



# **ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Expectativas y percepciones de la calidad de la atención a usuarios externos del servicio de trámite documentario.  
Gobierno Regional Lambayeque. Noviembre 2018

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR**

Br. Luis Alberto Gutiérrez Ubillús

**ASESOR**

Ms C. Juan Manuel Antón Pérez

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión De Políticas Públicas

CHICLAYO – PERÚ  
2019

# DICTAMEN DE SUSTENCIÓN



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL JURADO EVALUADOR DE LA TESIS TITULADA:

"EXPECTATIVAS Y PERCEPCIONES DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN A USUARIOS EXTERNOS DEL SERVICIO DE TRÁMITE DOCUMENTARIO. GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE. NOVIEMBRE 2018"

QUE HA SUSTENTADO DON (DOÑA):

GUTIÉRREZ UBILLÚS, LUIS ALBERTO

NOMBRES Y APELLIDOS

ACUERDA:

APROBAR POR UNANIMIDAD

RECOMIENDA:

Pimentel, 18 de ENERO de 2019

MIEMBRO DEL JURADO

PRESIDENTE: DRA. JACKELINE MARGOT SALDAÑA MILLAN

SECRETARIO: Mg. ROSA BARBOZA BUSTAMANTES

VOCAL: M.S.C. JUAN MANUEL ANTÓN PÉREZ

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Gutiérrez Ubillus Luis Alberto, egresado del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 43976336:

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor (a) de la tesis titulada: **EXPECTATIVAS Y PERCEPCIONES DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN A USUARIOS EXTERNOS DEL SERVICIO DE TRÁMITE DOCUMENTARIO. GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE. NOVIEMBRE 2018**
2. La misma que presento para optar el grado de: Maestría en Gestión Pública
3. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
4. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
5. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
6. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Perú, 2018.



---

Br. Gutiérrez Ubillus Luis Alberto  
DNI:43976336

## **DEDICATORIA**

A mis amados padres y a mi amado hermano  
por ser quienes siempre están a mi lado,  
apoyándome incondicionalmente. Le pido  
a Dios que nos permita estar siempre juntos

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios todo poderoso,  
porque sin  
El no soy nada, porque  
siempre está guiando e  
iluminando mi camino.

A mis padres, porque  
son mi ejemplo a seguir.

A mi asesor MsC. Juan Manuel  
Antón Pérez, por compartir sus  
conocimientos y hacer posible  
la realización del presente  
trabajo de investigación

## **PRESENTACIÓN**

Excelentísimos Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento de la Normatividad protocolar Vigente de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo; y para optar el Grado académico de Maestro en Gestión Pública, presento ante ustedes la Tesis de Investigación titulada: "EXPECTATIVAS Y PERCEPCIONES DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN A USUARIOS EXTERNOS DEL SERVICIO DE TRÁMITE DOCUMENTARIO. GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE. NOVIEMBRE 2018" y están descritos en capítulos de acuerdo al esquema protocolar de la universidad.

Esperando Señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por vuestra Universidad y merezca su aprobación.

## INDICE

DICTAMEN DE SUSTENCIÓN.....	ii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
INDICE.....	vii
INDICE DE FIGURAS.....	viii
INDICE DE TABLAS.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Realidad Problemática.....	13
1.2. Trabajos Previos.....	15
1.3. Teorías Relacionadas al tema.....	20
1.4. Formulación del problema.....	25
1.5. Justificación del estudio.....	25
1.6. Hipótesis.....	27
1.7. Objetivo.....	27
II. MÉTODO.....	28
2.1. Diseño de investigación.....	28
2.2. Variables, operacionalización de variables.....	29
2.3. Población y muestra.....	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
2.5. Método de análisis de datos.....	33
2.6. Aspectos éticos.....	34
III. RESULTADOS.....	34
IV. DISCUSIÓN.....	50
V. CONCLUSIONES.....	53
VI. RECOMENDACIONES.....	54
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	55
VIII. ANEXOS.....	58
ANEXO I: Instrumento de Recolección de datos.....	58
ANEXO II: Matriz de Consistencia.....	61
ANEXO III: Autorización de Publicación.....	64
ANEXO III: Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	66
ANEXO IV: Informe Turnitin.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Expectativas y Percepciones de la calidad de atención a los usuarios externos del servicio de trámite documentario del GRL – Noviembre 2018. ....	35
Figura 2. Expectativas y Percepciones de la calidad de atención a los usuarios externos por dimensión del servicio de trámite documentario del GRL – Noviembre 2018. ....	37
Figura 3. Nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio de trámite documentario del Gobierno Regional Lambayeque – Noviembre 2018. ....	39
Figura 4. Nivel de satisfacción en la Dimensión Elementos Tangibles de los usuarios externos del servicio de trámite documentario del Gobierno Regional Lambayeque – Noviembre 2018. ....	41
Figura 5. Nivel de satisfacción en la Dimensión Fiabilidad de los usuarios externos del servicio de trámite documentario del Gobierno Regional Lambayeque – Noviembre 2018. ....	43
Figura 6. Nivel de satisfacción en la Dimensión Capacidad de Respuesta de los usuarios externos del servicio de trámite documentario del Gobierno Regional Lambayeque – Noviembre 2018. ....	45
Figura 7. Nivel de satisfacción en la Dimensión Seguridad de los usuarios externos del servicio de trámite documentario del Gobierno Regional Lambayeque – Noviembre 2018. ....	47
Figura 8. Nivel de satisfacción en la Dimensión Empatía de los usuarios externos del servicio de trámite documentario del Gobierno Regional Lambayeque – Noviembre 2018. ....	49

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables:.....	30
Tabla 2. Comparativa de las expectativas y percepciones de la calidad de atención a los usuarios externos del servicio de trámite documentario del GRL – Noviembre 2018 ..	34
Tabla 3. Comparativa entre las expectativas y percepciones por dimensión de la calidad de atención de los usuarios externos por dimensión del servicio de trámite documentario del GRL – Noviembre 2018.....	36
Tabla 4. Resultados de los niveles de satisfacción de los usuarios externos que acuden al servicio de trámite documentario del Gobierno Regional Lambayeque. ....	38
Tabla 5. Resultados de los niveles de satisfacción en la Dimensión Elementos Tangibles de los usuarios externos que acuden al servicio de trámite documentario del Gobierno Regional Lambayeque. ....	40
Tabla 6. Resultados de los niveles de satisfacción en la Dimensión Fiabilidad de los usuarios externos que acuden al servicio de trámite documentario del Gobierno Regional Lambayeque.....	42
Tabla 7. Resultados de los niveles de satisfacción en la Dimensión Capacidad de Respuesta de los usuarios externos que acuden al servicio de trámite documentario del Gobierno Regional Lambayeque.....	44
Tabla 8. Resultados de los niveles de satisfacción en la Dimensión Seguridad de los usuarios externos que acuden al servicio de trámite documentario del Gobierno Regional Lambayeque.....	46
Tabla 9. Resultados de los niveles de satisfacción en la Dimensión Empatía de los usuarios externos que acuden al servicio de trámite documentario del Gobierno Regional Lambayeque.....	48

## RESUMEN

La investigación de tesis denominada: “Expectativas y percepciones de la calidad de la atención a usuarios externos del servicio de trámite documentario. Gobierno Regional Lambayeque. Noviembre 2018” tuvo como objetivo general determinar las expectativas y percepciones de la calidad de atención a los usuarios externos del servicio de trámite documentario del Gobierno Regional Lambayeque. Noviembre 2018.

La presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo, no experimental transversal, el diseño fue Descriptivo – Comparativo. La población estuvo constituida por todos los usuarios externos que llegaron a hacer uso del servicio de trámite documentario del Gobierno Regional Lambayeque en el mes de noviembre 2018 y se estimó fueron 440, obteniendo la muestra probabilística de 206 usuarios externos; el instrumento que se empleó para la recolección de datos fue el cuestionario SERVQUAL, con una confiabilidad de consistencia interna del 94,5%.

Como principales resultados se obtuvieron diferencias significativas de los puntajes promedios de las expectativas con las percepciones en la calidad de atención del servicio de trámite documentario del Gobierno Regional Lambayeque; además se evidencio que el 91.3% de los usuarios encuestados mostraron estar insatisfechos con la calidad de la atención del servicio de trámite documentario del Gobierno Regional Lambayeque.

**Palabras clave:** Expectativas y percepciones, Calidad de la atención

## ABSTRACT

The thesis research called: "Expectations and perceptions of the quality of attention to external users of the document processing service. Lambayeque Regional Government. November 2018" had as a general objective to determine the expectations and perceptions of the quality of attention to external users of the document processing service of the Lambayeque Regional Government. November 2018.

The present investigation had a quantitative, not experimental and transversal, the design was Descriptive – Comparative, the probabilistic sample consisted of 206 external users, and the instrument that was used for the data collection was the SERVQUAL test, with an internal consistency reliability of 94.5%.

As main results, significant differences were obtained from the average scores of the expectations with the perceptions in the quality of service of the document processing service of the Lambayeque Regional Government; It also showed that 91.3% of the users surveyed showed to be dissatisfied with the quality of the service of documentary processing service of the Lambayeque Regional Government.

**Keywords:** Expectations and perceptions, Quality of attention