruanas ejerzan su derecho a la identificación; contemplándose el eje estratégico: 1) Derechos fundamentales y dignidad de las personas, buscando satisfacer el sistema de identificación y registros civiles). Aquí se establece que es necesario contar con el acta de nacimiento para poder obtener el Documento Nacional de Identidad (DNI), por lo que

es conveniente que los datos consignados en el acta deben registrarse en forma correcta, ya que es el primer requisito para la obtención del documento de identidad.

Como organismo rector de la formalización del derecho a la identidad, el RENIEC debe proporcionar a los registradores civiles los conocimientos y prácticas necesarias en materia registral, ya que si bien es cierto los registradores civiles son funcionarios municipales, dependen funcionalmente del RENIEC.

Para una mejor comprensión del contenido del presente estudio de investigación, se han considerado las siguientes definiciones:

Asistencia Técnica Registral (ATR). Es la función que busca fortalecer las capacidades y competencias de los registradores comunales, brindándoles información y orientación acerca del trámite y la documentación necesaria para registrar a los miembros de su comunidad, de acuerdo a las directivas y procedimientos establecidos por el RENIEC. Esta asistencia es brindada por consultores debidamente capacitados en temas registrales.

Centro Poblado. Es un reconocimiento en demarcación territorial, mediante el cual el Gobierno Regional otorga una jerarquía a un poblado que cumple con las características y requisitos establecidos en la Ley N° 27795 - Ley de Demarcación y Organización Territorial.

Directiva - 415-GRC/032 “Procedimientos registrales para la inscripción de hechos vitales y actos modificatorios del estado civil ante oficinas autorizadas”. En la presente directiva se establecen todos los procedimientos a seguir para efectuar de manera correcta el registro de hechos vitales (nacimiento y defunción) y actos modificatorios (matrimonio, divorcio); rectificaciones administrativas, cancelación, reposición y reconstitución de actas.

Distritos de Quintil 1 de pobreza. Son aquellos distritos más pobres que han sido clasificados u ordenados según el ingreso que percibe su población.

Hechos vitales. Son considerados hechos vitales el nacimiento y la defunción. Ocurren una sola vez en la vida.

Indocumentados. Personas que no cuentan con identificación, sin poder acceder a sus derechos.

Oficinas de Registro del Estado Civil (OREC). Son las unidades orgánicas de las municipalidades encargadas de brindar el servicio de registro de los hechos vitales: nacimientos, defunciones; y actos modificatorios del estado civil como matrimonios, divorcios. Se encargan de preservar y custodiar los registros de las personas; extendiendo certificaciones y garantizando la confidencialidad de la información de las personas.

Quintil. Es el ordenamiento o clasificación de la población (de una región, país, etc.) según el ingreso que perciben, desde el individuo más pobre hasta el más adinerado. Luego se divide en 5 partes iguales, obteniéndose 5 quintiles ordenados según sus ingresos, donde el primer quintil (Q1) representa la porción más pobre de la población; el segundo quintil (Q2) representa el siguiente nivel y así sucesivamente, siendo el quinto quintil (Q5) la porción de la población más rica.

Registrador Civil. Es el funcionario público responsable de la OREC, que tiene por función registrar los hechos vitales (nacimientos y defunciones) y actos modificatorios del estado civil (matrimonio, divorcio). Es funcionario de la municipalidad, pero depende funcionalmente del RENIEC.

Registrador civil de centro poblado. Es el funcionario municipal, que generalmente no cuenta con grado de instrucción técnica o escolaridad completa; tampoco recibe un sueldo, solo en algunos casos recibe un incentivo económico; casi siempre es un trabajo

voluntario. La oficina registral suele estar ubicada en casa del alcalde, en el local comunal o en casa del propio registrador civil. El registro en las actas se realiza de forma manual.

Procedimiento en Registro Civiles I. Curso de capacitación orientado a formar a las personas que han sido designadas a ejercer el cargo de registrador civil. Se imparten conocimientos básicos y la técnica apropiada para un correcto llenado de actas registrales. Se imparten conocimientos referidos al proceso de documentación, llenado adecuado de las actas, modalidades de inscripción de nacimiento: ordinaria y extemporánea, plazos, documentos de sustento, elaboración del expediente administrativo, emisión de resoluciones registrales, registros de reconocimiento, matrimonio y defunción.

Procedimiento en Registro Civiles II. Curso de capacitación orientado a formar a los registradores civiles en temas relacionados a registros de adopciones, anotaciones textuales en actas, tipos de adopciones, emisión de nuevas actas, rectificación de actas por errores u omisiones, tipos de rectificación, documentos de sustento, elaboración de expediente.

Procedimiento en Registro Civiles III. Curso de capacitación orientado a formar a los registradores civiles en temas relacionados a cancelación, reconstitución, reposición y depuración de actas registrales, documentos de sustento, elaboración de expedientes, anotaciones textuales.

Vulnerable. Es la condición que describe a una persona o cosa que puede ser dañado o recibir lesiones ya sea físicas o morales. Una persona puede convertirse en vulnerable debido a ciertas circunstancias que este atravesando en su vida.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo se relaciona el fortalecimiento de capacidades, con el desempeño de los registradores civiles de centros poblados en la región Cajamarca, año 2019?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cómo se desarrolló el fortalecimiento de capacidades de registradores civiles de centros poblados en la región Cajamarca, año 2019?
- b) ¿Cómo se relaciona el fortalecimiento de capacidades y el desempeño, en la dimensión competencias personales, de los registradores civiles de centros poblados en la región Cajamarca, año 2019?
- c) ¿Cómo se relaciona el fortalecimiento de capacidades y el desempeño, en la dimensión competencias profesionales, de los registradores civiles de centros poblados en la región Cajamarca, año 2019?
- d) ¿Cómo se relaciona el fortalecimiento de capacidades y el desempeño, en la dimensión condiciones de trabajo, de los registradores civiles de centros poblados en la región Cajamarca, año 2019?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación del fortalecimiento de las capacidades con el desempeño de los registradores civiles de centros poblados en la región Cajamarca, año 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Conocer el desarrollo del fortalecimiento de las capacidades de los registradores civiles de centros poblados en la región Cajamarca, año 2019.
- b) Determinar la relación existente entre el fortalecimiento de capacidades y el desempeño, en la dimensión competencias personales, de los registradores civiles de centros poblados en la región Cajamarca, año 2019.
- c) Determinar la relación existente entre el fortalecimiento de capacidades y el desempeño, en la dimensión competencias profesionales, de los registradores civiles de centros poblados en la región Cajamarca, año 2019.
- d) Determinar la relación existente entre el fortalecimiento de capacidades y el desempeño, en la dimensión condiciones de trabajo, de los registradores civiles de centros poblados en la región Cajamarca, año 2019.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

El fortalecimiento de capacidades se relaciona significativamente con el desempeño de los registradores civiles de centros poblados en la región Cajamarca, año 2019.

1.4.2. Hipótesis específicas

- a) El fortalecimiento de capacidades ofrecido a los registradores civiles de centros poblados en la región Cajamarca, se desarrolló in situ, brindando capacitación intensiva, teniendo un impacto positivo en la mejora de su desempeño.
- b) Existe una relación significativa entre el fortalecimiento de capacidades y el desempeño, en la dimensión competencias personales, de los registradores civiles de centros poblados en la región Cajamarca.
- c) Existe una relación significativa entre el fortalecimiento de capacidades y el desempeño, en la dimensión competencias profesionales, de los registradores civiles de centros poblados en la región Cajamarca.
- d) Existe una relación significativa entre el fortalecimiento de capacidades y el desempeño, en la dimensión condiciones de trabajo, de los registradores civiles de centros poblados en la región Cajamarca.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

2.1.1. Enfoque

El enfoque considerado para la presente investigación es cuantitativo.

La investigación con enfoque cuantitativo pone hincapié en la recopilación de datos, ordenamiento y codificación de los mismos para luego realizar un análisis estadístico. Se basa en observaciones, preguntas o hipótesis previas que deben ser comprobadas durante el proceso sistematizado de la investigación, para finalmente difundir los resultados. (Monje, 2011)

Por tanto, esta investigación tiene este enfoque cuantitativo, ya que se han recopilado datos a través de la aplicación del instrumento, los cuales fueron procesados y analizados estadísticamente, llegando a comprobarse las hipótesis planteadas y cuyos resultados se detallan en el presente informe.

2.1.2. Nivel de investigación

El nivel de la investigación es correlacional, Piloña (2008) señala que la investigación correlacional se realiza con la finalidad de establecer la relación existente entre dos o más variables que han sido previamente determinadas.

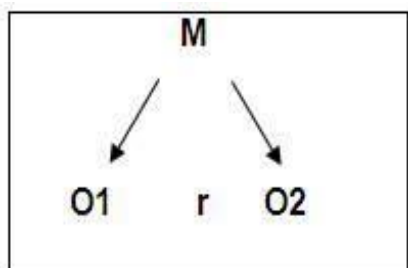
Tomando en cuenta lo indicado por el autor, se puede afirmar que la presente investigación presenta un nivel correlacional, puesto que se ha podido comprobar que existe una relación entre las variables: Fortalecimiento de capacidades y Desempeño.

2.1.3. Diseño de investigación

El diseño de la presente investigación es no experimental, Kerlinger (1981) señala que en la investigación no experimental no es posible manipular las variables, ya que en la presente investigación se observaron los fenómenos como se dan en su contexto natural, los cuales serán analizados posteriormente.

Así también, esta investigación presenta un corte transversal, ya que se relaciona en base a datos analizados en un único tiempo, en un solo momento. Además, su propósito es describir las variables y analizar su incidencia (Hernández, 2010, p.125).

Diagrama del diseño de investigación



M: Muestra: 12 registradores civiles de Centro Poblado.

O1: Variable (1): Fortalecimiento de capacidades.

O2: Variable (2): Desempeño laboral.

r: Posible correlación

2.2. Población y muestra

Población

La población o universo está constituido por los registradores civiles de 72 OREC de centros poblados, ubicados en los distritos de quintil 1 de pobreza, que formaron parte del proyecto “Apoyo al mejoramiento del acceso a los servicios de registros civiles e Identificación para la población vulnerable de la región de Cajamarca, año 2017”.

Muestra

El tipo de muestreo fue No probabilístico, por conveniencia, ya que no todos los integrantes de la población presentan oportunidad de ser seleccionados, tomando en cuenta los siguientes criterios:

Criterios de inclusión:

- a) Centros poblados con mayor densidad poblacional.
- b) Factor demográfico de la población alto, en relación a nacimientos en centros poblados.
- c) Cumplen con participación en proyecto de asistencia técnica registral.
- d) Presentan elevado nivel de error en sus registros.
- e) Los registradores civiles seleccionados residen en la misma jurisdicción donde funciona la OREC, facilitando el acceso a la información.

Criterios de exclusión:

- a) Centros poblados con menor densidad poblacional.
- b) Factor demográfico de la población reducido, en relación a nacimientos en centros poblados.
- c) Ubicación geográfica de OREC de centros poblados distantes y de difícil acceso.

Según Hernandez, Fernández y Baptista (2014) “la muestra no probabilística o dirigida, es un subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de una probabilidad sino de las características de la investigación” (p.208).

La muestra estuvo constituida por 12 registradores civiles de OREC de centros poblados de diferentes distritos de la región Cajamarca, que si cumplían con los criterios de inclusión, los cuales se detallan:

- a) CP. Chuquibamba, distrito Cachachi, provincia de Cajabamba.
- b) CP. Hualqui, distrito Jesús, provincia de Cajamarca.
- c) CP. Huaraclla, distrito Jesús, provincia de Cajamarca.
- d) CP. Illuca, distrito Gregorio Pita, provincia de San Marcos.
- e) CP. Jelic, distrito José Sabogal, provincia de San Marcos.
- f) CP. Jucat, distrito José Sabogal, provincia de San Marcos.
- g) CP. Lagunas Pedregal, distrito Huasmín, provincia de Celendín.
- h) CP. Llavidque, distrito Sorochuco, provincia de Celendín.
- i) CP. San Juan de Rejopampa, distrito Sorochuco, provincia de Celendín.
- j) CP. Los Ángeles, distrito Catilluc, provincia de San Miguel.
- k) CP. Quilcate, distrito Catilluc, provincia de San Miguel.
- l) CP. Yanacancha Baja, distrito La Encañada, provincia de Cajamarca.

La unidad de análisis será cada uno de los registradores civiles de 12 centros poblados de la región Cajamarca.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Técnicas de recolección y análisis de datos

- a) **Análisis de contenido**, el cual permitió realizar un diagnóstico situacional de la OREC y los registros.
- b) **Encuesta** dirigida a registradores civiles, la cual permitió obtener información acerca de él, acerca de sus conocimientos y la valoración con respecto a la ejecución del proyecto de fortalecimiento de capacidades.
- c) **Observación**, mediante esta técnica se apreció el desempeño de los registradores civiles, con el objetivo de evidenciar las posibles deficiencias existentes.

Instrumentos de recolección y análisis de datos

Los instrumentos de investigación son:

- a) **Hojas de codificación.** Las cuáles permitieron efectuar el análisis de contenido mediante la verificación y análisis de actas de nacimiento, medir el nivel de error en el registro y el grado de conocimiento de la normativa vigente.
- b) **Cuestionario.** Mediante este instrumento se obtuvo información relacionada al registrador civil, su formación académica, su tiempo de permanencia en el cargo, las capacitaciones recibidas, su nivel de conocimiento en materia registral y su valoración con respecto al fortalecimiento de capacidades. Se utilizó la Escala de Likert como opción de respuesta, con su valoración respectiva.
- c) **Guía de Observación,** la cual permitió registrar datos o aspectos que son relevantes para la investigación (se adjunta en ANEXOS).

Validez y confiabilidad de la información

Para determinar la validez y confiabilidad de los instrumentos, se utilizó la opinión y el visto bueno de expertos en el tema, de la carrera profesional de Administración de nuestra casa superior de estudios, sede Cajamarca.

También se utilizó el Alpha de Cronbach, obteniéndose como resultado 0,831 que representa una valoración de confiabilidad “Muy Alta” según la escala de valoración de la Tabla 2.

Tabla 1
Estadística de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de Elementos
0,831	9

Resultado de prueba de fiabilidad (Fuente: Elaboración propia).

Tabla 2
Valoración del coeficiente del Alfa de Cronbach

Escala	Descripción
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Escala para valorar los coeficientes de Alfa de Cronbach. Recuperado de Psicothema. Copyright 2008.

Análisis de la información

Después de haber aplicado el instrumento, se procedió a organizar la información en Excel y el programa IBM SPSS Statistics en su versión 25, lo cual permitió elaborar las tablas que describen los resultados finales de las variables y dimensiones; para la redacción del informe se utilizó el paquete office 2016.

2.4. Procedimiento

La presente investigación se desarrolló de la siguiente manera:

- a) Se identificó el problema de investigación, estableciéndose el problema general, y las variables de estudio.
- b) Se buscaron antecedentes y bases teóricas relacionadas con las variables de estudio.
- c) Se determinaron los objetivos, así como la hipótesis del estudio de investigación, general y específicos.
- d) Se elaboró la Matriz de Consistencia, en la que se estableció el problema de investigación, los objetivos y la hipótesis. Asimismo, se establecieron las definiciones de las variables de estudio, las dimensiones, indicadores e ítems relacionados a las mismas.

- e) Posteriormente se elaboraron las técnicas e instrumentos del estudio de investigación, a partir de la información contenida en la Matriz de Consistencia.
- f) Dicha encuesta fue validada por los expertos y aplicada a la muestra seleccionada, la cual estuvo representada por 12 registradores civiles de las Oficinas de Registro de Estado Civil de centros poblados de la región Cajamarca.
- g) Luego de aplicarse la encuesta, se realiza el procesamiento de la información obtenida, cuyos resultados se detallarán en el siguiente capítulo.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

A continuación, se detalla el análisis e interpretación de los resultados de la aplicación de la técnica de investigación:

Comprobación de hipótesis general

Hipótesis general: “El fortalecimiento de capacidades se relaciona significativamente con el desempeño de los registradores civiles de centros poblados en la región Cajamarca, año 2019”.

Luego de analizar los resultados obtenidos, se comprobó dicha hipótesis y esto se da por los siguientes motivos:

Tabla 3
Correlación entre Fortalecimiento de Capacidades y Desempeño

		Descripción	Valor	Significación aproximada
		Simétrico	0,460	0,04
Ordinal por ordinal	d de Somers	DESEMPEÑO dependiente	0,488	0,04
		FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES dependiente	0,435	0,04

Resultado de base de datos de encuesta aplicada a través del programa IBM SPSS (Fuente: Elaboración propia).

Interpretación:

La significación aproximada fue de 0.04, que es menor que el nivel de significancia de 0,05 donde: el 0,04 representa la probabilidad de equivocarse y la diferencia con respecto a la unidad es 0,96 lo que representa el 96% de seguridad en afirmar que la variable fortalecimiento de capacidades se relaciona significativamente con la variable desempeño, quedando comprobado y aceptándose la hipótesis general planteada.

El nivel de significancia es el nivel de la probabilidad de equivocarse y que fija de manera a priori el investigador. Existen dos niveles de significancia convenidos en la ciencia:

- a) El nivel de significancia de 0,05, mediante el cual el investigador tiene 95% de seguridad para generalizar sin equivocarse y 5% en contra. Ambos suman la unidad.
- b) El nivel de significancia de 0,01 el investigador tiene 99% a su favor y 1% en contra para generalizar sin temor. (Hernandez *et al.*, 2014, p.302)

Comprobación de hipótesis específica (a)

El resultado de la Tabla 3 también permite comprobar la hipótesis específica (a) planteada: “El fortalecimiento de capacidades ofrecido a los registradores civiles de centros poblados en la región Cajamarca, se desarrolló in situ, brindando capacitación intensiva, teniendo un impacto positivo en la mejora de su desempeño”.

Al aceptarse la hipótesis general de que existe relación significativa entre las variables fortalecimiento de capacidades y desempeño, con un nivel de seguridad del 96%, se puede inferir que el fortalecimiento de capacidades tuvo un impacto positivo en su desempeño, aceptándose la hipótesis específica planteada.

Para comprobar las hipótesis específicas correlacionales b), c) y d), se realizó el siguiente análisis:

Comprobación de hipótesis específica (b)

Se realizó el análisis de correlación, obteniendo el siguiente resultado:

Tabla 4

Correlación entre Fortalecimiento de capacidades y dimensión Competencias personales.

			Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal	d	de Simétrico	,512	,181	2,251	,024
por	Somers	FORTALECIMIENTO	,447	,191	2,251	,024
ordinal		DE CAPACIDADES dependiente				
		Dimensión	,600	,189	2,251	,024
		Competencias personales dependiente				

Resultado de base de datos de encuesta aplicada a través del programa IBM SPSS (Fuente: Elaboración propia).

Interpretación:

Para comprobar la hipótesis específica (b): “Existe una relación significativa entre el fortalecimiento de capacidades y el desempeño, en la dimensión competencias personales, de los registradores civiles de centros poblados en la región Cajamarca”; se obtuvo como nivel de significancia 0,024 que es menor que el nivel de significancia de 0,05 aceptándose la hipótesis específica planteada y quedando comprobado que existe relación significativa entre el fortalecimiento de capacidades y las competencias personales de los registradores civiles de centros poblados, con una seguridad del 97,6%

Comprobación de hipótesis específica (c)

Se realizó el análisis de correlación, obteniendo el siguiente resultado:

Tabla 5

Correlación entre Fortalecimiento de capacidades y dimensión Competencias profesionales

Descripción		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Simétrico	,429	,170	2,183	,029
	FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES dependiente	,367	,181	2,183	,029
	Dimensión Competencias profesionales dependiente	,514	,171	2,183	,029

Resultado de base de datos de encuesta aplicada a través del programa IBM SPSS (Fuente: Elaboración propia).

Interpretación:

Para comprobar la hipótesis específica (c): “Existe una relación significativa entre el fortalecimiento de capacidades y el desempeño, en la dimensión competencias profesionales, de los registradores civiles de centros poblados en la región Cajamarca”; se obtuvo como nivel de significancia 0,029 que es menor que el nivel de significancia de 0,05 aceptándose la hipótesis específica planteada y quedando comprobado que existe relación significativa entre el fortalecimiento de capacidades y las competencias profesionales de los registradores civiles de centros poblados, con una seguridad del 97,1%

Comprobación de hipótesis específica (d)

Se realizó el análisis de correlación, obteniendo el siguiente resultado:

Tabla 6

Correlación entre Fortalecimiento de capacidades y dimensión Condiciones de trabajo

Descripción			Valor	Error estándar	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal	d de	Simétrico	,481	,164	2,276	,023
por	Somers	FORTALECIMIENTO	,432	,183	2,276	,023
ordinal		DE CAPACIDADES dependiente				
		Dimensión Condiciones de trabajo dependiente	,543	,165	2,276	,023

Resultado de base de datos de encuesta aplicada a través del programa IBM SPSS (Fuente: Elaboración propia).

Interpretación:

Para comprobar la hipótesis específica (d): “Existe una relación significativa entre el fortalecimiento de capacidades y el desempeño, en la dimensión condiciones de trabajo, de los registradores civiles de centros poblados en la región Cajamarca”, se obtuvo como nivel de significancia 0,023 que es menor que el nivel de significancia de 0,05 aceptándose la hipótesis específica planteada y quedando comprobado que existe relación significativa entre el fortalecimiento de capacidades y las condiciones de trabajo de los registradores civiles de centros poblados, con una seguridad del 97,7%

3.1. Resultados del análisis de la variable Fortalecimiento de Capacidades

Tabla 7

Tabla cruzada de variables: Fortalecimiento de Capacidades y Desempeño

DESEMPEÑO	FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES											
	Nunca		La mayoría de las veces no		Algunas veces sí, algunas veces no		La mayoría de las veces si		Siempre		Total	
	N ^o	%	N ^o	%	N ^o	%	N ^o	%	N ^o	%	N ^o	%
Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
La mayoría de las veces no	0	0.0%	0	0.0%	1	8.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	8.3%
Algunas veces sí, algunas veces no	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	8.3%	0	0.0%	1	8.3%
La mayoría de las veces si	0	0.0%	0	0.0%	1	8.3%	3	25.0%	1	8.3%	5	41.7%
Siempre	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	25.0%	2	16.7%	5	41.7%
Total	0	0.0%	0	0.0%	2	16.7%	7	58.3%	3	25.0%	12	100.0%

Resultado de base de datos de encuesta aplicada a través del programa IBM SPSS (Fuente: Elaboración propia).

Interpretación:

En la tabla 7 se observa que existe relación entre las variables fortalecimiento de capacidades y desempeño.

El 25% respondió que “la mayoría de las veces si” el fortalecimiento de capacidades se relaciona con su desempeño; el 16,7% de encuestados respondió que el fortalecimiento de capacidades “Siempre” se relaciona con su desempeño.

El resultado total de 58,3% indica que “la mayoría de veces sí” recibe fortalecimiento de capacidades, el 41,7% indica que “la mayoría de veces sí” tiene un buen desempeño y el 41% también indica “Siempre” tiene un buen desempeño.

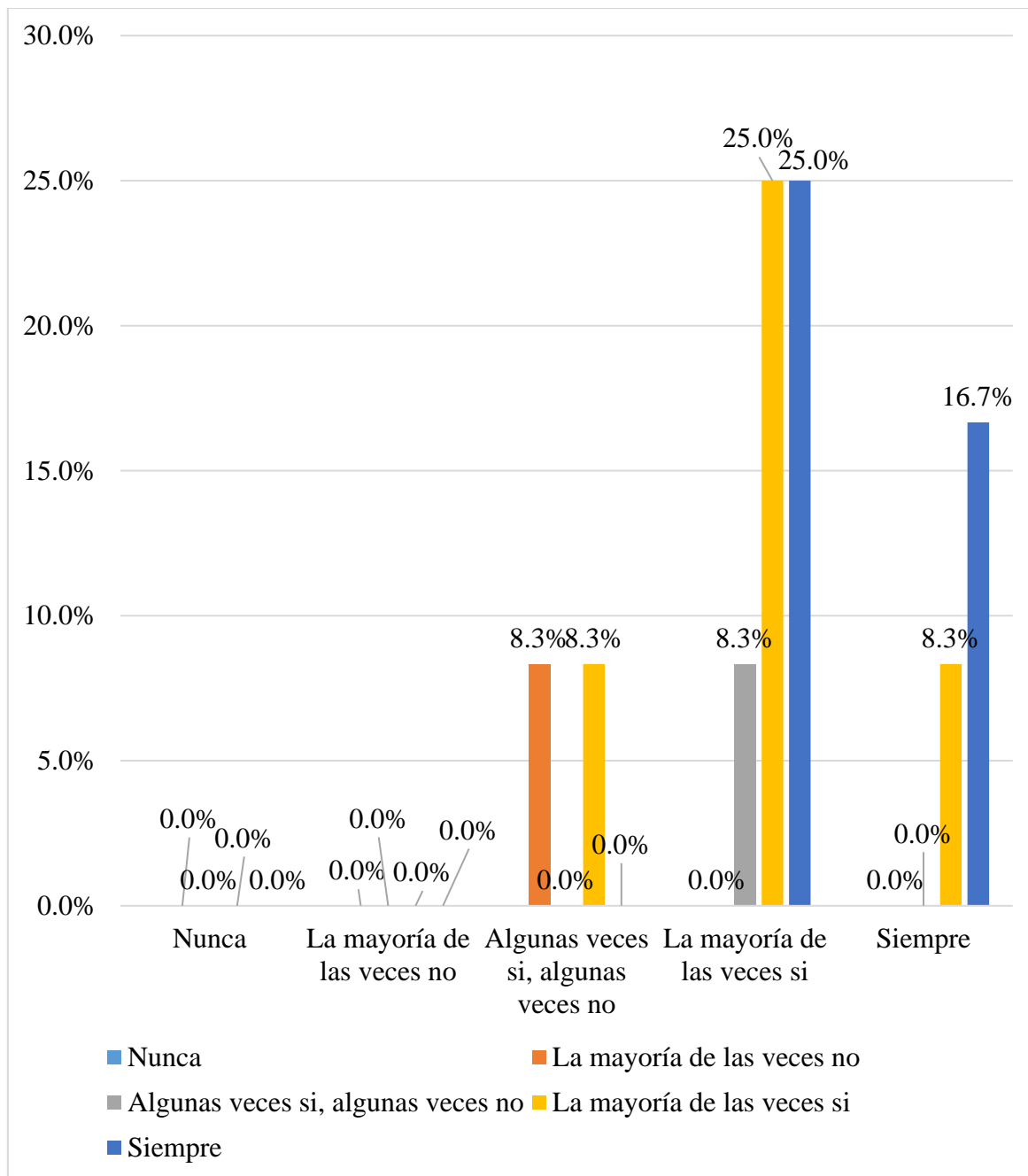


Figura 1. Representación gráfica de Tabla 7 Tabla cruzada de variables: Fortalecimiento de capacidades y Desempeño (Fuente: Elaboración propia).

Tabla 8
Análisis de registros de actas de nacimiento

Ítem de pregunta	Criterio	N°	%
¿Cuántas actas de nacimiento presentan error en el registro?	Nunca	0	0.0%
	La mayoría de las veces no	0	0.0%
	Algunas veces sí, algunas veces no	3	25.0%
	La mayoría de las veces si	5	41.7%
	Siempre	4	33.3%
	Total	12	100.0%
¿Cuántas actas de nacimiento presentan omisión en el registro?	Nunca	0	0.0%
	La mayoría de las veces no	0	0.0%
	Algunas veces sí, algunas veces no	2	16.7%
	La mayoría de las veces si	4	33.3%
	Siempre	6	50.0%
	Total	12	100.0%
¿Cuántas actas de nacimiento usted ha inutilizado?	Nunca	0	0.0%
	La mayoría de las veces no	0	0.0%
	Algunas veces sí, algunas veces no	4	33.3%
	La mayoría de las veces si	5	41.7%
	Siempre	3	25.0%
	Total	12	100.0%
¿Cuántas actas de nacimiento necesitan rectificación?	Nunca	0	0.0%
	La mayoría de las veces no	0	0.0%
	Algunas veces sí, algunas veces no	3	25.0%
	La mayoría de las veces si	5	41.7%
	Siempre	4	33.3%
	Total	12	100.0%
¿Cuántas actas de nacimiento necesitan ser canceladas?	Nunca	0	0.0%
	La mayoría de las veces no	0	0.0%
	Algunas veces sí, algunas veces no	3	25.0%
	La mayoría de las veces si	4	33.3%
	Siempre	5	41.7%
	Total	12	100.0%

Resultado de base de datos de encuesta aplicada a través del programa IBM SPSS (Fuente: Elaboración propia).

Interpretación:

En la presente tabla se analiza el nivel de error en los registros, obteniéndose como resultado que el mayor porcentaje de encuestados ha respondido que “la mayoría de las veces sí” las actas de nacimiento presentan error, han sido inutilizadas y necesitan rectificación con un 41.7% ; mientras que otros respondieron que “Siempre” las actas de nacimiento presentan omisión en el registro en un 50% y necesitan ser canceladas en un 41,7%.

Se puede evidenciar que existe un elevado porcentaje de errores y omisiones que afectan el registro, debiendo ser necesario inutilizar o rectificar dichos registros.

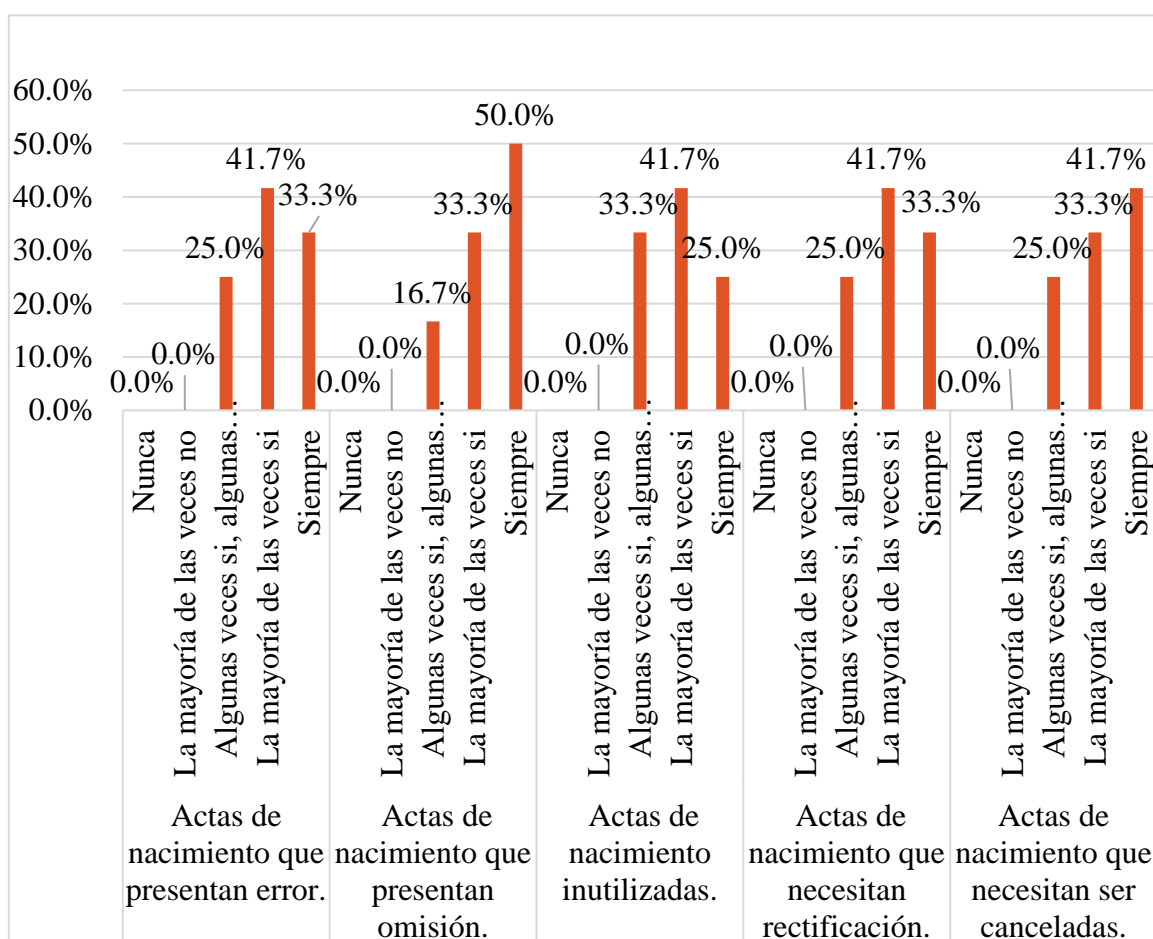


Figura 2. Representación gráfica de Tabla 8 Análisis de registros de actas de nacimiento (Fuente: Elaboración propia).

Tabla 9
Conocimiento de la directiva vigente en registros civiles

Ítem de pregunta	Criterio	Frecuencia	%
¿Conoce usted cuál es la Directiva vigente en registros civiles?	Nunca	6	50%
	La mayoría de las veces no	0	0%
	Algunas veces sí, algunas veces no	0	0%
	La mayoría de las veces si	0	0%
	Siempre	6	50%
Total		12	100%

Resultado de base de datos de encuesta aplicada a través del programa IBM SPSS (Fuente: Elaboración propia).

Interpretación:

En la presente tabla se analiza el conocimiento de la directiva vigente por parte del registrador civil, obteniéndose como resultado que la mitad de encuestados respondió que “Siempre” tiene conocimiento de la Norma Legal vigente; mientras que la otra mitad respondió que “Nunca” es decir, no tiene conocimiento de la Norma Legal vigente.

Este resultado evidencia que un gran porcentaje de los registradores civiles no conocen la norma vigente, y este desconocimiento lo lleva a cometer errores y omisiones en sus registros.

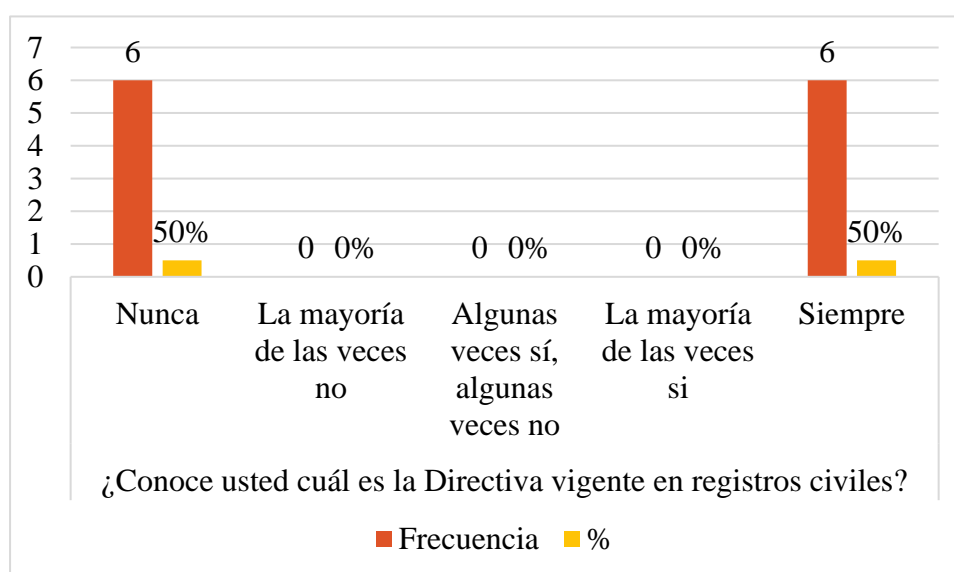


Figura 3 Representación gráfica de Tabla 9 Conocimiento de la directiva vigente en registros civiles (Fuente: Elaboración propia).

Tabla 10
Aplicación de procedimientos en registros civiles

Ítem de pregunta	Criterio	Frecuencia	%
¿Conoce usted y aplica los procedimientos para los diferentes trámites?	Nunca	2	16,70%
	La mayoría de las veces no	0	0,00%
	Algunas veces sí, algunas veces no	0	0,00%
	La mayoría de las veces si	0	0,00%
	Siempre	10	83,30%
	Total	12	100,00%

Resultado de base de datos de encuesta aplicada a través del programa IBM SPSS (Fuente: Elaboración propia).

Interpretación:

Los resultados arrojan que el mayor porcentaje de encuestados respondieron que “Siempre” conocen y aplican los procedimientos para los diferentes trámites representado por 83,3%, mientras que el 16,7% de encuestados respondieron que “Nunca” es decir, no conocen y aplican los procedimientos.

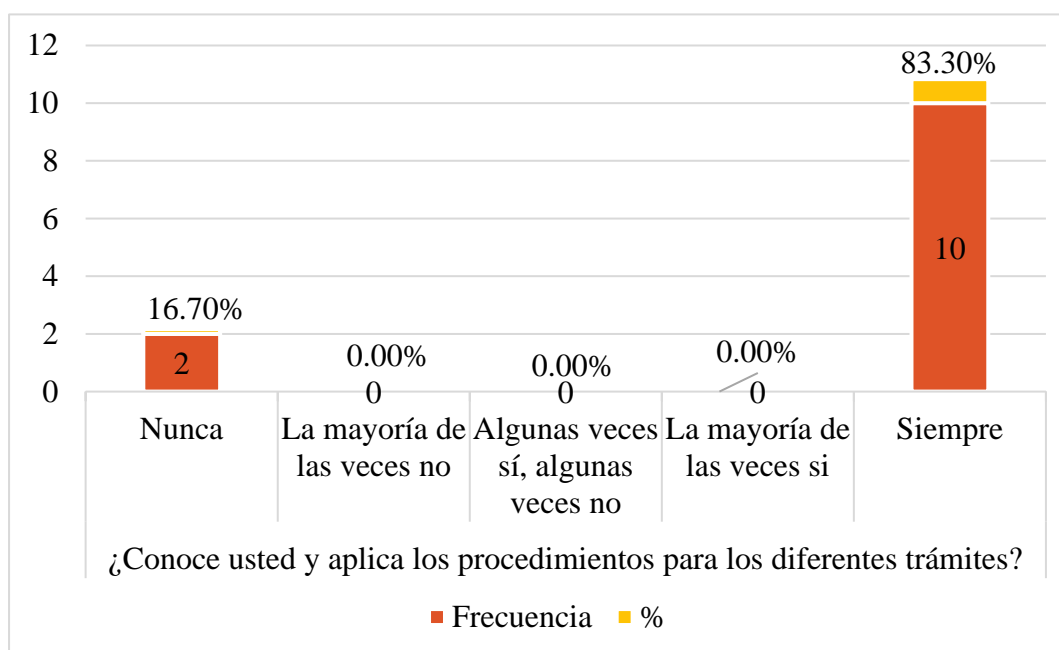


Figura 4 Representación gráfica de Tabla 10 Aplicación de procedimientos en registros civiles (Fuente:Elaboración propia)

Tabla 11
Conocimiento de procedimientos en registros civiles

Ítem de pregunta	Criterio	Frecuencia	%
¿Conoce usted cuál es el procedimiento correcto para inutilizar un acta?	Nunca	2	16,70%
	La mayoría de las veces no	0	0,00%
	Algunas veces sí, algunas veces no	0	0,00%
	La mayoría de las veces si	0	0,00%
	Siempre	10	83,30%
	Total	12	100,00%
¿Conoce usted cuál es el procedimiento para realizar un registro de reconocimiento de paternidad o maternidad?	Nunca	8	66,70%
	La mayoría de las veces no	0	0,00%
	Algunas veces sí, algunas veces no	0	0,00%
	La mayoría de las veces si	0	0,00%
	Siempre	4	33,30%
	Total	12	100,00%
¿Conoce usted cuál es el procedimiento para realizar una rectificación administrativa?	Nunca	3	25,00%
	La mayoría de las veces no	0	0,00%
	Algunas veces sí, algunas veces no	0	0,00%
	La mayoría de las veces si	0	0,00%
	Siempre	9	75,00%
	Total	12	100,00%
¿Conoce usted cuál es el procedimiento para realizar la cancelación de acta de nacimiento?	Nunca	11	91,70%
	La mayoría de las veces no	0	0,00%
	Algunas veces sí, algunas veces no	0	0,00%
	La mayoría de las veces si	0	0,00%
	Siempre	1	8,30%
	Total	12	100,00%

Resultado de base de datos de encuesta aplicada a través del programa IBM SPSS (Fuente: Elaboración propia).

Interpretación:

Los resultados indican que un grupo de encuestados respondió que “Siempre” conocen el procedimiento para inutilizar un acta y realizar una rectificación administrativa en un 83,3% y 75% respectivamente; mientras que otro grupo respondió que “Nunca” es decir que no conoce

cual es el procedimiento para realizar un registro de reconocimiento de paternidad o maternidad y para realizar la cancelación de un acta de nacimiento en un 66,7% y 91,7% respectivamente.

Estos resultados evidencian cuales son los temas en los que los registradores civiles no tienen conocimiento y en los que se debe poner mayor énfasis al momento de las capacitaciones.

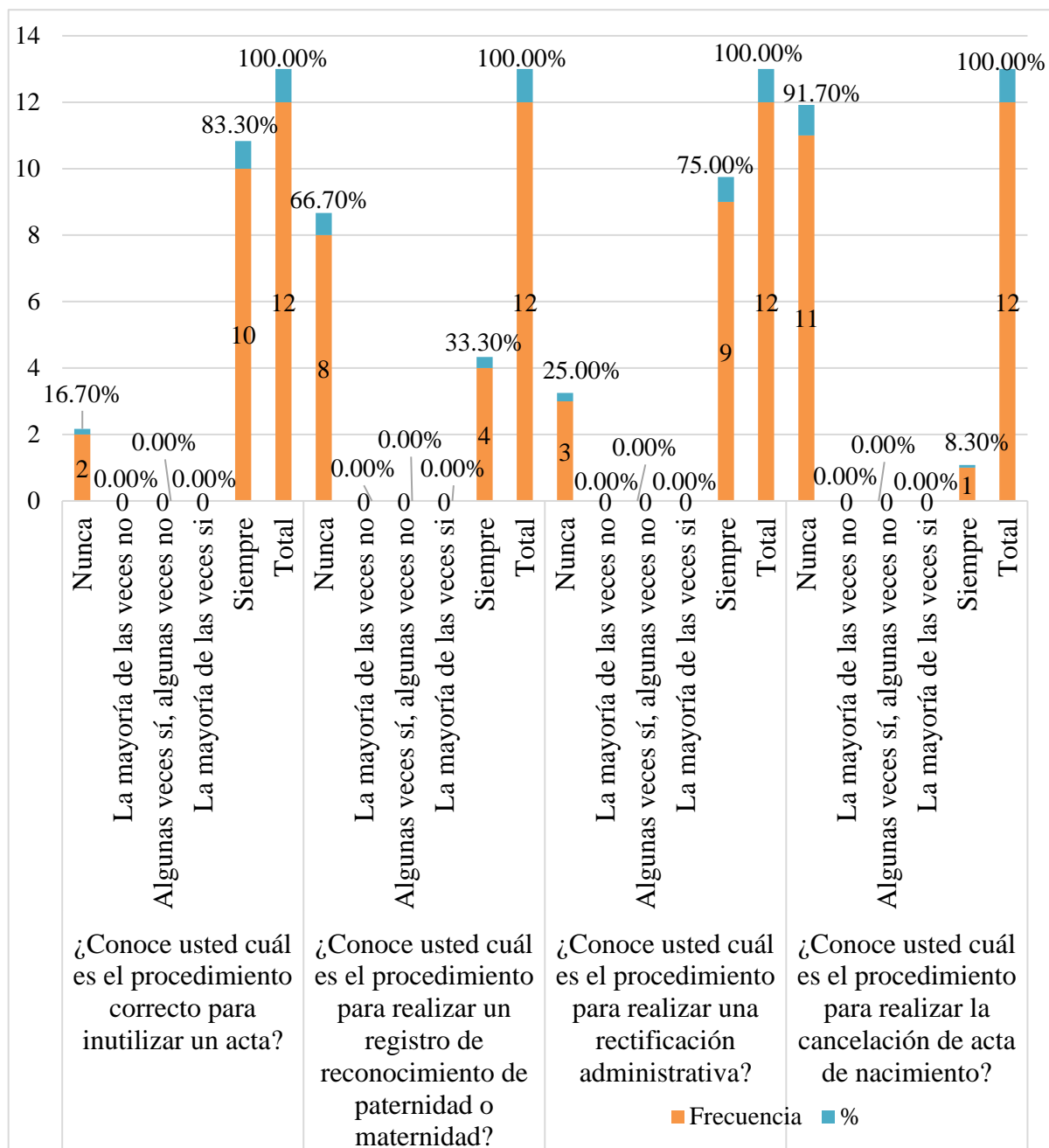


Figura 5. Representación gráfica de Tabla 11 Conocimiento de procedimientos en registros civiles (Fuente: Elaboración propia)

Tabla 12
Conocimiento de la Directiva 415-GRC/032

Ítem de pregunta	Criterio	Frecuencia	%
¿Conoce usted los procedimientos de la Directiva 415-GRC/032?	Nunca	5	41,70%
	La mayoría de las veces no	0	0,00%
	Algunas veces sí, algunas veces no	0	0,00%
	La mayoría de las veces si	0	0,00%
	Siempre	7	58,30%
	Total	12	100,00%
¿Usted hace uso de formatos pre impresos para la elaboración de expedientes?	Nunca	9	75,00%
	La mayoría de las veces no	0	0,00%
	Algunas veces sí, algunas veces no	0	0,00%
	La mayoría de las veces si	0	0,00%
	Siempre	3	25,00%
	Total	12	100,00%

Resultado de base de datos de encuesta aplicada a través del programa IBM SPSS (Fuente: Elaboración propia).

Interpretación:

Los resultados indican que solo el 58,30% de encuestados respondió que “Siempre” conoce los procedimientos de la Directiva 415-GRC/032 sobre registros civiles; mientras que el 75% respondió que “Nunca” es decir, que no hace uso de los formatos pre impresos para la elaboración de expedientes.

Estos resultados dejan en evidencia que no todos los registradores civiles tienen conocimiento de los procedimientos que establece la directiva sobre registros civiles, lo que debe tomarse en cuenta para reforzar estos temas.

Acerca del uso de formatos pre impresos, un gran porcentaje de ellos no los utiliza. Se debe promover su uso, ya que constituyen una herramienta que le facilitará su labor al momento de elaborar los expedientes y contribuirá en la mejora de su desempeño.

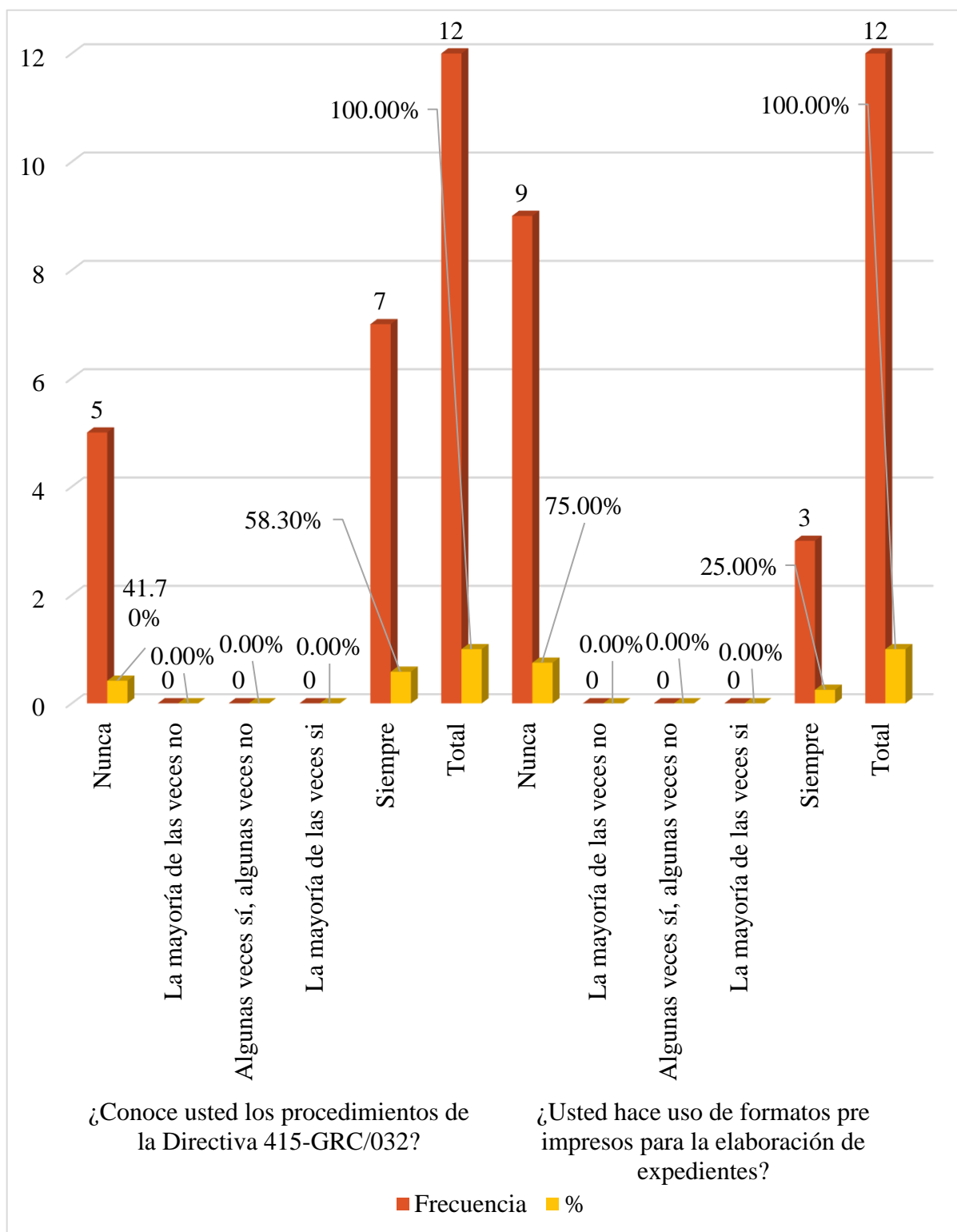


Figura 5. Representación gráfica de la Tabla 12 Conocimiento de la Directiva 045-GRC/032 (Fuente:Elaboración propia).

Tabla 13
Grado de satisfacción acerca de la capacitación

Ítem de pregunta	Criterio	Frecuencia	%
¿Se encuentra usted satisfecho con la capacitación recibida?	Nunca	0	0,00%
	La mayoría de las veces no	0	0,00%
	Algunas veces sí, algunas veces no	0	0,00%
	La mayoría de las veces si	0	0,00%
	Siempre	12	100,00%
	Total	12	100,00%
¿Considera usted que el método de capacitación ha sido práctico?	Nunca	0	0,00%
	La mayoría de las veces no	0	0,00%
	Algunas veces sí, algunas veces no	0	0,00%
	La mayoría de las veces si	0	0,00%
	Siempre	12	100,00%
	Total	12	100,00%
¿Cree usted que los 3 días que duró la capacitación fueron suficientes?	Nunca	0	0,00%
	La mayoría de las veces no	9	75,00%
	Algunas veces sí, algunas veces no	0	0,00%
	La mayoría de las veces si	3	25,00%
	Siempre	0	0,00%
	Total	12	100,00%
¿Cree usted que la capacitación debería durar más días?	Nunca	3	25,00%
	La mayoría de las veces no	0	0,00%
	Algunas veces sí, algunas veces no	0	0,00%
	La mayoría de las veces si	0	0,00%
	Siempre	9	75,00%
	Total	12	100,00%
¿Su opinión acerca del capacitador es satisfactoria?	Nunca	0	0,00%
	La mayoría de las veces no	0	0,00%
	Algunas veces sí, algunas veces no	2	16,70%
	La mayoría de las veces si	0	0,00%
	Siempre	10	83,30%
	Total	12	100,00%

Resultado de base de datos de encuesta aplicada a través del programa IBM SPSS (Fuente: Elaboración propia).

Interpretación:

Los resultados de la presenta tabla nos indican el grado de satisfacción acerca de la capacitación de los encuestados, el cual se puede resumir indicando que el 100% de encuestados se encuentran satisfechos con la capacitación recibida y consideran que el método ha sido práctico, el 75% respondió que los 3 días que duró la capacitación no fueron suficiente y que debieron durar más días; y el 83,3% de ellos respondió que tiene una opinión satisfactoria acerca del capacitador.

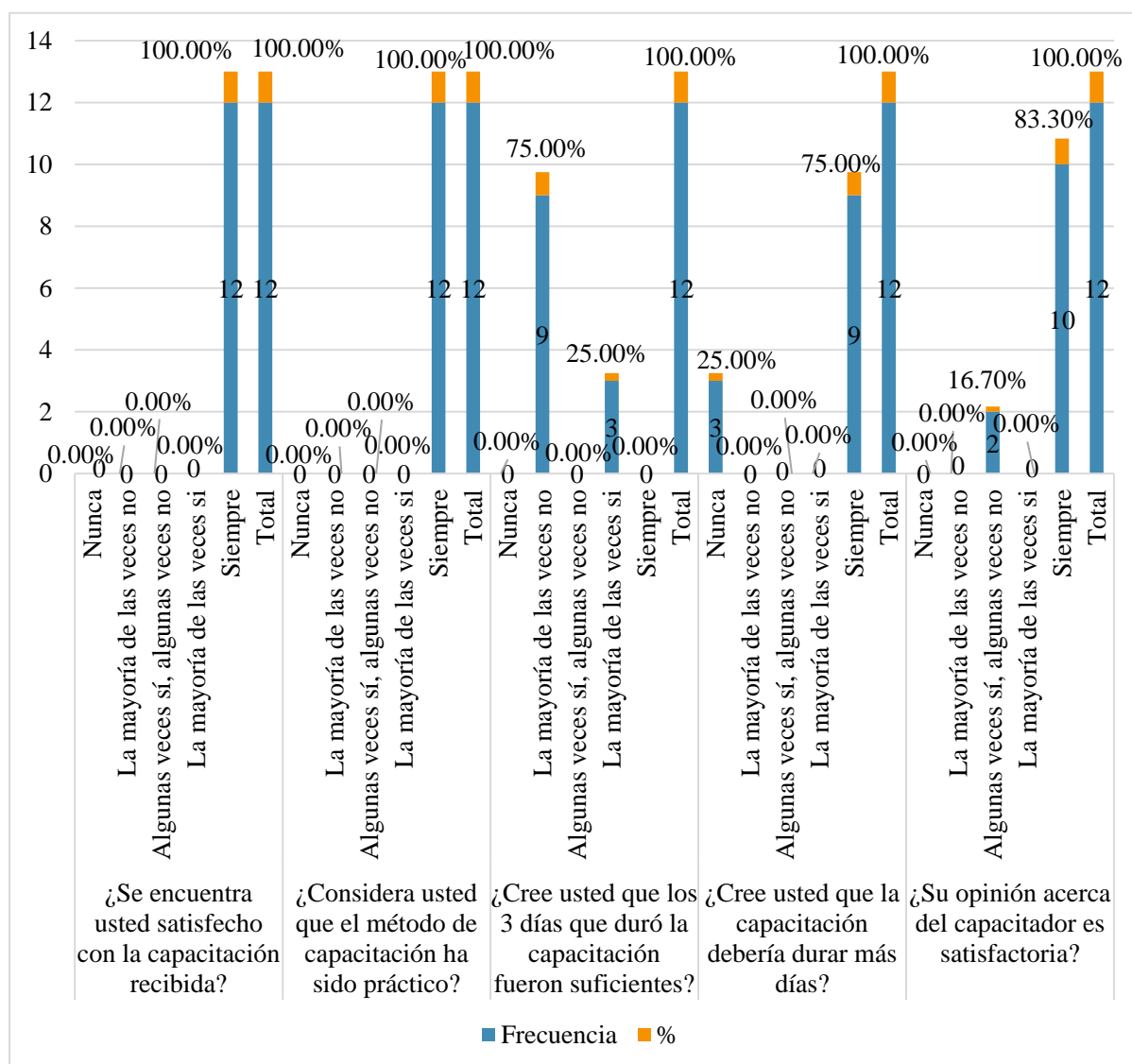


Figura 6. Representación gráfica de la Tabla 13 Grado de satisfacción acerca de la capacitación (Fuente:Elaboración propia).

Tabla 14
Nivel de comprensión de la capacitación

Ítem de pregunta	Criterio	Frecuencia	%
¿Le ha resultado difícil comprender el método utilizado en la capacitación?	Nunca	12	100,00%
	La mayoría de las veces no	0	0,00%
	Algunas veces sí, algunas veces no	0	0,00%
	La mayoría de las veces si	0	0,00%
	Siempre	0	0,00%
	Total	12	100,00%
¿Considera usted que el capacitador no se dejaba entender?	Nunca	0	0,00%
	La mayoría de las veces no	12	100,00%
	Algunas veces sí, algunas veces no	0	0,00%
	La mayoría de las veces si	0	0,00%
	Siempre	0	0,00%
	Total	12	100,00%
¿Tuvo usted un bajo nivel de comprensión de las normas registrales?	Nunca	0	0,00%
	La mayoría de las veces no	10	83,30%
	Algunas veces sí, algunas veces no	0	0,00%
	La mayoría de las veces si	2	16,70%
	Siempre	0	0,00%
	Total	12	100,00%

Resultado de base de datos de encuesta aplicada a través del programa IBM SPSS (Fuente: Elaboración propia).

Interpretación:

El presente resultado se puede resumir indicando que el total de encuestados respondió que “Nunca” le ha resultado difícil comprender el método de capacitación que se ha utilizado y que el capacitador “la mayoría de veces sí” se dejaba entender; y la mayoría de ellos respondió que “la mayoría de veces no” tuvo un bajo nivel de comprensión de las normas registrales.

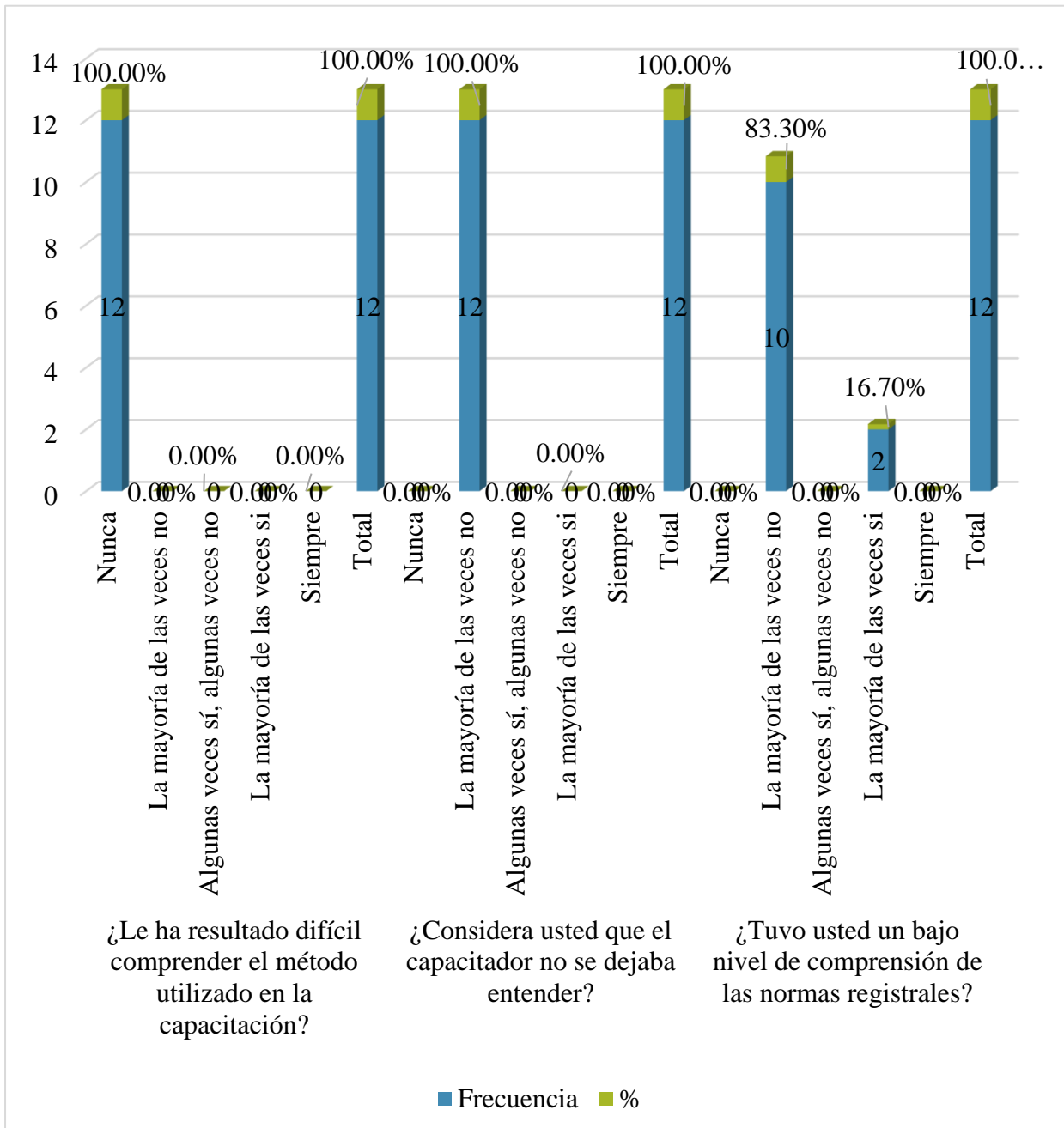


Figura 7. Representación gráfica de Tabla 14 Nivel de comprensión de la capacitación (Fuente: Elaboración propia).

Tabla 15
Nivel de conocimiento de la Norma Registral

Ítem de pregunta	Criterio	Frecuencia	%
¿Considera usted que su nivel de conocimiento de la Norma Registral es Bajo?	Nunca	9	75,00%
	La mayoría de las veces no	0	0,00%
	Algunas veces sí, algunas veces no	0	0,00%
	La mayoría de las veces si	0	0,00%
	Siempre	3	25,00%
	Total	12	100,00%
¿Considera usted que su nivel de conocimiento de la Norma Registral es Medio?	Nunca	6	50,00%
	La mayoría de las veces no	0	0,00%
	Algunas veces sí, algunas veces no	0	0,00%
	La mayoría de las veces si	0	0,00%
	Siempre	6	50,00%
	Total	12	100,00%
¿Considera usted que su nivel de conocimiento de la Norma Registral es Alto?	Nunca	9	75,00%
	La mayoría de las veces no	0	0,00%
	Algunas veces sí, algunas veces no	0	0,00%
	La mayoría de las veces si	0	0,00%
	Siempre	3	25,00%
	Total	12	100,00%
Está de acuerdo con que ¿el desarrollo de la capacitación ha mejorado su nivel de conocimiento en temas registrales?	Nunca	0	0,00%
	La mayoría de las veces no	0	0,00%
	Algunas veces sí, algunas veces no	0	0,00%
	La mayoría de las veces si	2	16,70%
	Siempre	10	83,30%
	Total	12	100,00%

Resultado de base de datos de encuesta aplicada a través del programa IBM SPSS (Fuente: Elaboración propia).

Interpretación:

El resultado de la presente tabla indica que el 25% de encuestados respondió que su nivel de conocimiento de la Norma Registral es “Bajo”, el 50% respondió que es “Medio” y el 25% respondió que es “Alto”.

La mayoría de encuestados, representado por un 83,3% está de acuerdo con que el desarrollo de la capacitación ha mejorado su nivel de conocimiento en temas registrales; lo que significa que el fortalecimiento de capacidades ha tenido un impacto positivo en los registradores civiles.

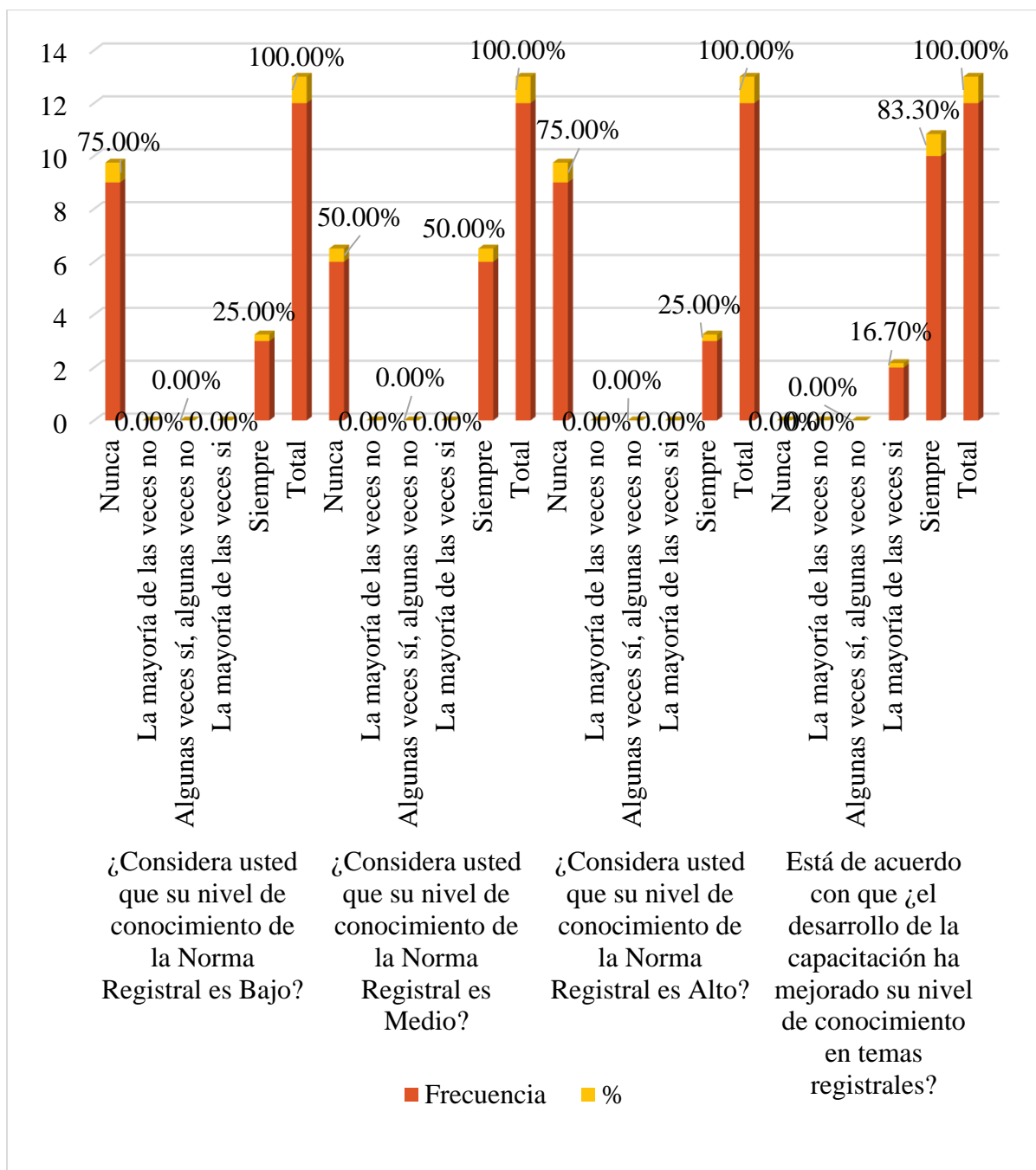


Figura 8. Representación gráfica de Tabla 15 Nivel de conocimiento de la Norma Registral (Fuente:Elaboración propia).

3.2. Resultados del análisis de la variable Desempeño

Tabla 16

Grado de instrucción del Registrador Civil de centro poblado

Ítem de pregunta	Alternativas	Frecuencia	%
¿Cuál es su grado de instrucción?	Primaria completa	1	8,33%
	Primaria incompleta	0	0,00%
	Secundaria completa	6	50,00%
	Secundaria incompleta	1	8,33%
	Técnica completa	3	25,00%
	Técnica incompleta	1	8,33%
	Universitaria completa	0	0,00%
	Universitaria incompleta	0	0,00%
	Total	12	99,99%

Resultado de base de datos de encuesta aplicada a través del programa IBM SPSS (Fuente: Elaboración propia).

Interpretación:

El grado de instrucción de encuestados con mayor porcentaje es el de educación secundaria completa con un 50%, sólo el 25% cuenta con educación técnica completa y el 8,33% de encuestados cuenta con secundaria incompleta y educación técnica incompleta.

Estos resultados nos indican que la mayoría de registradores presentan un bajo nivel de formación académica, siendo una de las causas del elevado nivel de errores en el registro.

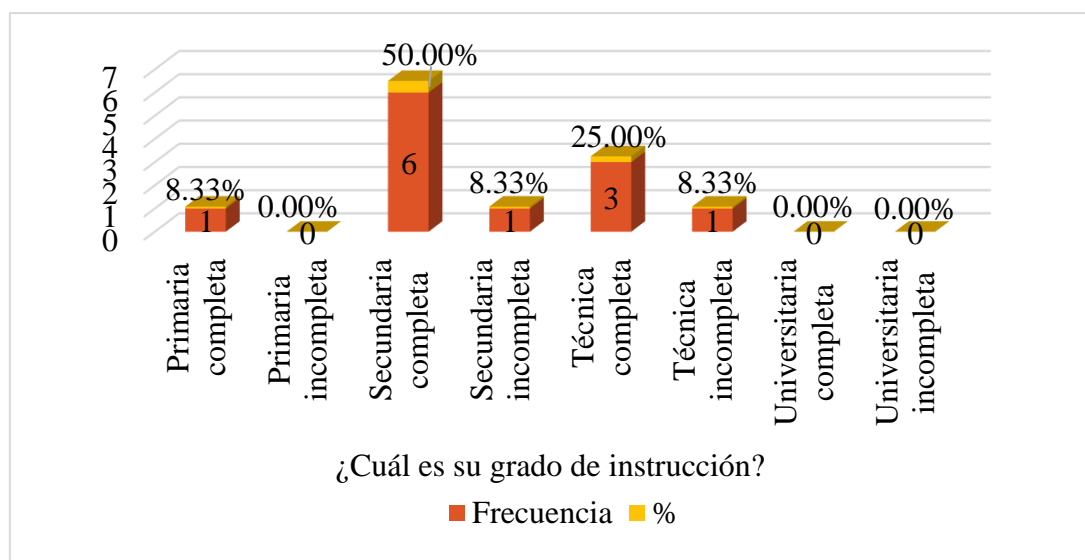


Figura 9. Representación gráfica de Tabla 16 Grado de instrucción del Registrador Civil de centro poblado (Fuente: Elaboración propia).

Tabla 17
Tiempo de experiencia en el cargo de Registrador Civil

Ítem de pregunta	Alternativas	Frecuencia	%
¿Cuántos años ocupa usted el cargo de registrador civil?	De 0 a 1 año.	0	0,00%
	De 1 a 3 años.	4	33,30%
	De 3 a 5 años.	0	0,00%
	De 5 a 10 años.	3	25,00%
	De 10 años a más.	5	41,70%
	Total	12	100,00%

Resultado de base de datos de encuesta aplicada a través del programa IBM SPSS (Fuente: Elaboración propia).

Interpretación:

El mayor porcentaje de encuestados en un 41,7% ha respondido que ocupa el cargo de registrador civil “de 10 años a más”, seguido por un 33% que lo ocupa “de 1 a 3 años” y un 25% “de 5 a 10 años”. Estos resultados reflejan que un alto porcentaje de registradores tienen muchos años de experiencia en ocupar dichos cargos, pero a pesar de ello, comete errores u omisiones que afectan el registro de ciudadanos.

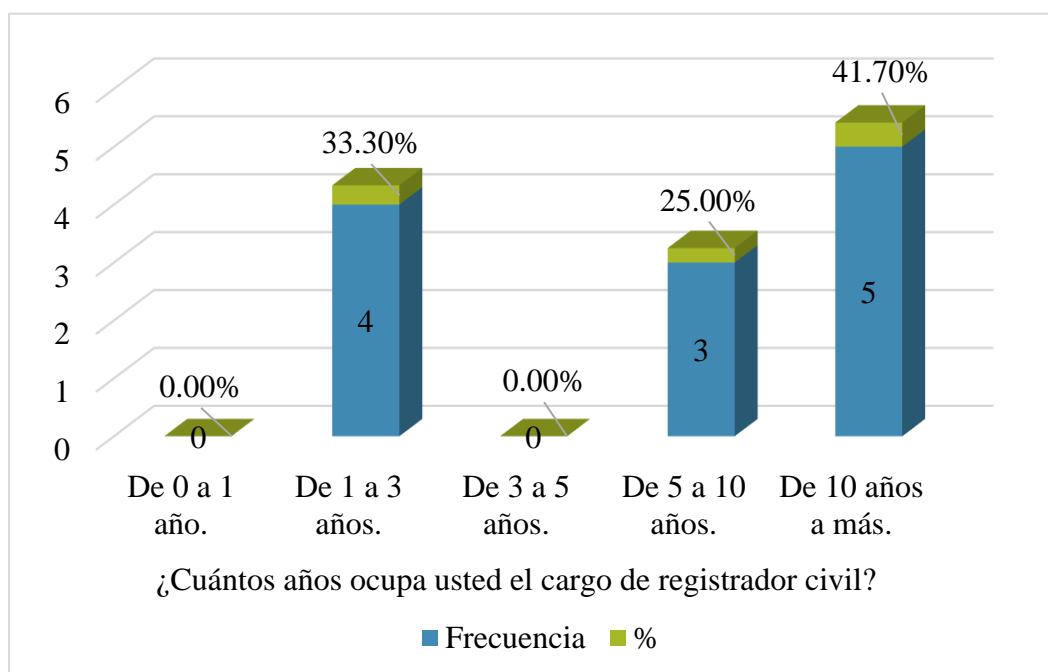


Figura 10. Representación gráfica de Tabla 17 Tiempo de experiencia en el cargo de Registrador Civil (Fuente: Elaboración propia).

Tabla 18
Conocimiento de la Normativa Registral vigente

Ítem de pregunta	Respuesta	Frecuencia	%
¿Tiene usted conocimiento de la Normativa Registral vigente?	Si	10	83,30%
	No	2	16,70%
	Total	12	100,00%

Resultado de base de datos de encuesta aplicada a través del programa IBM SPSS (Fuente: Elaboración propia).

Interpretación:

El resultado de la tabla indica que el mayor porcentaje de encuestados respondió que “Si” tiene conocimiento de la Normativa Registral vigente y solo el 16,7% respondió que “No”.

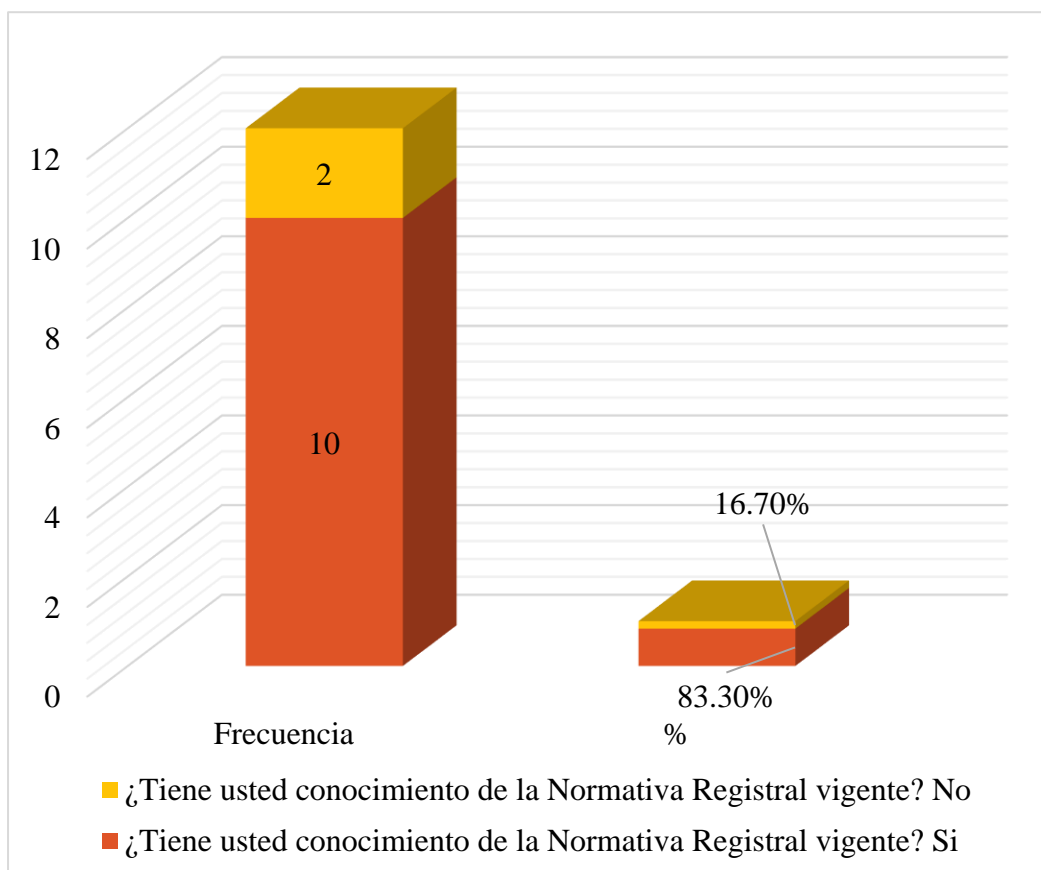


Figura 11. Representación gráfica de Tabla 18 Conocimiento de la Normativa Registral vigente (Fuente: Elaboración propia)

Tabla 19
Asistencia a capacitaciones

Ítem de pregunta	Criterio	Frecuencia	%
¿Recibió usted algún tipo de capacitación?	Nunca	2	16,70%
	La mayoría de las veces no	0	0,00%
	Algunas veces sí, algunas veces no	0	0,00%
	La mayoría de las veces si	0	0,00%
	Siempre	10	83,30%
	Total	12	100,00%
¿A cuántas capacitaciones en registros civiles asistió?	1. De 0 a 1	1	8,33%
	2. De 1 a 3	1	8,33%
	3. De 3 a 5	4	33,33%
	4. De 5 a más	4	33,33%
	5. Ninguna	2	16,70%
	Total	12	100,02%
Si la respuesta es Ninguna ¿Por qué no asistió a las capacitaciones?	1. Porque el lugar de capacitación está lejos.	0	0,00%
	2. Porque no cuento con presupuesto para viáticos.	2	16,70%
	3. Porque no me avisaron con la debida anticipación.	0	0,00%
	Total	2	16,70%

Resultado de base de datos de encuesta aplicada a través del programa IBM SPSS (Fuente: Elaboración propia).

Interpretación:

La presente tabla muestra como resultados que el 83,3% de encuestados ha recibido algún tipo de capacitación, el 33,33% respondió que recibió de “3 a 5” y de “5 a más” capacitaciones; y solo el 16,7% respondió que no recibió ninguna capacitación.

Los encuestados que respondieron que no recibieron “ninguna” capacitación, marcaron la opción de que no asistió a las capacitaciones por que no cuenta con presupuesto para viáticos.

La falta de recursos es otra limitante que tienen los registradores civiles de centros poblados.

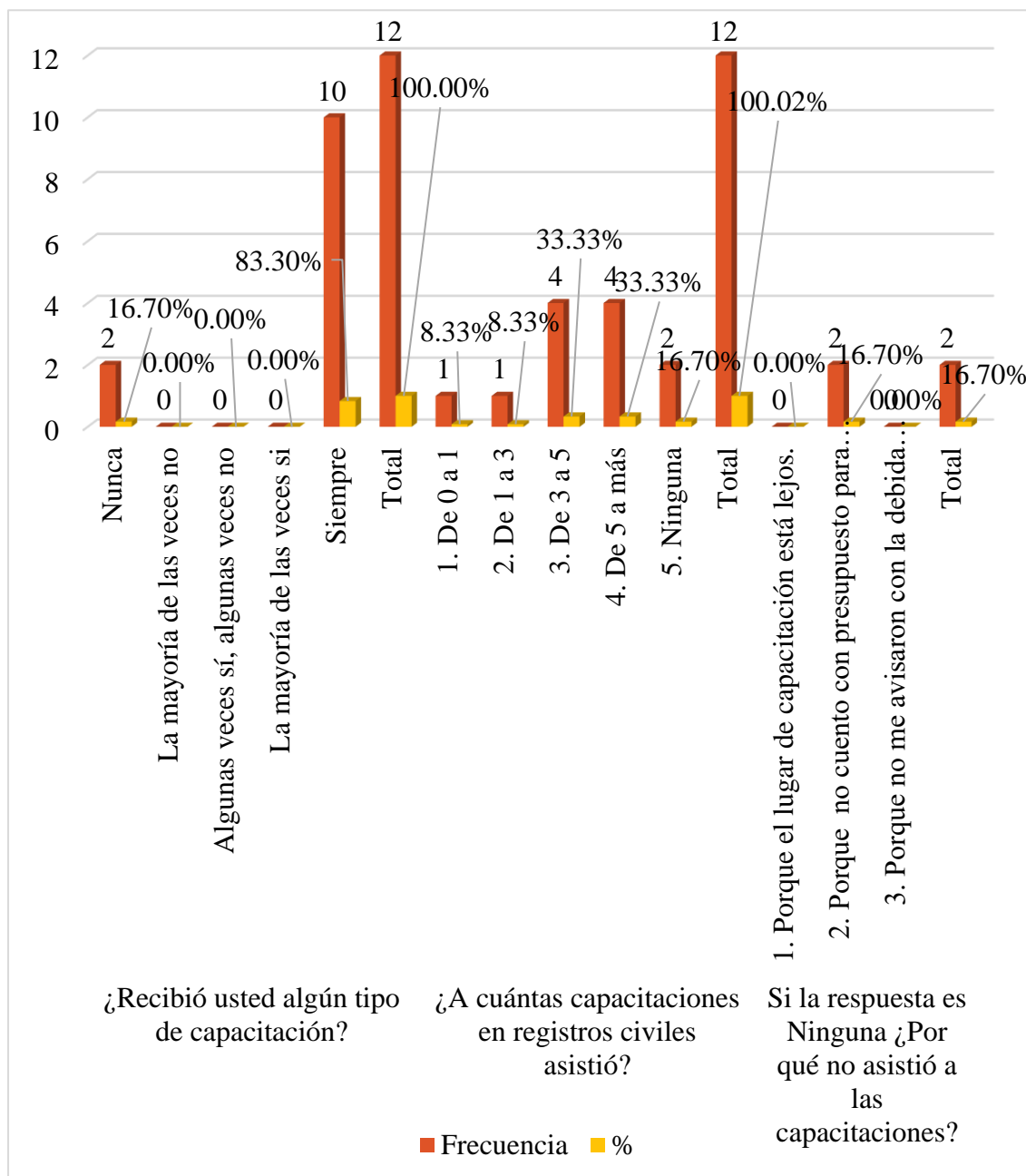


Figura 12. Representación gráfica de Tabla 19 Asistencia a capacitaciones (Fuente: Elaboración propia).

Tabla 20
Capacitaciones recibidas por registradores civiles

Ítem de pregunta	Criterio	Frecuencia	%
¿Recibió capacitación en Procedimientos en registros civiles I?	Nunca	1	8,30%
	La mayoría de las veces no	0	0,00%
	Algunas veces sí, algunas veces no	0	0,00%
	La mayoría de las veces si	0	0,00%
	Siempre	11	91,70%
	Total	12	100,00%
¿Recibió capacitación en Procedimientos en registros civiles II?	Nunca	3	25,00%
	La mayoría de las veces no	0	0,00%
	Algunas veces sí, algunas veces no	0	0,00%
	La mayoría de las veces si	0	0,00%
	Siempre	9	75,00%
	Total	12	100,00%
¿Recibió capacitación en Procedimientos en registros civiles III?	Nunca	10	83,30%
	La mayoría de las veces no	0	0,00%
	Algunas veces sí, algunas veces no	0	0,00%
	La mayoría de las veces si	0	0,00%
	Siempre	2	16,70%
	Total	12	100,00%

Resultado de base de datos de encuesta aplicada a través del programa IBM SPSS (Fuente: Elaboración propia).

Interpretación:

Los resultados de la tabla indican que el 91,7% y 75% recibieron capacitación en Procedimientos en Registros Civiles I y II respectivamente, mientras que solo el 16,7% recibió capacitación en Procedimientos en Registros Civiles III.

Como se puede evidenciar, muchos de los encuestados expresan no contar con la debida capacitación para ejercer sus funciones con eficiencia.

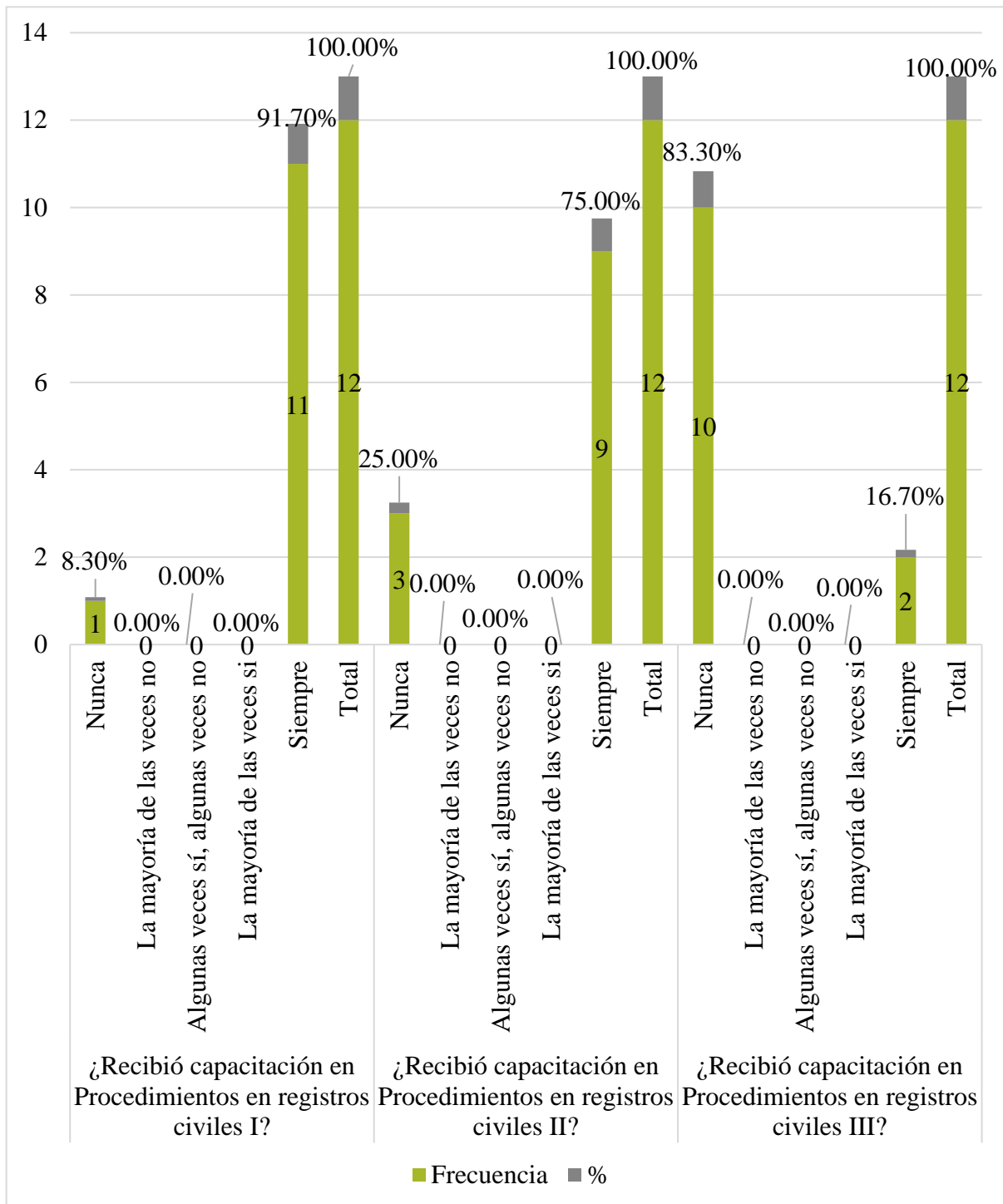


Figura 13. Representación gráfica de Tabla 20 Capacitaciones recibidas por registradores civiles (Fuente: Elaboración propia)

Tabla 21
Lugar de funcionamiento de OREC de centro poblado

Ítem de pregunta	Criterio	Frecuencia	%
¿Dónde funciona la OREC (Oficina de Registro Civil) de centro poblado?	Municipalidad de centro poblado.	7	58,30%
	Local comunal	2	16,70%
	Domicilio del Registrador Civil.	3	25,00%
	Total	12	100,00%

Resultado de base de datos de encuesta aplicada a través del programa IBM SPSS (Fuente: Elaboración propia).

Interpretación:

El análisis en la tabla nos indica que la mayor cantidad de OREC de centro poblado funciona en la Municipalidad del centro poblado, el 25% respondió que la OREC funciona en su domicilio y en menor porcentaje, 16,7% respondieron que funciona en el local comunal.

Esta es una realidad que pone en evidencia la falta de recursos e infraestructura de la que adolecen las OREC de centros poblados en la región Cajamarca.

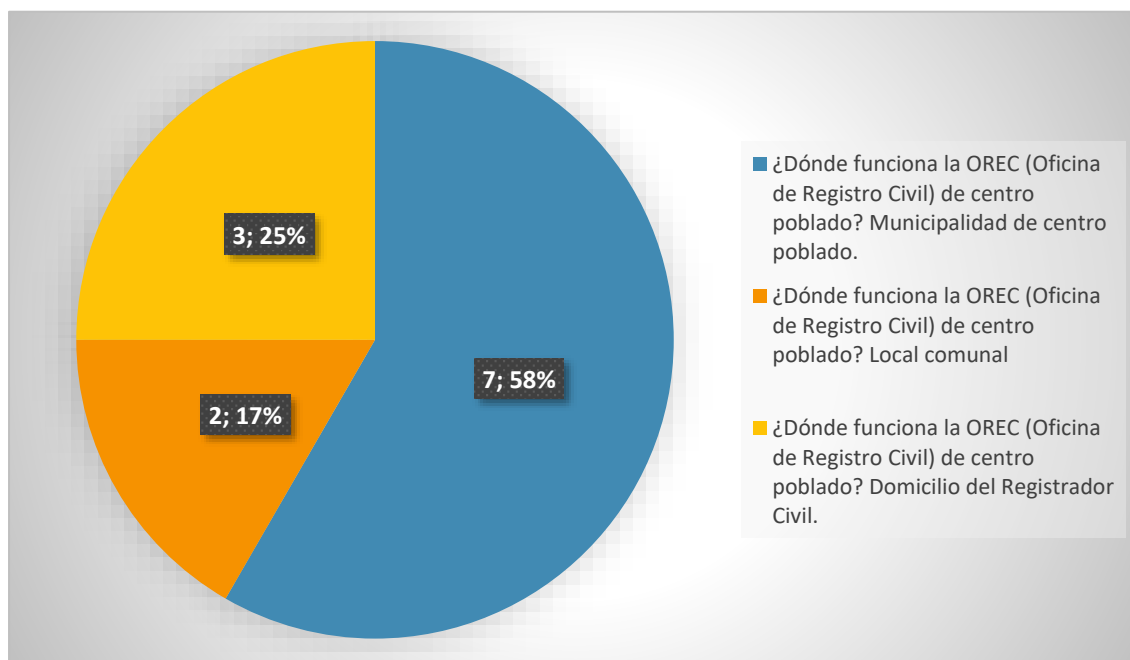


Figura 14. Representación gráfica de la Tabla 21 Lugar de funcionamiento de OREC de centro poblado (Fuente: Elaboración propia).

Tabla 22
Mobiliario y equipo de la OREC de centro poblado

Ítem de pregunta	Alternativas	Frecuencia	%
¿Cuenta usted con el mobiliario y equipo necesario para desarrollar sus funciones?	Si	3	25,00%
	No	9	75,00%
	Total	12	100,00%
¿Cuáles son los bienes con los que cuenta la OREC?	Computadora	6	14,63%
	Impresora	5	12,20%
	Fotocopiadora	3	7,32%
	Estantes	7	17,07%
	Escritorio	8	19,51%
	Sillas	12	29,27%
	Total	41	100,00%
	Computadora	2	4,00%
	Impresora	2	4,00%
	Fotocopiadora	11	22,00%
	Estantes	3	6,00%
¿Qué necesidades tiene usted en la OREC?	Escritorio	4	8,00%
	Sillas	3	6,00%
	Archivadores	9	18,00%
	Armarios	9	18,00%
	Útiles de oficina	7	14,00%
	Total	50	100,00%
	¿Estas necesidades le impiden desarrollar sus funciones en forma eficiente?	Si	9
No	3	25,00%	
Total	12	100,00%	

Resultado de base de datos de encuesta aplicada a través del programa IBM SPSS (Fuente: Elaboración propia).

Interpretación:

Los resultados de la tabla indican que, el mayor porcentaje de encuestados, en un 75%, respondió que no cuenta con el mobiliario y equipo necesario para desarrollar sus funciones.

Algunas de las OREC cuentan con computadora, impresora, estantes y escritorio, pero la mayoría de ellas requieren de una fotocopiadora, archivadores, armarios y útiles de oficina.

El 75% de ellos manifestó que estas necesidades le impiden desarrollar sus funciones en forma eficiente.

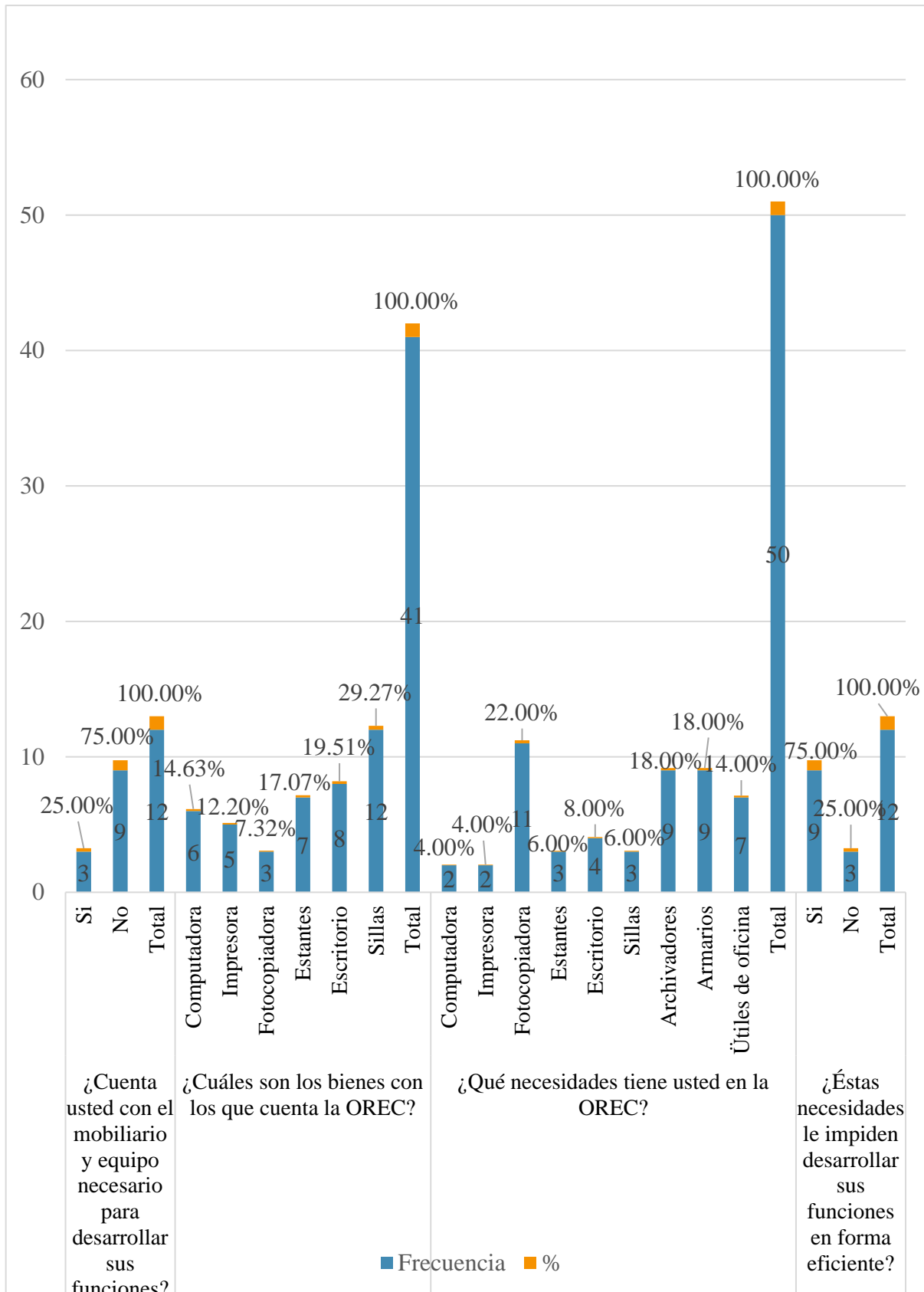


Figura 15. Representación gráfica de la Tabla 22 Mobiliario y equipo de la OREC de centro poblado (Fuente: Elaboración propia).

Tabla 23

Remuneración del Registrador Civil de centro poblado

Ítem de pregunta	Monto de sueldo	Frecuencia	%
¿A cuánto asciende el monto que usted percibe como remuneración?	S/. 0,00	2	16,70%
	S/. 50,00	1	8,30%
	S/. 100,00	3	25,00%
	S/. 120,00	1	8,30%
	S/. 250,00	1	8,30%
	S/. 300,00	2	16,70%
	S/. 700,00	1	8,30%
	S/.1000,00	1	8,30%
	Total	12	100,00%
¿Se encuentran al día en el pago de sus remuneraciones?	Si	7	58,30%
	No	3	25,00%
	No reciben remuneración.	2	16,70%
	Total	12	100,00%

Resultado de base de datos de encuesta aplicada a través del programa IBM SPSS (Fuente: Elaboración propia).

Interpretación:

El resultado obtenido es muy variable, los sueldos de los registradores civiles de centros poblados varían desde los S/.50.00 soles hasta los S/.1,000.00 soles, inclusive el 16,7% de ellos no recibe remuneración.

El mayor porcentaje indica que se encuentran al día en el pago de sus remuneraciones y el 25% de los encuestados respondió que no están al día en el pago de sus remuneraciones.

Estos resultados evidencian que los Registradores Civiles de centro poblado no se encuentran bien remunerados y el monto de lo que perciben cada uno de ellos varían entre sí; y en algunos casos desempeñan dicha función sin recibir remuneración alguna.

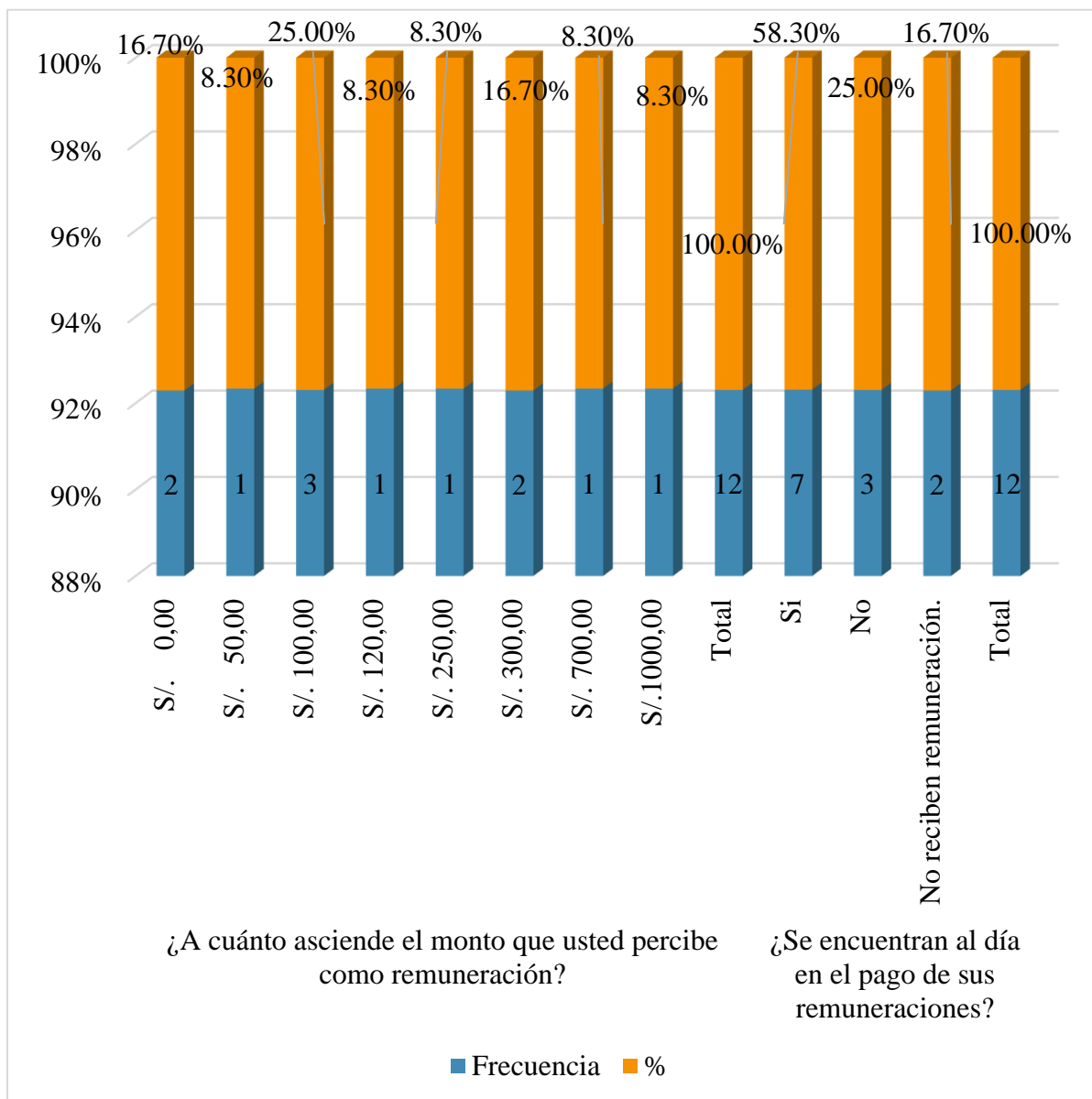


Figura 16. Representación gráfica de la Tabla 23 Remuneración del registrador civil de centro (Fuente: Elaboración propia).

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

Según los resultados obtenidos en la investigación y discutiendo con los antecedentes, hacemos mención que:

Según la Red Latinoamericana y del Caribe para el fortalecimiento de los Sistemas de información de Salud (2017), el grupo Mundial de Registro Civil y Estadísticas Vitales (CRVS) y el Grupo de trabajo del Banco Mundial y el Ministerio de Estrategia y Finanzas organizaron el primer curso de e-learning de CRVS del siglo XXI, el cual fue lanzado en Seúl, República de Corea, en 2017. El desarrollo de este curso demuestra el compromiso que tienen los asociados en trabajar en estrecha colaboración con los gobiernos, con el objetivo de alcanzar el desarrollo sostenible y lograr hasta el 2030 la identidad jurídica de todos.

El desarrollo de este curso mediante la modalidad virtual ha sido una buena alternativa para llegar a más personas y a diferentes países, pero considero que no alcanza a cubrir la brecha existente en las zonas más alejadas y vulnerables de las diferentes regiones de los países, precisamente donde existe un elevado número de indocumentados debido a un registro deficiente y ello obedece a que existen otros factores como la falta de recursos, infraestructura, acceso a internet, nivel de formación de los registradores que le impiden y dificultan participar en este tipo de capacitaciones, pudiendo solo acceder las personas que viven en las ciudades. Esta realidad es la que se evidencia en el trabajo de investigación, donde se ha podido comprobar mediante el análisis de la dimensión condiciones de trabajo, que los registradores civiles de las zonas rurales de nuestro país no cuentan con la infraestructura y recursos necesarios para su desempeño.

La Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2015). Consejo Económico y Social. Registro civil y estadísticas vitales Informe del Secretario General, menciona: La Organización Mundial de la Salud (OMS) presta apoyo a las actividades de los registros civiles y las estadísticas vitales como parte de su programa mundial de estadísticas básicas y mantiene una base de datos de series cronológicas con los datos de los países sobre mortalidad (defunciones registradas y causas de las defunciones). La OMS ha publicado recientemente documentos sobre el papel del sector de la salud en el fortalecimiento de los sistemas de registro civil y estadísticas vitales, así como documentos sobre el mejoramiento de las estadísticas de mortalidad y el fortalecimiento de los sistemas de registro civil y estadísticas vitales.

La ONU, menciona que la OMS es un organismo que apoya las actividades de registros civiles, ya que la información que proveen sobre nacimientos y defunciones le permiten cumplir con su programa de estadísticas básicas a nivel mundial, siendo de gran importancia que exista un registro adecuado y oportuno, además del trabajo articulado con el sector salud para poder hacerlo. Coincidió en comentar que fortalecer los sistemas de registros civiles es de gran importancia para los países, y a través del presente estudio de investigación se ha determinado que existe relación significativa entre el fortalecimiento de capacidades y el desempeño de los registradores civiles de centros poblados, lo cual es favorable para fortalecer y mejorar el sistema del registro civil.

Según la Cooperación Alemana para el desarrollo – GTZ, entregó material de capacitación para 365 comunidades nativas. Conjuntamente con RENIEC decidieron desarrollar las publicaciones de estas guías para los Registradores Civiles, las cuales contienen las pautas para un registro civil adecuado. Con estos textos se capacitará a los registradores de las zonas más alejadas y de mayor pobreza en el país. Gracias a este

aporte se podrán realizar un registro adecuado de las actas de nacimiento, matrimonio y defunción. (RENIEC, 2009)

El RENIEC conjuntamente con la Cooperación Alemana publicaron unas guías de capacitación para Registradores Civiles de las comunidades nativas, cuyo aporte sería realizar un registro adecuado de las actas. Mediante la presente investigación, se ha determinado el impacto del Proyecto de Asistencia Técnica Registral que desarrolló el RENIEC en convenio con el BID, en el año 2017 mediante el cual se fortalecieron las capacidades de los registradores civiles de centros poblados en la región Cajamarca, habiéndose comprobado mediante el análisis de las dimensiones competencias personales, competencias profesionales y condiciones de trabajo, que existe relación significativa entre ambas variables, lo que ha contribuido a la mejora de los registros.

En el estudio de investigación desarrollado por Urquiza (2016) “La capacitación de los registradores civiles impartida por el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) y su eficiencia en la función registral”, se analizaron los factores que afectan el desarrollo de la capacidad y competencia de los registradores civiles, estudiando el proceso de capacitación, realizado por el RENIEC en el período 2014, con el objetivo de desarrollar una propuesta que contribuya a mejorar el programa de capacitación, con la finalidad de reducir los errores de los registradores civiles durante el desarrollo de su función.

El resultado de la presente investigación coincide con lo encontrado en el antecedente en mención, ya que se ha estudiado la capacitación a registradores civiles de centros poblados realizado en el 2017, la cual fue desarrollada precisamente con la finalidad de empoderar a los registradores civiles y reducir los errores en los registros. Mediante el estudio se ha podido determinar cuáles son los factores que afectan la función registral y como el desarrollo de capacitaciones contribuye a mejorar las competencias

de los registradores civiles; comprobándose que existe relación significativa con el fortalecimiento de capacidades y el desempeño, en sus dimensiones de competencias personales, competencias profesionales y condiciones de trabajo, de los registradores civiles de centros poblados.

De la comunidad su registro (RENIEC, 2014). Estudio sobre el funcionamiento de las Oficinas de Registro del Estado Civil en las comunidades nativas de Loreto. Este estudio ha permitido analizar el funcionamiento de las OREC en las comunidades nativas del departamento de Loreto. En estas oficinas aún existen barreras que impiden concluir con el ciclo de documentación de la población de esta zona, aumentando su condición de vulnerabilidad y limitando la posibilidad de que ejerzan sus derechos. RENIEC reconoce a las OREC de comunidades nativas como aliadas estratégicas para documentar a la población indígena; pero la existencia de estas OREC, no garantiza que se desarrolle un adecuado funcionamiento.

Los registros civiles de las comunidades nativas presentan varias dificultades en su funcionamiento como: el bajo nivel educativo de los registradores, la falta de remuneración al registrador civil, el constante abandono del cargo, así como la brecha cultural existente que aleja a las poblaciones indígenas del sistema registral. El objetivo del presente estudio fue tener un conocimiento real acerca del funcionamiento de las OREC en las comunidades nativas, con la finalidad de desarrollar propuestas que contribuyan a implementar políticas que permitan mejorar el sistema de registro civil en esta zona.

Coincidió con el objetivo del estudio citado, ya que mediante el presente estudio de investigación se ha conocido el funcionamiento de las OREC de centros poblados de la región Cajamarca, se han analizado dimensiones e indicadores como competencias personales, competencias profesionales y condiciones de trabajo que influyen en su

desempeño, las cuales tienen una relación significativa con el fortalecimiento de sus capacidades.

Debido a que no se encontraron otros antecedentes referidos al fortalecimiento de capacidades y la relación con el desempeño de Registradores Civiles, se han considerado referentes con estas variables, pero aplicadas a otros profesionales e instituciones, los cuáles se detallan a continuación:

La investigación efectuada por Bendezú (2016) “La capacitación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Departamento de Servicios Especiales de la PNP (DEPSERESP) Callao 2016”, se llevó a cabo con la finalidad de dar a conocer si la capacitación influye en el desempeño laboral. Este estudio se realizó aplicando una encuesta de 20 preguntas a una población de 55 colaboradores, haciendo uso del instrumento de cuestionario en la escala tipo Likert. La información obtenida fue procesada mediante el programa estadístico SPSS y cuyos resultados permitieron concluir que la capacitación tiene influencia significativa en el desempeño de los trabajadores del DEPSERESP de la PNP del Callao.

Coincidió plenamente con el antecedente citado; se han considerado las mismas variables arribando a la conclusión de que existe relación entre ellas, habiéndose comprobado mediante el procesamiento de la información obtenida, que el fortalecimiento de capacidades ejerce una relación significativa en el desempeño de los registradores civiles de centros poblados, en la región Cajamarca.

Cielo (2018), Realizó la tesis de pregrado “La gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, Agencia de Tingo María, 2017”. El desarrollo de la investigación ha permitido determinar la influencia de la gestión del talento humano en el desempeño

laboral, quedando demostrado que sus respectivas dimensiones influyen y se relacionan con el desempeño laboral en los trabajadores de la Caja Municipal Huancayo, Sede Tingo María. La autora concluye afirmando que la gestión del talento humano se relaciona de manera directa con el desempeño laboral en los trabajadores de la institución financiera.

Concuerdo con el antecedente citado, y al igual que la autora se comprobó que las dimensiones de la variable desempeño como competencias personales, competencias profesionales y condiciones de trabajo, se relacionan con la variable fortalecimiento de capacidades.

En la investigación desarrollada por Florián (2017) “Programa de capacitación para registradores civiles de centros poblados en distritos pobres de las provincias de Cajamarca, impartida por el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) – 2016”, se establece como objetivo de la investigación determinar las competencias, capacidades, perfil técnico profesional, las necesidades de aprendizaje que tienen los registradores civiles de las OREC para ejercer su función en las municipalidades de centros poblados de distritos de quintil 1 de pobreza.

Coincido con la investigación mencionada, la población tiene la misma característica: se ha estudiado la capacitación ofrecida a registradores civiles de OREC de municipalidades de centros poblados en distritos de quintil 1 de pobreza, en el año 2017. En la presente investigación se determinaron variables, dimensiones e indicadores como competencias personales, competencias profesionales, con que cuentan los registradores civiles de las OREC de municipalidades de centros poblados en el ejercicio de sus funciones, similares a las del antecedente citado, habiéndose comprobado que existe relación significativa entre ellas.

4.2. Conclusiones

Habiendo culminado la presente investigación, se concluye lo siguiente:

- a) La relación del fortalecimiento de capacidades con el desempeño de los registradores civiles de centros poblados en la región Cajamarca, en el año 2019 fue positiva, aceptándose la hipótesis general planteada la cual ha sido contrastada mediante la prueba No paramétrica de Somers mostrando que existe una relación significativa entre las variables, cumpliéndose con el objetivo general.

- b) Se logró conocer el desarrollo del fortalecimiento de capacidades de los registradores civiles de centros poblados en la región Cajamarca, año 2019, el cual se desarrolló in situ, brindando capacitación intensiva mediante el desarrollo de prácticas y análisis de casos, aceptándose la hipótesis de que el fortalecimiento de capacidades ha tenido un impacto positivo en la mejora de su desempeño, lo que se ha inferido al comprobar que existe relación significativa entre las variables. Según los resultados obtenidos, el 100% de registradores civiles se encuentra satisfecho con la capacitación recibida, mejorando su nivel de conocimiento en temas registrales.

- c) Se determinó que existe relación positiva entre el fortalecimiento de capacidades y el desempeño, en la dimensión competencias personales, de los registradores civiles de centros poblados en la región Cajamarca, en el año 2019, aceptándose la hipótesis planteada en la que el fortalecimiento de capacidades tiene una relación significativa con la dimensión competencias personales. Los resultados indican que la mayoría de los encuestados cuenta con nivel de instrucción secundaria y que ocupa el cargo de registrador civil hace varios años, pero aún siguen existiendo errores en el registro.

- d) Se determinó la relación entre el fortalecimiento de capacidades y el desempeño, en la dimensión competencias profesionales, de los registradores civiles de centros poblados en la región Cajamarca, en el año 2019, la cual fue positiva, aceptándose la hipótesis planteada de que existe una relación significativa. Según los resultados encontrados, la mayoría de registradores tiene conocimiento de la normativa registral, pero muchos de ellos no han tenido oportunidad de asistir a las capacitaciones.
- e) Se determinó que existe relación positiva entre el fortalecimiento de capacidades y el desempeño, en la dimensión condiciones de trabajo, de los registradores civiles de centros poblados en la región Cajamarca, en el año 2019, por lo cual se acepta la hipótesis planteada en la que el fortalecimiento de capacidades tiene una relación significativa con la dimensión condiciones de trabajo. Los resultados han evidenciado que las OREC de centros poblados no cuentan con la infraestructura adecuada y los recursos necesarios para el desarrollo de sus funciones; la remuneración que perciben los registradores se encuentra por debajo del sueldo mínimo vital, lo que constituye otra problemática que le impide el desarrollo de una labor eficiente.

4.3 Recomendaciones

- a) Se recomienda realizar actividades de asistencia técnica registral en forma periódica, ya que los resultados obtenidos han sido satisfactorios, contribuyendo a mejorar el desempeño de los registradores civiles de centro poblado y reduciendo el nivel de error en los registros, evitando perjudicar a los ciudadanos y facilitando la documentación de los mismos, pudiendo acceder a la identificación, a los servicios de salud y educación, poder beneficiarse de programas sociales, mejorando su condición de vulnerabilidad.
- b) Se sugiere gestionar un mayor apoyo y compromiso de las autoridades locales, que permita una mejor implementación de las Oficinas de Registro Civil de centro poblado, lo que contribuirá a la mejora de su desempeño
- c) Se sugiere facilitar la asistencia de registradores civiles de centro poblado a las capacitaciones mensuales desarrolladas por el RENIEC, otorgándoles los permisos y viáticos necesarios.
- d) Se recomienda gestionar la mejora de la remuneración de los Registradores Civiles de centro poblado. El Registrador Civil de centro poblado es funcionario de la Municipalidad de centro poblado, pero no cuentan con recursos suficientes, por lo que sería conveniente que las autoridades gestionen apoyo a la Municipalidad distrital o provincial para poder cubrir estas mejoras.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2008). *Desempeño por competencias: evaluación de 360°*. (2ª ed. 3ª reimp.) Buenos Aires: Granica, 2012.
- Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2015). Proyecto de cooperación técnica N° PE-T1341. Carta Convenio de Cooperación Técnica no Reembolsable N° ATN/CR-15223-PE, ejecutó el proyecto “Apoyo al mejoramiento del acceso a los servicios de registros civiles e identificación para la población vulnerable de la región Cajamarca, año 2017”.
- Bendezú, J. (2016). *La capacitación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del DEPSERESP (Departamento de Servicios Especiales) de la PNP Callao 2016* (Tesis de pregrado). Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/2174>
- Brugué, J. (1996). *Lecturas sobre Gestión Pública*. España: Instituto Nacional de Administración Pública (INAP): Boletín Oficial del Estado, BOE.
- Cielo, M. (2018). *La gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, Agencia de Tingo María, 2017* (Tesis de pregrado). Universidad de Huánuco. Huánuco, Perú. Recuperado de <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/807>.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. Octava Edición. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. México D.F.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. (3ª. ed.) México: McGraw Hill Interamericana Editores, S.A.

ENAPRES 2011 - 2015 - Encuesta Nacional de programas Estratégicos 2011-2015 – Población indocumentada.

ENAPRES 2014 - Encuesta Nacional de programas Estratégicos 2014 – Acceso a la identidad.

Florián, A. (2017). *Programa de capacitación para registradores civiles de centros poblados en distritos pobres de las provincias de Cajamarca, impartida por el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), 2016*. (Tesis para optar el Grado de Maestro en Gestión Educativa). Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo. Cajamarca, Perú. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/.../reserva-TEISIS-ALBERTO-FLORIAN-RENIEC-doc>.

Franklin F., E. (2014). *Organización de empresas*. (4ª. ed.) México: Mc Graw Hill.

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. Caracas: McGraw-Hill.

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación (6 ed.)*. México, D.F.: McGraw-Hill.

Ley Orgánica de Municipalidades – Ley N° 27972 (2003).

Ley Orgánica del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) - Ley N° 26497 (1995).

Louffat, E. (2018). *Administración del potencial humano*. CENGAGE.

Mondy, R. Wayne (2010). *Administración de recursos humanos*. (11va edición). México D.F:
Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

Monje, C. (2011). *Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa*. Guía didáctica.
Universidad Surcolombiana Facultad de Ciencias Humanas. Programa de
Comunicación Social y Periodismo. Neiva.

Oficina de Estadística de las Naciones Unidas (1989). *Programa Internacional para Acelerar
el Mejoramiento de los Sistemas de Estadísticas Vitales y Registro Civil*. Nueva York.

Organización de las Naciones Unidas – ONU (2015). Consejo Económico y Social. *Registro
civil y estadísticas vitales. Informe del Secretario General*.

Organización Mundial de la Salud - OMS (2014). *Acceso a los servicios de registro civil*.
Recuperado de [www.who.int /Acceso/Centrodeprensa/Notas descriptivas/Detail](http://www.who.int/Accesso/Centrodeprensa/Notas%20descriptivas/Detail).

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo PNUD (2009). *Superando barreras:
Movilidad y desarrollo humanos*. Nueva York, NY 10017, EE.UU.

Psicothema (2008). *Coeficientes de fiabilidad para escalas de respuesta categórica ordenada*.
[Tabla]. Recuperado de: <http://www.ehu.es/gip/publicaciones/articulos/2008/1.pdf>

Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC (2009) Noticias/ Sala de prensa
Recuperado de <https://www.reniec.gob.pe/portal/detalleNota.htm?nota=341>

Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC (2012). *Plan Nacional Perú
Contra la Indocumentación 2011-2015*, mediante la Resolución Jefatural N° 548-2011-
JNAC/RENIEC.

Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC (2014). *De la Comunidad su registro*. Estudio sobre el funcionamiento de las Oficinas de Registro del Estado Civil en las comunidades nativas de Loreto. Lima: RENIEC – Registro Nacional de identificación y estado civil.

Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC (2017). *Plan Nacional Perú Libre de Indocumentación 2017-2021*, mediante la Resolución Jefatural N° 168-2017/JNAC/RENIEC, publicada el 14 de diciembre del 2017, en el diario oficial El Peruano.

Resolución Jefatural N° 023-1996-JEF/RENIEC (1996). Delegación de funciones a las oficinas de registro civil de municipalidades provinciales y distritales, municipios de centros poblados y comunidades nativas.

Roth Deubel, A. (2014). *Políticas públicas. Formulación, implementación y evaluación (10ma edición, p. 201-204)*. Bogotá: Ediciones Aurora.

Urquizo, G. (2014). *La capacitación de los registradores civiles impartida por el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) y su eficiencia en la función registral* (Tesis para optar el grado de magister en Gerencia Social). Escuela de Post Grado. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.

Urquijo, M. (2014). *La Teoría de las Capacidades en Amartya Sen*. Cali, Colombia

ANEXOS

ANEXO N° 1. Cuadro de Operacionalización de Variables

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores
V1.- Fortalecimiento de capacidades.	Se hace referencia a los procesos, estrategias y metodologías consideradas necesarias y pertinentes para lograr que los individuos, las organizaciones, las comunidades e instituciones mejoren o refuercen sus conocimientos y habilidades, con el objetivo de cumplir funciones específicas para obtener los resultados o productos esperados a través del tiempo (Douglas, 2009).	Detección de necesidades de capacitación.	Diagnóstico situacional. Análisis de registros (nivel de error).
		Programa de capacitación.	Diseño del programa Contenido - Revisión de la Norma Legal vigente.
		Ejecución de la capacitación.	Metodología aplicada. Análisis de casos.
			Práctica sobre registros civiles. Recursos utilizados.
		Evaluación (Valoración de la capacitación).	Grado de satisfacción acerca de la capacitación. Grado de dificultad de comprensión.
			Autovaloración de la capacitación.
V2.- Desempeño.	Es el comportamiento o los medios instrumentales con los que se pretende ponerlo en práctica. El desempeño humano varía de una persona a otra y de una situación a otra, porque depende de innumerables factores condicionantes que influyen en él. (Chiavenato, 2009).	Competencias personales.	Grado de instrucción del registrador civil Tiempo de experiencia en el cargo.
			Competencias profesionales.
		Condiciones de trabajo.	

ANEXO N° 2. Matriz de Consistencia

Formulación del problema	Objetivos específicos	Hipótesis	Variables e indicadores			
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1 - FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES.			
¿Cómo se relaciona el fortalecimiento de capacidades, con el desempeño de los registradores civiles de centros poblados en la región Cajamarca, 2019?	Determinar la relación del fortalecimiento de las capacidades con el desempeño de los registradores civiles de centros poblados en la región Cajamarca, año 2019.	El fortalecimiento de capacidades se relaciona significativamente con el desempeño de los registradores civiles de centros poblados en la región Cajamarca, año 2019.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
			Detección de necesidades de capacitación.	Diagnóstico situacional. Análisis de registros (Nivel de error).	1,2,3,4,5	Escala: (1) Nunca (2) La mayoría de las veces no (3) Algunas veces sí, algunas veces no (4) La mayoría de veces sí (5) Siempre
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicos	Programa de capacitación.	Diseño del programa.	6	
a) ¿Cómo se desarrolló el fortalecimiento de capacidades de registradores civiles de centros poblados en la región Cajamarca, año 2019?	a) Conocer el desarrollo del fortalecimiento de las capacidades de los registradores civiles de centros poblados en la región Cajamarca, año 2019.	a) El fortalecimiento de capacidades ofrecido a los registradores civiles de centros poblados en la región Cajamarca, se desarrollo in situ, brindando capacitación intensiva, teniendo un impacto positivo en su desempeño.	Programa de capacitación.	Contenido - Revisión de la Norma Legal vigente.	7,8,9,10,11,12,13	Escala: (1) Nunca (2) La mayoría de las veces no (3) Algunas veces sí, algunas veces no (4) La mayoría de veces sí (5) Siempre
			Ejecución de la capacitación.	Metodología aplicada. Análisis de casos. Práctica sobre registros civiles.		
b) ¿Cómo se relaciona el fortalecimiento de capacidades y el desempeño, en la dimensión competencias personales, de los registradores civiles de centros poblados en la región Cajamarca, año 2019?	b) Determinar la relación existente entre el fortalecimiento de capacidades y el desempeño, en la dimensión competencias personales, de los registradores civiles de centros poblados en la región Cajamarca, año 2019.	b) Existe una relación significativa entre el fortalecimiento de capacidades y el desempeño, en la dimensión competencias personales, de los registradores civiles de centros poblados en la región Cajamarca.	Evaluación (Valoración de la capacitación).	Grado de satisfacción acerca de la capacitación. Grado de dificultad de comprensión.	14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25	Escala: (1) Nunca (2) La mayoría de las veces no (3) Algunas veces sí, algunas veces no (4) La mayoría de veces sí (5) Siempre
				Autovaloración de la capacitación.		

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicos	Variable 2 - DESEMPEÑO				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	
c) ¿Cómo se relaciona el fortalecimiento de capacidades y el desempeño, en la dimensión competencias profesionales, de los registradores civiles de centros poblados en la región Cajamarca, año 2019?	c) Determinar la relación existente entre el fortalecimiento de capacidades y el desempeño, en la dimensión competencias profesionales, de los registradores civiles de centros poblados en la región Cajamarca, año 2019.	c) Existe una relación significativa entre el fortalecimiento de capacidades y el desempeño, en la dimensión competencias profesionales, de los registradores civiles de centros poblados en la región Cajamarca.	Competencias personales	Grado de instrucción del registrador civil. Tiempo de experiencia en el cargo.	26,27	Escala: (1) Nunca (2) La mayoría de las veces no (3) Algunas veces sí, algunas veces no (4) La mayoría de veces sí (5) Siempre	
			Competencias profesionales	Conocimiento de la Normativa Registral vigente Asistencia a capacitaciones. Temas de capacitación: Procedimientos Registrales I, II, III.	28,29, 30, 31,32,33,34		
d) ¿Cómo se relaciona el fortalecimiento de capacidades y el desempeño, en la dimensión condiciones de trabajo, de los registradores civiles de centros poblados en la región Cajamarca, año 2019?	d) Determinar la relación existente entre el fortalecimiento de capacidades y el desempeño, en la dimensión condiciones de trabajo, de los registradores civiles de centros poblados en la región Cajamarca, año 2019.	d) Existe una relación significativa entre el fortalecimiento de capacidades y el desempeño, en la dimensión condiciones de trabajo, de los registradores civiles de centros poblados en la región Cajamarca.	Condiciones de trabajo	Infraestructura Mobiliario y equipo. Remuneración (Sueldo).	35,36,37,38, 39,40,41		
Tipo de investigación	Población y muestra		Técnicas e instrumentos		Prueba de fiabilidad		
Enfoque: Cuantitativo Nivel: Correlacional Diseño: No experimental / Transversal	Población: 72 Registradores Civiles. Tipo de muestreo: No probabilístico, por conveniencia. Tamaño de muestra: Conformada por 12 Registradores Civiles de centros poblados de la región Cajamarca.		Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Ámbito de aplicación: OREC de centros poblados, en la región Cajamarca. Forma de administración: Individual.		Prueba no paramétrica de Sommers		

ANEXO N° 3. Hoja de Codificación de Análisis de Actas

Análisis de Actas			
Centro Poblado _____	Distrito _____	Provincia _____	Departamento _____

ITEM	PRENOMBRE(S)	PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	N° ACTA	FECHA DE NACIMIENTO	FECHA DE INSCRIPCIÓN	SEXO: 1) MASCULINO 2) FEMENINO	1) ORDINARIA 2) EXTEMPORÁNEA	TIENE EXPEDIENTE 1) SI, 2) NO	PRESENTA ENMENDADURA 1) SI, 2) NO	PRESENTA ERROR (mal llenado) 1) SI, 2) NO	PRESENTA OMISIÓN 1) SI, 2) NO	OMISIÓN DE 1) FIRMA, 2) HUELLA DECLARANTE	OMISIÓN DE 1) SELLO, 2) FIRMA, 3) HUELLA DEL REGISTRADOR	RECTIFICACIÓN 1) ADMINISTRATIVA 2) JUDICIAL	NECESITA CANCELACIÓN 1) SI, 2) NO	NECESITA INUTILIZACIÓN 1) SI, 2) NO	OBSERVACIONES

ANEXO N° 4. Encuesta

ENCUESTA DIRIGIDA A REGISTRADORES CIVILES DE CENTRO POBLADO

OBJETIVO: Identificar las características del registrador civil de centro poblado, la metodología del fortalecimiento de capacidades y la relación con su desempeño. Marque con un aspa (X) la respuesta que se ajuste a su situación, de acuerdo a lo siguiente:

1	Nunca
2	La mayoría de las veces no
3	Algunas veces sí, algunas veces no
4	La mayoría de las veces sí
5	Siempre

I. DATOS GENERALES.

- 1.1. Sexo: Masculino () Femenino ()
 1.2. Edad: _____ años.
 1.3. Centro Poblado donde desempeña la función registral: _____

II. FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES.									
2.1. Detección de necesidades de capacitación.									
2.1.1. Diagnóstico situacional - Análisis de registros (Nivel de error).					Cantidad				
De los últimos (50) registros:									
	1-	¿Cuántas actas de nacimiento presentan error en el registro?							
	2-	¿Cuántas actas de nacimiento presentan omisión en el registro?							
	3-	¿Cuántas actas de nacimiento usted ha inutilizado?							
	4-	¿Cuántas actas de nacimiento necesitan rectificación?							
	5-	¿Cuántas actas de nacimiento necesitan ser canceladas?							
2.2. Programa de capacitación - Diseño del programa.									
2.2.1. Contenido de la capacitación - Norma Legal vigente.					1	2	3	4	5
	6-	¿Conoce usted cuál es la Directiva vigente en registros civiles?							
2.3. Ejecución de la capacitación - Metodología aplicada.									
2.3.1. Análisis de casos registrales.					1	2	3	4	5
	7-	¿Conoce usted y aplica los procedimientos para los diferentes trámites?							
2.3.2. Práctica sobre registros civiles.					1	2	3	4	5
	8-	¿Conoce usted cuál es el procedimiento correcto para inutilizar un acta?							
	9-	¿Conoce usted cuál es el procedimiento para realizar un registro de reconocimiento de paternidad o maternidad?							
	10-	¿Conoce usted cuál es el procedimiento para realizar una rectificación administrativa?							

	11-	¿Conoce usted cuál es el procedimiento para realizar la cancelación de acta de nacimiento?						
	2.3.3	Recursos utilizados: Directiva - 415-GRC/032 "Procedimientos registrales para la inscripción de hechos vitales y actos modificatorios del estado civil ante oficinas autorizadas" y Material didáctico.	1	2	3	4	5	
	12-	¿Conoce usted los procedimientos registrales de la DI-415-GRC/032?						
	13-	¿Usted hace uso de formatos pre impresos para la elaboración de expedientes?						
	2.4.	Evaluación (Valoración de la capacitación).						
	2.4.1.	Grado de satisfacción acerca de la capacitación.	1	2	3	4	5	
	14-	¿Se encuentra usted satisfecho con la capacitación recibida?						
	15-	¿Considera usted que el método de capacitación ha sido práctico?						
	16-	¿Cree usted que los 3 días que duró la capacitación fueron suficientes?						
	17-	¿Cree usted que la capacitación debería durar más días?						
	18-	¿Su opinión acerca del capacitador es satisfactoria?						
	2.4.2	Grado de dificultad de comprensión.	1	2	3	4	5	
	19-	¿Le ha resultado difícil comprender el método utilizado en la capacitación?						
	20-	¿Considera usted que el capacitador no se dejaba entender?						
	21-	¿Tuvo usted un bajo nivel de comprensión de las normas registrales?						
	2.4.3	Autovaloración del registrador civil.	1	2	3	4	5	
	22-	¿Considera usted que su nivel de conocimiento de la norma registral es Bajo?						
	23-	¿Considera usted que su nivel de conocimiento de la norma registral es Medio?						
	24-	¿Considera usted que su nivel de conocimiento de la norma registral es Alto?						
	25-	Está de acuerdo con que, ¿el desarrollo de la capacitación ha mejorado su nivel de conocimiento en temas registrales?						
	III.	DESEMPEÑO.						
	3.1.	Competencias personales.						
	3.1.1.	Grado de instrucción del registrador civil.	1	2	3	4	5	
	26-	¿Cuál es su grado de instrucción?						
		1. Primaria completa ()						
		2. Primaria incompleta ()						
		3. Secundaria completa ()						
		4. Secundaria incompleta ()						
		5. Técnica completa ()						
		6. Técnica incompleta ()						
		7. Universitaria completa ()						
		8. Universitaria incompleta ()						

		3.1.2. Tiempo de experiencia en el cargo.	1	2	3	4	5
	27-	¿Cuántos años ocupa usted el cargo de registrador civil?					
		1. De 0 a 1 año ()					
		2. De 1 a 3 años ()					
		3. De 3 a 5 años ()					
		4. De 5 a 10 años ()					
		5. De 10 años a más ()					
		3.2. Competencias profesionales.					
		3.2.1. Conocimiento de la Normativa Registral vigente.					
	28-	¿Tiene usted conocimiento de la Normativa Registral vigente?					
		1. Si ()					
		2. No ()					
		3.2.2. Asistencia a capacitaciones.	1	2	3	4	5
	29-	¿Recibió usted algún tipo de capacitación?					
	30-	¿A cuántas capacitaciones en registros civiles asistió?					
		1. De 0 a 1 ()					
		2. De 1 a 3 ()					
		3. De 3 a 5 ()					
		4. De 5 a más ()					
		5. Ninguna ()					
	31-	Si la respuesta es ninguna ¿Por qué no asistió a las capacitaciones?	1	2	3	4	5
		1. Porque el lugar de capacitación está lejos ()					
		2. Porque no cuento con presupuesto para viáticos ()					
		3. Porque no me avisaron con la debida anticipación ()					
		3.2.3. Capacitaciones recibidas.	1	2	3	4	5
	32-	¿Recibió capacitación en Procedimientos en registros civiles I?					
	33-	¿Recibió capacitación en Procedimientos en registros civiles II?					
	34-	¿Recibió capacitación en Procedimientos en registros civiles III?					
		3.3. Condiciones de trabajo.					
		3.3.1. Infraestructura	1	2	3	4	5
	35-	¿Dónde funciona la OREC (Oficina de Registro Civil)?					
		1. Municipalidad del Centro Poblado ()					
		2. Local comunal ()					
		3. Domicilio de registrador civil ()					
		3.3.2. Mobiliario y Equipo					
	36-	¿Cuenta usted con el mobiliario y equipo necesario para desarrollar sus funciones?					
		1. Si ()					
		2. No ()					
	37-	¿Cuáles son los bienes con los que cuenta la OREC?					
		1. Computadora ()					
		2. Impresora ()					
		3. Fotocopiadora ()					
		4. Estantes ()					
		5. Escritorio ()					
		6. Sillas ()					
	38-	¿Qué necesidades tiene usted en la Oficina de Registro Civil?					
		1. Computadora ()					
		2. Impresora ()					
		3. Fotocopiadora ()					
		4. Sillas ()					
		5. Archivadores ()					
		6. Armarios ()					

		4. Estantes ()	9. Útiles de oficina ()					
		5. Escritorio ()						
	39-	¿Estas necesidades le impiden desarrollar sus funciones en forma eficiente?						
		1. Si ()						
		2. No ()						
		3.3.3. Remuneración (Sueldo)		1	2	3	4	5
	40-	¿Se encuentran al día en el pago de sus remuneraciones?						
	41-	¿A cuánto asciende el monto que usted percibe como remuneración?		S/.				

Gracias por su colaboración.

ANEXO N° 5. Ficha para validación del instrumento

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

1.1. Experto: Cristhian Paul Céspedes Ortiz.
 1.2. Especialidad: Registrador
 1.3. Cargo actual: Docente a tiempo parcial
 1.4. Grado académico: Magister
 1.5. Institución: UPN
 1.6. Tipo de instrumento: Cuestionario
 1.7. Lugar y fecha: Cajamarca, 28 de Setiembre 2020.

II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	✓					
2	Formulado con lenguaje apropiado	✓					
3	Adecuado para los sujetos en estudio	✓					
4	Facilita la prueba de hipótesis	✓					
5	Suficiencia para medir la variable	✓					
6	Facilita la interpretación del instrumento	✓					
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	✓					
8	Expresado en hechos perceptibles	✓					
9	Tiene secuencia lógica	✓					
10	Basado en aspectos teóricos	✓					
	Total	SC					

Coefficiente de valoración porcentual: $c = \frac{100}{100}$


III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....

.....

.....

.....



 Firma y sello del Experto

ANEXO N° 6. Guía de Observación

GUIA DE OBSERVACIÓN

Nombre del Registrador Civil _____

Centro poblado donde desempeña la función registral _____

Nombre del observador _____

OBJETIVO: Observar el desempeño del registrador civil de centro poblado y conocer los bienes con que cuenta la Oficina de registro civil (OREC).

N°	ASPECTOS A EVALUAR	SI	NO	TALVEZ	OBSERVACIONES
1	Lugar de funcionamiento de la OREC de centro poblado				
2	Llega a tiempo al trabajo				
3	Cumple con horario de atención				
4	Es responsable en su trabajo				
5	Elabora sus actividades en forma y tiempo				
6	Ejerce buen comportamiento en el centro de trabajo				
7	El espacio donde trabaja es el adecuado				
8	Cuenta con los bienes necesarios para realizar sus actividades				
9	Cuenta con computadora				
10	Cuenta con impresora				
11	Desarrolla su trabajo con calidad				
12	Cumple con la aplicación correcta de la normatividad vigente				
13	Hace uso de formatos pre impresos para elaborar expedientes				
14	Usa la DIRECTIVA 045-GRC/032 como documento de consulta para realizar sus registros				
15	Recibe capacitaciones				
16	Otro				

Fecha _____