



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Eficacia y Satisfacción del Usuario en el Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, distrito de Moyobamba, 2016”.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA.**

AUTOR:

Br. Kelly Vásquez Alarcón.


ASESOR:

Mba. Enrique López Rengifo.


LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección

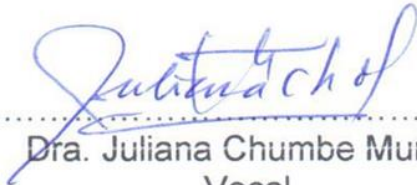
PERÚ - 2016



Mg. Keller Sánchez Dávila
Presidente



Dr. Juan Rafael Juárez Díaz
Secretario



Dra. Juliana Chumbe Muñoz
Vocal

Dedicatoria

A mis padres, Marino Vásquez y Grimaldina Alarcón, por su apoyo moral y económico, durante todo el tiempo de la maestría, para poder llegar a ser un profesional de éxito.

A mi hermano, Maykol H. Vásquez, por que mire en mí a un guía en su camino al éxito profesional.

Kelly.

Agradecimientos

A mis profesores y asesor por su constante apoyo para desarrollar la presente tesis.

A mis jefes en el trabajo, por su comprensión, apoyo en consultas y por los permisos brindados para efectos de investigación.

A mi madre por ser mi modelo, mi guía, por sus palabras de aliento para seguir superándome día a día.

Kelly.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, KELLY VÁSQUEZ ALARCÓN, estudiante de la Maestría Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI: 46658384, con la tesis titulada “Eficacia y Satisfacción del usuario en el Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Distrito de Moyobamba, 2016”.

Declaro bajo juramento que:

La Tesis es de mi autoría

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

La tesis no ha sido auto plagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, septiembre 2018.



KELLY VASQUEZ ALARCON

DNI N° 46658384

Presentación

Señores miembros del Jurado calificador, cumpliendo con las disposiciones establecidas en el reglamento de grado y títulos de la Universidad César Vallejo; pongo a vuestra consideración la presente investigación titulada “**Eficacia y Satisfacción del Usuario en el Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, distrito de Moyobamba, 2016**”, con la finalidad de optar el título de Maestra en Gestión Pública.

La investigación está dividida en siete capítulos:

I. INTRODUCCIÓN. Se considera la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos de la investigación.

II. MÉTODO. Se menciona el diseño de investigación; variables, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad y métodos de análisis de datos.

III. RESULTADOS. En esta parte se menciona las consecuencias del procesamiento de la información.

IV. DISCUSIÓN. Se presenta el análisis y discusión de los resultados encontrados en la tesis.

V. CONCLUSIONES. Se considera en enunciados cortos, teniendo en cuenta los objetivos planteados.

VI. RECOMENDACIONES. Se precisa en base a los hallazgos encontrados.

VII. REFERENCIAS. Se consigna todos los autores de la investigación.

Finalmente, se presentan los anexos que están constituidos por información auxiliar que muestra los instrumentos y medios de verificación de la investigación realizada

La autora.

ÍNDICE

PÁGINAS PRELIMINARES

Página de jurado	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	V
Presentación.....	Vi
Índice.....	Vii
Índice de tablas.....	ix
Índice de gráficos.....	X
RESUMEN.....	Xi
ABSTRACT.....	Xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1 Realidad problemática.....	13
1.2. Trabajos previos.....	16
1.3 Teorías relacionadas al tema	19
1.4 Formulación del problema.....	24
1.5 Justificación del estudio	25
1.6 Hipótesis.....	25
1.7 Objetivos.....	26

II. MÉTODO.....	27
2.1 Diseño de investigación	28
2.2 Variables, operacionalización.....	28
2.3 Población y muestra	30
2.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	31
2.5 Métodos de análisis de datos.....	32
2.6 Criterios de selección.....	33
III. RESULTADOS	34
IV. DISCUSIÓN.....	39
V. CONCLUSIÓN.....	43
VI. RECOMENDACIONES.....	44
VII. REFERENCIAS.....	45
ANEXOS	
Matriz de consistencia	
Instrumentos de recolección de datos	
Validación de instrumentos	
Índice de confiabilidad	
Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación.	
Autorización de publicación de tesis al repositorio	
Informe de originalidad	
Acta de aprobación de originalidad	
Carátula de la tesis visada	
Acta de aprobación de tesis	

Índice de Tablas

Tablas		Pág.
Tabla 01	Nivel de eficacia en el Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, distrito de Moyobamba, 2016.	35
Tabla 02	Nivel de satisfacción del usuario en el Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, distrito de Moyobamba, 2016.	36
Tabla 03	Tabla de contingencia de eficacia y satisfacción del usuario en el Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, distrito de Moyobamba, 2016.	38

Índice de Figuras

Figura		Pág.
Figura 01	Nivel de eficacia en el Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, distrito de Moyobamba, 2016.	36
Figura 02	Nivel de satisfacción del usuario en el Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, distrito de Moyobamba, 2016.	37

Resumen

La Tesis titulada **“Eficacia y Satisfacción del Usuario en el Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, distrito de Moyobamba, 2016”**, tuvo como objetivo general establecer la relación entre la Eficacia y la satisfacción de los usuarios del Centro de Empleo. La hipótesis planteada fue “existe relación positiva entre la eficacia y la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo en el distrito de Moyobamba, 2016”. El diseño fue de tipo descriptiva correlacional, y tuvo como población a los usuarios (256 usuarios), los cuales fueron beneficiados de los servicios que se brinda en el Centro de Empleo. Los datos fueron procesados utilizando tanto la estadística descriptiva como la inferencial a través de correlaciones estadísticas.

Los resultados obtenidos mostraron la eficacia de los servicios es un nivel medio con 46.09% en los servicios más importantes como Acercamiento empresarial y SOVIO, avance frente a lo programado. Sin embargo, para los servicios de triaje, ABE y Bolsa de Trabajo se superó la meta programada. El 25.00% de encuestados indicaron tener una satisfacción alta, el 47.27% una satisfacción media y el 47.27% una satisfacción baja.

Se llegó a la conclusión principal de que existe relación entre eficacia y satisfacción del usuario en el Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, distrito de Moyobamba, el año 2016 puesto que el valor de Chi cuadrado calculado (χ_c^2) fue determinado con los datos obtenidos en los instrumentos de recojo de información, es así que se tiene como resultado χ_c^2 (18.22), siendo mayor que el valor tabular χ_t^2 (9,49).

Palabras clave: Eficacia; Satisfacción del usuario.

Abstract

The thesis titled "EFFICIENCY AND SATISFACTION OF THE USER IN THE CENTER OF EMPLOYMENT OF THE REGIONAL DIRECTORATE OF WORK AND PROMOTION OF EMPLOYMENT, MOYOBAMBA DISTRICT, 2016" had as general objective to establish the relation between the Efficiency and the satisfaction of the users of the Center of Employment of the Regional Directorate of Labor and Employment Promotion of Alto Mayo - San Martín, 2016. The hypothesis raised was "there is a positive relationship between efficiency and user satisfaction in the Employment Center of the Regional Directorate of Labor and Promotion of Employment in the district of Moyobamba, 2016. "The design was descriptive correlational, and had as population the users (256 users), who were benefited from the services provided at the Employment Center. Data were processed using both descriptive and inferential statistics through statistical correlations.

The results obtained showed the efficiency of the services is an average level with 46.09% in the most important services such as Business Approach and SOVIO, progress against what has been programmed. However, for the triage, ABE and Job Exchange services, the target was exceeded. The level of user satisfaction of the Employment Center of the Regional Directorate of Labor and Employment Promotion, Moyobamba district. 25.00% of respondents indicated having a high satisfaction, 47.27% an average satisfaction and 47.27% a low satisfaction.

The main conclusion was that there is a relationship between efficiency and user satisfaction in the Employment Center of the Regional Directorate of Labor and Employment Promotion, Moyobamba district, in 2016 since the calculated chi square value (χ_c^2) was determined with the data obtained in the instruments of information collection, so we have χ_c^2 (18.22), being greater than the tabular value χ_t^2 (9,49).

Keywords: Efficacy; User Satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

A nivel internacional, la promoción del empleo ha tomado un giro importante, hoy en día los procesos de captación de personal ya no se centran en la selección de recursos sino en la retención del talento humano, es por ello la prioridad que se ha dado en países desarrollados de la implementación de políticas integrales de soporte al ciudadano, que busca empleo a través de programas de promoción, desde el estado que aporte a una mayor eficacia para la obtención de un puesto de trabajo. Asimismo, la satisfacción del usuario de una diversidad de programas de promoción del empleo como la Bolsa nacional de empleo de Chile, el Servicio plurinacional de empleo de Bolivia o la experiencia municipal de Trabajo – Buenos Aires, Argentina, todos estos esfuerzos que se impulsan desde los gobiernos buscan apoyar a los ciudadanos en la búsqueda de un empleo. Sin embargo, no todas han demostrado ser lo suficientemente eficaz cuando se ha tratado de desplegar los servicios al interior de los países, es decir a nivel regional o local.

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo del gobierno peruano también ha implementado una estrategia de soporte al ciudadano que busca empleo a través de los CENTROS DE EMPLEO que brindan una serie de servicios gratuitos, sin embargo, la cobertura y accesibilidad hacia estos tipos de programas aún es limitada. Es limitada debido a que los problemas comunes que aquejan la gestión pública peruana afecta el esfuerzo de estas entidades de tratar de llevar un mejor servicio al ciudadano interesado en encontrar un empleo digno. Estos programas de apoyo a la búsqueda de empleo carecen de presupuestos adecuados, y de una orientación técnica que permita implementar estrategias adecuadas y poder lograr la presencia del estado, con estos servicios. Sin embargo, los programas sociales relacionados a empleo, no son suficientes, no son técnicamente adecuados, no tienen la cobertura adecuada y por lo general presentan altos porcentajes de insatisfacción por parte de los usuarios.

La situación del empleo en el Perú, aún sigue siendo compleja y crítica, principalmente para ciudadanos que no han desarrollado competencias o habilidades

para saber aplicar a un puesto de trabajo. No basta sólo evidencias, calificación cognitiva, sino que hoy en día se requiere otras capacidades como la actitudinal y procedimental.

Es por eso que como parte de las políticas de promoción del empleo a nivel nacional se han promovido la implementación de los Centros de Empleo, estas áreas se especializan en brindar una serie de servicios al ciudadano que busca mejorar sus estrategias para acceder a un puesto de trabajo, sobre todo en tiempos en que el empleo no sólo es escaso, sino que las pocas oportunidades que existen requieren de un perfil competitivo.

El Centro de Empleo de Moyobamba es un área adscrita a la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo (DRTPE) y es la responsable de promover actividades relacionadas a la promoción del empleo en la región San Martín. Los servicios que brinda y que dependen del nivel nacional son: el Triage, en donde se evalúa el perfil del ciudadano o joven, para su derivación respectiva al servicio que brinde una mejor respuesta a sus necesidades, la evaluación la realiza un consultor de empleo en base a la información registrada en la ficha única de inscripción y a su apreciación crítica. El Servicio de Orientación Vocacional e Información Ocupacional (SOVIO), busca promover la construcción de un proyecto de vida de los jóvenes y orientarlos para la elección de la carrera profesional, técnica u ocupacional que podrían seguir al egresar de la etapa escolar. El servicio está dirigido a jóvenes con tercero de secundaria concluido y hasta los 24 años de edad que deseen orientación e información. Otro servicio es la Asesoría en la Búsqueda de Empleo (ABE) que es un servicio que se encarga de brindar a los usuarios estrategias y técnicas efectivas, que le permitan fortalecer sus capacidades para afrontar exitosamente un proceso de evaluación de personal con el fin de incrementar tus posibilidades de encontrar empleo y está dirigido a jóvenes y ciudadanos que se encuentran en edad de trabajar y por consiguiente buscan un puesto de trabajo ideal. Otro servicio es la Bolsa de Trabajo que realiza intermediación laboral entre la oferta (buscadores de empleo) y la demanda laboral (empresas) a través del recojo de información de las partes interesadas de tal manera que los primeros encuentren un puesto de trabajo y los segundos cubran sus vacantes, está dirigido principalmente a desempleados. Otro servicio es el Acercamiento Empresarial, que es un servicio

exclusivo a través del cual se recoge y registra la demanda laboral inmediata y futura de las empresas para dotarlas de personal desde la bolsa de trabajo o previa capacitación laboral respectivamente. Asimismo, las empresas pueden requerir la certificación de competencias laborales de sus trabajadores, Este servicio está dirigido a empresas formales (instituciones públicas o privadas, personas naturales o jurídicas).

La Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo (DRTPE) contó con un presupuesto al 2016 de S/ 2,323,335 soles de los cuales S/ 1,247,896 tiene como fuente recursos directamente recaudados y S/ 1,075,439 de recursos ordinarios. Parte de este presupuesto, es decir la suma de S/ 1'293, 180.00 soles deriva del programa presupuestal 0103 – Fortalecimiento de las Condiciones Laborales y que aplica al objetivo general OEI01.01 – Promover el trabajo formal y decente de la población. Al evaluarse la ejecución del Plan Operativo institucional 2016 (POI), se ejecutó con recursos directamente recaudados el 71% y con recursos ordinarios el 76% revirtiendo al gobierno central o dejándose de gastar a pesar de las necesidades existentes la suma de S/ 617,822 soles.

Según INEI (2015) la región San Martín tiene una población de 840,790 habitantes de los cuales 594,900 habitantes se encuentran en edad de trabajar (de 14 años a más). La provincia de Moyobamba tiene 148, 160 habitantes de los cuáles el 66% se encuentra en edad de trabajar que equiva a 97,786 habitantes que van a requerir de alguna asesoría u orientación con respecto a la búsqueda de empleo y que se convierten en la demanda potencial del Centro de Empleo de la Dirección regional de Trabajo y Promoción del Empleo de la sede Moyobamba sin embargo la sede reporta al cierre del año 2016 una demanda atendida de 10,054 usuarios que hicieron uso de alguno de los servicios arriba indicados.

Si bien a nivel de la DRTPE se cuenta con una evaluación a nivel presupuestal, sin embargo, aún no se ha realizado un balance que sincere, que tan eficaces han sido las diversas estrategias o servicios de promoción del empleo que se vienen implementando en el distrito de Moyobamba teniendo en cuenta el tamaño de la población usuaria. Para el año 2016 el Centro de Empleo de la DRTPE sede Moyobamba sólo contó con 3 profesionales asignados, como limitaciones para realizar su trabajo respecto a disponibilidad de viáticos para realizar las visitas o

salidas de campo con son necesaria en los programas de Acercamiento Empresarial, ABE y Bolsa de Trabajo, pero con el presupuesto disponible sólo se pudo salir a campo 2 días a la semana.

Es por ello que se busca medir el nivel de eficacia y relacionarla con la satisfacción de los diversos usuarios que posee la entidad. Con estos resultados se van a retro alimentar los diversos procesos para mejorar la calidad de los servicios.

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional

Hannoun, G. (2011), en la investigación denominada “Satisfacción Laboral”, Universidad Nacional de Cuyo, Argentina, (Tesis de pregrado). Tuvo como objetivo analizar los niveles de satisfacción laboral. El estudio fue descriptivo y la muestra estuvo constituida por 245 trabajadores, concluye lo siguiente: El único aspecto en el cual no manifiestan una gran satisfacción es en lo relacionado con el sueldo que reciben respecto de las tareas que llevan a cabo en los puestos que laboran. Una de las primeras causas de esto puede ser el caso de los cajeros, que requieren un alto nivel de responsabilidad y concentración, para realizar las tareas en su puesto, y el salario no posee una relación adecuada con las tareas que realizan. Esto genera junto con las pocas posibilidades de ascenso en la sucursal que los mismos trabajadores se encuentren insatisfechos en estos factores. Estos últimos afectan de manera negativa a los empleados, pudiendo llegar a generar un deseo de renunciar el trabajo, o simplemente de llevar las tareas con desgano afectando el servicio que se le brinda al cliente.

Mosquera, L. (2014), en la tesis: “Satisfacción de los Usuarios Externos del Centro de Salud, San Vicente de Paúl de la Ciudad de Esmeraldas, Ecuador, en el Período de enero a mayo del 2014”, (Para obtener el grado de maestría), tuvo como objetivo relatar y caracterizar la satisfacción de los usuarios. El estudio fue descriptivo y tuvo una muestra de 300 usuarios, concluye lo siguiente: Las causas determinantes de la satisfacción del usuario es la calidez de la atención que brinda el personal de salud, así como también, manifestaron que les agrada el lugar en cuanto a la limpieza y

nitidez del mobiliario como a diferencia de otros establecimientos de salud. Los usuarios revelaron que lo que influye en el cumplimiento de las funciones del personal son los problemas laborales lo cual se evidenció en el momento de aplicar la guía de observación y las entrevistas, y en ocasiones tienen enfrentamientos entre ellos.

Abrajan, M; Contreras, J. et al (2009), en la investigación denominada “Grado de Satisfacción Laboral y Condiciones de Trabajo: Una Exploración Cualitativa” tuvo como objetivo una primera aproximación al análisis de la satisfacción laboral, el estudio fue descriptivo correlacional y tuvo una población de 180 trabajadores, concluyeron lo siguiente: Se utilizó un marco fenomenológico para la interpretación de los resultados. Se analizó el discurso obtenido de cada individuo en la aplicación del instrumento semi estructurado. Se decidió categorizar dichos resultados en los siguientes parámetros: a) Favorable: Aquellas respuestas que incluyeran términos tales como “bueno”, “me gusta”, “está bien”, “me agrada”, “positivo”, etcétera. b) Desfavorable: Aquellas respuestas relacionadas con una calificación negativa: “me desagrada”, “está mal”, “es malo”, “negativo”, entre otras. En la empresa mexicana se aprecia un grado favorable de satisfacción ante el clima organizacional, en contraste con la empresa extranjera, en la cual se encontró cierta incoherencia al afirmar que los empleados son una “familia” y no se trabaja en mejorar el clima organizacional, además se observaron ciertas áreas que presentan falta de comunicación entre ellas en el ámbito laboral.

A nivel nacional

Chumacero, N. (2012). *La Nueva Gestión Pública y su aplicación en una negociación colectiva Caso: SUNARP - SITRA Z.R. N° IX – Sede Lima, Periodo 2006 – 2008* (Tesis de maestría inédita). Se plantearon las siguientes conclusiones:

La aplicación de los elementos y herramientas que nos proporciona la Nueva Gestión Pública, brindará mejores y mayores posibilidades de lograr un acuerdo que beneficie a las partes, esto debido fundamentalmente a las características presentes en esta corriente. Este estudio a su vez permitirá planear estratégicamente todo el proceso de la negociación ya que con una administración eficaz y eficiente, sumado a

un menor costo (en recursos), el beneficio obtenido podría ser distribuido entre las partes.

Una gestión eficaz, relacionada directamente con la eficiencia, permitirá medir los resultados que hemos logrado con las metas que nos hemos propuesto, no necesariamente los resultados se darán en términos económicos, sino también organizacionales, motivacionales, y puede ser a mediano y largo plazo.

A partir de la investigación, considero se debe elaborar un manual metodológico que incluya las características de una economía eficaz y eficiente negociación colectiva en las administraciones públicas. De esta manera el uso de los recursos disponibles sería mínimo y la solución oportuna, e inmediata.

Prieto, T. (2013). *Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional* (Tesis de maestría inédita). Concluye lo siguiente:

El objetivo principal de este estudio fue identificar los elementos que permitan el escalamiento de la política a nivel nacional. Para ello revisar los antecedentes de la política, los resultados obtenidos hasta ahora, la importancia de escalarla y finalmente los elementos que permitirán lograrlo. Se apunta a que la política impacte en toda la gestión pública, mediante una transformación en la manera en que los servicios públicos son ofrecidos al ciudadano, la atención al ciudadano a nivel nacional. Los resultados de la investigación dan los elementos de juicio para que los decisores de políticas, reconozcan la importancia del escalamiento de la Política de Mejor Atención al Ciudadano a nivel nacional y tengan las herramientas necesarios para liderar dicho proceso.

La política de Mejor Atención al Ciudadano coincide con el análisis realizado por la Hera de la articulación entre la política y las políticas públicas para la relación "Gobierno y políticas". En el texto la Hera sostiene que para los servicios públicos es muy conveniente definir estándares de servicios, de atención y medir la satisfacción de los usuarios haciendo uso de diversos indicadores y Mejor Atención al Ciudadano (MAC), por su parte, tiene un protocolo de servicio diferenciado para el usuario y aplica encuestas que miden atención del personal, trato del personal, tiempo de

espera, disponibilidad de información, claridad de la información recibida y ambiente (Laboral e Infraestructura del local).

A nivel local, no se encontraron antecedentes disponibles.

1.3. Teorías relacionadas al tema

La Eficacia

La eficacia es una variable primordial en la gestión pública, en el marco de la administración pública peruana, corresponde al Sistema Nacional de Planificación el normarla y regularla. Actualmente, el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN) es el ente regulador de este sistema en coordinación con el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF). La eficacia necesita de los planes estratégicos elaborados por las entidades públicas y de las metas e indicadores que se establecen en ellos para poder ser evaluada. Es así que para el caso de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo (DRTPE) sede Moyobamba existe el Plan Operativo Institucional (POI) correspondiente al año 2016 en dónde se han establecido las metas e indicadores para la gestión del año y sobre las cuales se evaluará si la gestión fue eficaz o no en la medida del avance en alcanzar el logro. A continuación, se presentan un marco de definiciones de esta variable según diversos autores:

La eficacia "está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado". (Da Silva, 2002, p.123).

La eficacia es la "actuación para cumplir los objetivos previstos. Es la manifestación administrativa de la eficiencia, por lo cual también se conoce como eficiencia directiva". (Andrade, 2005, p. 53).

“Eficacia es una medida normativa del logro de los resultados. Puede medirse en función de los objetivos logrados. También se refiere a la capacidad de una

organización de satisfacer una necesidad social mediante el suministro de bienes y servicios”. (Chiavenato, 2004, p. 236).

“Se ha definido la eficacia organizativa como el grado en que aumentan todas las formas de recuperación energética de la organización, lo cual queda determinado por una combinación de la eficiencia en la organización como sistema y su éxito en obtener, en condiciones ventajosas, los insumos que necesita”. (Katz y Kahn, 1966, p. 143).

“La conceptualización de la organización como un sistema de significados nos lleva a entender la eficacia como el grado de cumplimiento del sistema de significados. Una organización es eficaz si da cumplimiento, si lleva a efecto estos significados. Esto nos lleva a considerar la eficacia como el reflejo de la organización en la realidad, la existencia objetiva de realidad es la organización”. (Fernández-Ríos, 1997, p. 83).

“La eficacia se refiere al desempeño logrado por la organización en el logro de sus metas”. (Daft y Steers, 1992, p. 23).

“Las organizaciones eficaces son aquellas que perciben correctamente modelos de interdependencia de recursos y demandas, y luego responden a esas demandas hechas por esos grupos y controlan las interdependencias más críticas”. (Pfeffer, 1977, p.125).

Asimismo, “existen estrategias de mejora de la eficacia que, a su vez, reducen el gasto público y ayudan a controlar el déficit presupuestario. Sin embargo, para conocer las posibilidades existentes y diseñar los planes de mejora, una condición previa es disponer de información fiable. Ésta es la condición sine qua non en la que se debe basar cualquier proceso de mejora. De hecho, si repasamos las formas ‘avanzadas’ de presupuesto por resultados queda claro que el requerimiento de disponer de información financiera y de costes es esencial, lo cual precisa implementar buenos sistemas contables, disponer de planes estratégicos y definir los cuadros de mandos con los indicadores precisos. Todo ello permite poner en marcha sistemas presupuestarios flexibles, inclusivos, de largo plazo y orientados hacia la efectividad de los impactos finales”. (Prior, 2011, p. 64).

Al respecto, Mokate (1999), sintetiza el concepto de eficacia en un contexto para la gestión pública y adecuado para la presente investigación:

Aplicando estas definiciones a las políticas y programas sociales, la eficacia de una política o programa podría entenderse como el grado en que se alcanzan los objetivos propuestos. Un programa es eficaz si logra los objetivos para el que se diseñara. Una organización eficaz cumple cabalmente la misión que le da razón de ser para lograr sus objetivos, por el que fue creado. Asimismo, un objetivo debe delimitar el tiempo en que se espera generar un determinado efecto o producto. Por tanto, una iniciativa resulta eficaz si cumple los objetivos esperados en el tiempo previsto y con la calidad esperada. (p.2).

Dimensiones de la eficacia

En cuanto a las dimensiones de la eficacia, Torrents (s.f), plantea las siguientes:

Productividad: En este caso, la producción refleja la capacidad de la organización para producir la cantidad y calidad de resultados que demanda el entorno. Pueden considerarse medidas de la producción el volumen de ventas, el volumen de producción, los beneficios, la cuota mercado, etc. Estas medidas se relacionan directamente con la producción consumida por los clientes de la organización.

Satisfacción del usuario: El autor propone que la eficacia debe tener en cuenta a la satisfacción del usuario, este elemento abre un nuevo planteamiento de cómo enfocar la eficacia en el sector público, sector que hoy en día está siendo muy golpeado, y con constantes quejas de usuarios muy mal atendidos.

Calidad del servicio: esta dimensión propone la calidad del servicio como un elemento fundamental de la eficacia, con esta dimensión que propone Torrents, (s.f.) nos permite medir de manera cualitativa la atención al ciudadano a nivel nacional.

Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación: que hace referencia al soporte tecnológico que debe acompañar la implementación de las estrategias

relacionadas a la promoción del empleo, fundamental para la comodidad del personal y la rápida atención a los usuarios.

Ética: que hace referencia a la promoción de un trabajo ético y promotor de valores humanos, fundamental en la atención de los usuarios, presentar un perfil ético, y conservar la imagen del personal que labora, e imagen de la institución.

Entorno social: esta dimensión también involucra de manera innovadora el impacto que pueda tener la implementación de servicios públicos.

Los cursos de acción que permiten medir la eficacia de una planificación vienen a ser los indicadores, los mismos que se transforman en una herramienta que entrega una información cuantitativa que no solo permite ver el comportamiento de una variable sujeto de medición, sino también la idea es que midan aspectos de resultados claves para la toma de decisiones. (p.90).

La satisfacción del usuario

A partir del desarrollo de las teorías relacionadas al Marketing, se ha profundizado el uso de la variable “satisfacción” en la administración pública pero dirigida ya no como “cliente” sino como “usuario”. Es por ello que hoy en día en la administración pública peruana ya se habla de satisfacción del usuario; debido a muchos casos ocurridos sobre la mala atención, la burocracia, hacia los usuarios. Actualmente, el estado peruano está poniendo mucha atención e importancia, a estos casos.

Al medir la satisfacción se puede tener un conjunto de indicadores que describen si la gestión en determinada institución pública va acorde con la demanda de servicios de los usuarios y sirve para mejorar los procesos y servicios públicos a fin de que estos lleguen de manera adecuada a los usuarios. A continuación, se presentan una serie de definiciones sobre esta variable.

La satisfacción del usuario es la “respuesta del consumidor a la evaluación de la discrepancia percibida entre expectativas y el resultado final percibido en el producto tras su consumo, se trata, pues, de un proceso multidimensional y dinámico”. (Tse, Nicosia y Wilton, 1990, p. 123).

“La satisfacción era una reacción emocional del consumidor en respuesta a la experiencia con un producto o servicio. Creía que esta definición incluía la última relación con un producto o servicio, la experiencia relativa a la satisfacción desde el momento de la compra y la satisfacción en general experimentada por usuarios habituales”. (Bachelet, 1992, p. 23).

La satisfacción es la “respuesta del consumidor promovida por factores cognitivos y afectivos asociada posterior a la compra del producto o servicio consumido”. (Mano y Oliver, 1993, p. 47).

La satisfacción es la “respuesta afectiva asociada a una transacción específica resultante de la comparación del resultado del producto con algún estándar fijado con anterioridad a la compra”. (Halstead, Hartman y Schmidt, 1994, p. 54).

“Existen cuatro factores que afectaban la satisfacción. Dichos factores que sacian las preferencias, necesidades o valores personales son: (1) aspectos esenciales del producto o servicio que los clientes esperan de todos los competidores de dicho producto o servicio, (2) servicios básicos de apoyo como la asistencia al consumidor, (3) un proceso de reparación en el caso de que se produzca una mala experiencia y (4) la personalización del producto o servicio”. (Jones y Sasser, 1995, p. 322).

Las Dimensiones de la satisfacción del usuario

Según Mejías y Manrique (2011), la satisfacción del usuario tiene las dimensiones que nos permitirán medir de manera cualitativa; Calidad funcional percibida, calidad técnica percibida, valor del servicio, confianza y expectativas. Todas estas dimensiones contribuyen a tener una mejor evaluación de la variable satisfacción en una organización. A continuación se define cada una de ellas.

Calidad funcional percibida: hace referencia a la forma en que se presta el servicio.

Calidad técnica percibida: se basa en las características inherentes del servicio.

Valor del servicio: relación calidad-precio o calidad-tasas y tarifas que el cliente extrae tras el servicio recibido.

Confianza: es la variable de rendimiento del índice de satisfacción de un usuario, consumidor o cliente, y mide en función del nivel alcanzado en este índice, la percepción del cliente de la capacidad de la empresa de prestar un buen servicio en el futuro; retener a sus clientes (usuarios) y determinar el grado en que sus clientes hablarán bien del servicio recibido; es decir, la intención de los clientes de recomendar el servicio a otras personas.

Expectativas: nivel de referencia que espera el consumidor del producto o servicio que adquiere, antes de efectuar la compra. (p.73).

Medición de la satisfacción del usuario

En la investigación, se utilizará la metodología desarrollada por Mejías y Manrique (2011). El modelo de encuesta usado en esta investigación, presenta ítems en la escala graduada de Likert, permitiendo al encuestado posicionarse en opciones que van desde el 1 al 5, donde 1 representa total desacuerdo y 5, total acuerdo. Adicionalmente, se incluyeron en la encuesta otras preguntas, que permitieron determinar la validez de la escala usada. Se identificaron 5 dimensiones de acuerdo al autor: Calidad técnica, Calidad funcional, Expectativas, Valor percibido y Confianza.

1.4. Formulación del problema

¿Existe relación entre eficacia y satisfacción del usuario en el Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, distrito de Moyobamba, 2016?

Problemas específicos:

¿Cuál es el nivel de eficacia en el Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, distrito de Moyobamba, 2016?

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en el Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, distrito de Moyobamba, 2016?

1.5. Justificación

La investigación se justifica de acuerdo a los siguientes planteamientos.

Conveniencia: la investigación aborda un problema de la gestión pública relacionada con la eficacia y la satisfacción del usuario que históricamente no han podido ser superadas, en tal sentido se plantea una mirada moderna a las posibles soluciones que se recomendaron.

Relevancia social: permanentemente se observa que para acceder a los servicios de promoción del empleo en muchas oportunidades se requiere esperar largo tiempo o formar largas colas para acceder a los servicios públicos esto tiene un impacto negativo en la satisfacción del usuario, en tal sentido la investigación busca evidenciar estos mismo hechos en cuanto a la eficacia y satisfacción del usuario.

Implicancias prácticas: la investigación ayuda a resolver un problema concreto que afecta al Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo respecto a la eficacia y satisfacción del usuario.

Valor teórico: las relaciones que se generen y la validación de los resultados permiten generar evidencia que respaldan los principios de las teorías y enfoques de eficacia y satisfacción del usuario validadas en realidades como la nuestra.

Utilidad metodológica: la investigación genera instrumentos innovadores para el Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo.

1.6. Hipótesis

Hipótesis alterna (Hi):

Si existe relación entre eficacia y satisfacción del usuario en el Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, distrito de Moyobamba, 2016.

Hipótesis nula (Ho):

No existe relación entre eficacia y satisfacción del usuario en el Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo en el distrito de Moyobamba, 2016.

Hipótesis específicas:

H1 El nivel de eficacia en el Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, distrito de Moyobamba, 2016 es media.

H2 El nivel de satisfacción del usuario en el Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, distrito de Moyobamba, 2016, es media.

1.7. Objetivos**General**

Establecer la relación entre eficacia y satisfacción del usuario en el Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, distrito de Moyobamba, 2016.

Específicos

Identificar el nivel de eficacia en el Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, distrito de Moyobamba, 2016

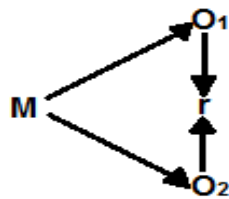
Identificar el nivel de satisfacción del usuario en el Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, distrito de Moyobamba, 2016.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

La investigación fue descriptiva correlacional, según Gotuzzo (2010), “este tipo de diseño consiste en medir y describir relaciones entre dos o más variables en un momento determinado. Esta relación no tiene una interpretación individual sino que el investigador se interesa en medir el grado de relación existente entre dos o más fenómenos observados”.

El esquema que muestra y representa este diseño es el siguiente:



Donde:

M : usuario en el Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, distrito de Moyobamba, 2016.

O₁ : Eficacia

O₂ : Satisfacción

R : Relación

2.2. Variables, operacionalización

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Eficacia	Marchesnay, A. (1993): “Define a la eficacia como un estado en que un individuo, grupo u organización ha alcanzado los objetivos establecidos”.	Se refiere al nivel de eficacia demostrada por el Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo del distrito de Moyobamba.	Productividad	Número de usuarios atendidos por servicio el 2016 Número de usuarios programados como meta el 2016 Brecha en números al 2016	Nominal 1 = Bajo 2= medio 3=alto
			Relación con los usuarios	Nivel de satisfacción de los usuarios	
			Calidad de los servicios	Nivel de Calidad de los servicios	
			Nuevas tecnologías	Uso correcto de nuevas tecnologías	
			Ética	Nivel en Ética de los trabajadores	
			Social	Entorno social	
Satisfacción del usuario	Para (Roel, S. 1996), la medición de la satisfacción del usuario de los programas y servicios gubernamentales es tan importante como en el sector privado, la diferencia entre uno y otro es que la administración pública busca incrementar la confianza del usuario, en cambio el sector privado tiene como objetivo preservar la lealtad del cliente.	La variable será medida de acuerdo al estándar establecido por Mejías Acosta, A. (2011), a partir de un cuestionario estructurado y normalizado con escala de Likert.	Calidad Funcional percibida	El personal del Centro de Empleo - Moyobamba ha solucionado satisfactoriamente mis quejas En Centro de Empleo - Moyobamba se le da el servicio que usted espera El personal de Centro de Empleo - Moyobamba conoce los intereses y necesidades de sus usuarios Se siente seguro al realizar sus transacciones en Centro de Empleo - Moyobamba Centro de Empleo - Moyobamba presta un servicio satisfactorio en comparación con otras sucursales	Nominal 1 = Bajo 2= medio 3=alto
			Calidad técnica percibida	Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido en Centro de Empleo - Moyobamba La calidad de los servicios automáticos es buena Sus expectativas son satisfechas con los servicios prestados por Centro de Empleo - Moyobamba	
			Valor Percibido	Usted tiene confianza en el Centro de Empleo - Moyobamba Las tasas y tarifas del Centro de Empleo - Moyobamba en comparación con otras son adecuadas La calidad de los servicios prestados en el Centro de Empleo - Moyobamba son buenos, dadas sus tasas y tarifas No ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados por el Centro de Empleo - Moyobamba Si otra sucursal me ofrece los mismos servicios,	

				prefiero regresar a esta sucursal	
			Confianza	<p>Al acudir al Centro de Empleo - Moyobamba sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos</p> <p>Usted recomendaría Centro de Empleo - Moyobamba a otras personas</p> <p>El Centro de Empleo - Moyobamba es innovador y con visión de futuro</p> <p>Los servicios prestados por Centro de Empleo - Moyobamba están cerca de los ideales para una entidad de este tipo</p> <p>El Centro de Empleo - Moyobamba se preocupa por las necesidades de sus usuarios</p>	
			Expectativas	<p>El servicio que se ofrece en el Centro de Empleo - Moyobamba se adapta a sus necesidades como usuario</p> <p>El personal del Centro de Empleo - Moyobamba es claro en las explicaciones o informaciones dadas</p> <p>El personal del Centro de Empleo - Moyobamba posee los conocimientos acerca de los servicios prestados</p>	

2.3. Población, muestra

Población:

La población estuvo conformada por los usuarios del Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, distrito de Moyobamba distribuida en la siguiente tabla:

Tabla 1

Población del estudio

Área	Número de usuarios
Acercamiento empresarial	120
Bolsa de Trabajo	140
Servicio de Orientación Vocacional e información ocupacional	300
Asesoría para la búsqueda de empleo	200
TOTAL	760

Fuente: Centro de Empleo – DRTPM. Elaboración propia.

Muestra del estudio:

Para determinar la muestra se utilizó el muestreo estratificado. Según se muestra en la tabla 02:

$N = 760$ usuarios, Heterogeneidad = 50%

Margen de error = 5%, Nivel de confianza = 95%

$N = 256$ usuarios

Tabla 2

Cálculo de muestras por estratos

Área	Número de usuarios	n/N	Ni
Acercamiento empresarial	120	0.34	40
Bolsa de Trabajo	140	0.34	47
Servicio de Orientación Vocacional e información ocupacional	300	0.34	101
Asesoría para la búsqueda de empleo	200	0.34	67
TOTAL	760	0.34	256

Fuente: Centro de Empleo – DRTPM - Elaboración propia.

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

La Tabla 03, muestra las técnicas e instrumentos utilizados en la investigación de acuerdo a cada objetivo planteado. Asimismo, muestran los correspondientes informantes o fuentes de dónde se obtuvieron los datos durante el trabajo de campo.

Tabla 3

Técnicas e instrumentos según objetivos de investigación

Técnicas	Instrumentos	Informante/Fuente
Entrevista	Cuestionario	Usuarios del Centro de Empleo de la DRTPE
Entrevista	Cuestionario	Usuarios del Centro de Empleo de la DRTPE

En cuanto a la validación de instrumentos, dado que se utilizaron para la medición de ambas variables instrumentos estructurados y estandarizados con el uso de escalas ordinales, se procedió a realizar la validación utilizando el Coeficiente Alpha de Cronbach para determinar la validez de los instrumentos.

Coeficiente de confiabilidad Alpha de Cronbach:

Presenta la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left(1 - \frac{S_i}{S_x} \right)$$

Donde

α : Coeficiente de confiabilidad Alpha de Cronbach

K : Número de Ítems

s^2_d : Varianza de la diferencia de los puntajes impares y pares

s^2_t : varianza de la escala

Obteniéndose los siguientes resultados:

Coeficiente de confiabilidad	VARIABLES	
	Cuestionario Satisfacción del usuario	Cuestionario de Eficacia
Alpha de Cronbach	0.75	0.80

La validez es un valor que oscila entre 0 y 1. Se dice que un instrumento tiene alta validez cuando el resultado de su análisis da un mayor de 0.70. Por lo tanto, si los valores resultantes son los indicados, los instrumentos del presente estudio son válidos.

2.5. Métodos de análisis de datos

Los datos cuantitativos fueron procesados y analizados por medios electrónicos, clasificados y sistematizados de acuerdo a las unidades de análisis correspondientes, respecto a sus variables, a través de Microsoft Excel y la opción Análisis de datos. Asimismo, se emplearon los estadísticos como:

- **Plan de tabulación:** Se aplicó para ayudar a ordenar y agrupar los datos o resultados de la encuesta para su posterior tratamiento estadístico.
- **Cuadros estadísticos y tablas:** importante para que a través de ellos se comprendió y se visualizó mejor los resultados de la investigación. Se aplicó y procesó toda la información estadística donde se observó los porcentajes de la investigación.
- **Aplicación de porcentaje:** útil para saber el nivel de incidencia o frecuencia que representa un aspecto de la investigación realizada.
- **Aplicación de medidas de tendencia central:** importante y útil para saber si los datos del instrumento de investigación se presentan de manera favorable o desfavorable. Se utilizaron las medidas de tendencia central para procesar las escalas de medida. Los datos tienden a concentrarse o agruparse alrededor de los valores medios; a esta característica es denominado Tendencia central.

Para determinar la relación entre las variables se utilizó el coeficiente de correlación por rangos de Spearman, este coeficiente se emplea cuando una o ambas escalas de

medidas de las variables son ordinales, es decir, cuando una o ambas escalas de medida son posiciones.

2.6. Criterios de selección

- a) **Criterios de Inclusión:** Se consideraron dentro del estudio todos los sujetos y elementos que cumplieron con los siguientes criterios:
Haber sido usuario del Centro de Empleo por lo menos los últimos 3 meses de haber sido beneficiario de los servicios del Centro de Empleo

- b) **Criterios de Exclusión:** Se excluyeron todos los sujetos o elementos que no cumplieron con los criterios de inclusión mencionados, además de: No tener problemas legales con el Centro de Empleo

III. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos de recopilación y teniendo en cuenta los objetivos de investigación planteados.

3.1. Nivel de eficacia en el Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, distrito de Moyobamba, 2016.

Como resultado de la aplicación de una guía de análisis documental utilizando como fuente el Plan Operativo Institucional 2016 del Centro de Empleo de la DRTPE sede Moyobamba, se obtuvieron datos para r el nivel de eficacia evaluando el nivel de logro de las metas programadas en comparación con las ejecutadas, esta diferencia nos muestra la productividad del Centro de Empleo durante el año 2016. En el Gráfico 01 y Tabla 01.

Tabla N° 01, Nivel de eficacia en el Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, distrito de Moyobamba, 2016.

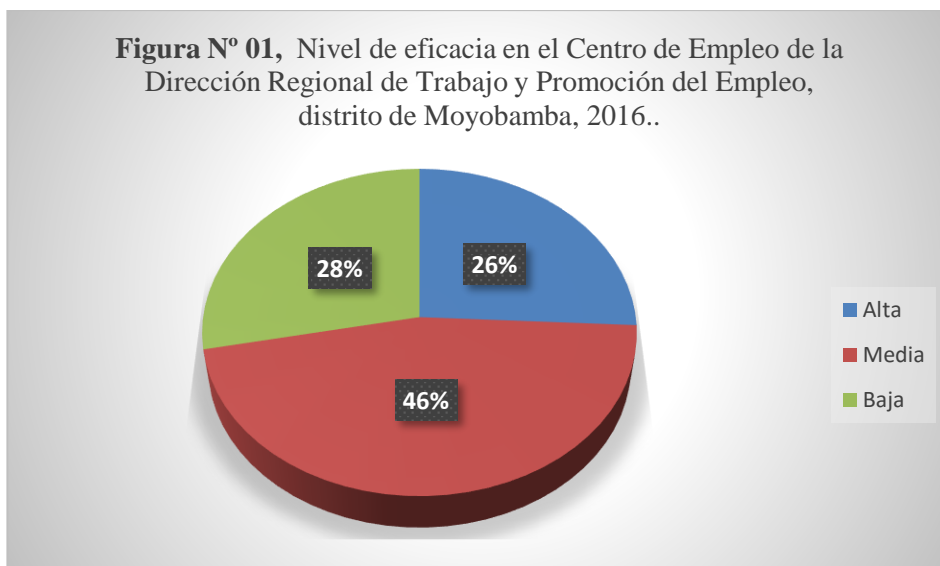
Nivel de eficacia	Frecuencia	Porcentaje
Alta	66	25.78%
Media	118	46.09%
Baja	72	28.13%
TOTAL	256	100.00%

Fuente: Sistematización de encuestas. Elaboración propia.

Interpretación:

La Tabla 1 y Figura 1, muestra información sobre el nivel de eficacia del Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Moyobamba, 2016 teniendo en cuenta los diversos servicios que brindan a los usuarios. En general, se observa que un nivel medio con 46.09% en los servicios más importantes como Acercamiento empresarial y SOVIO, avance frente a lo programado. Sin embargo, para los servicios de triaje, ABE y Bolsa de Trabajo se superó la meta programada.

Figura N° 01, Nivel de eficacia en el Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, distrito de Moyobamba, 2016..



Fuente: Sistematización de encuestas. Elaboración propia.

3.2. Nivel de satisfacción del usuario en el Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, distrito de Moyobamba, 2016.

Se presentan los resultados de la satisfacción en usuarios del Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, distrito de Moyobamba, en el período en estudio, teniendo en cuenta los niveles que conforman la satisfacción.

Tabla N° 02, Nivel de satisfacción del usuario en el Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, distrito de Moyobamba, 2016.

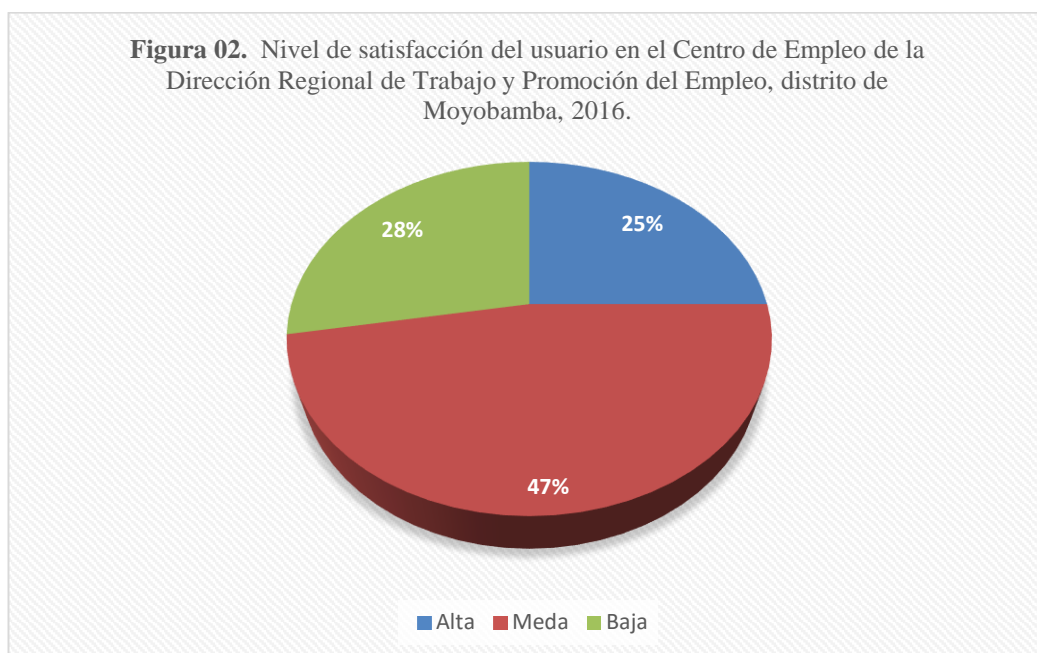
Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Alta	64	25.00%
Meda	121	47.27%
Baja	71	27.73%
TOTAL	256	100.00%

Fuente: Sistematización de encuestas. Elaboración propia.

Interpretación:

La tabla 01 y el gráfico 02, muestra el nivel de satisfacción del usuario del Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, distrito de

Moyobamba. El 25.00% de encuestados indicaron tener una satisfacción alta, el 47.27% una satisfacción media y el 47.27% una satisfacción baja.



Fuente: Sistematización de encuestas. Elaboración propia.

3.3. Relación entre eficacia y satisfacción del usuario en el Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, distrito de Moyobamba, 2016.

Para realizar el análisis a nivel correlacional, reubicamos el objetivo 03 Establecer la relación entre eficacia y satisfacción del usuario en el Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, distrito de Moyobamba, 2016.

Y hacemos uso de coeficiente de correlación Chi cuadrado para datos nominales, para esto consideramos la tabla de contingencia.

Tabla N° 03. Tabla de contingencia de eficacia y satisfacción del usuario en el Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, distrito de Moyobamba, 2016.

Nivel de satisfacción	Nivel de Eficacia			TOTAL
	Alta	Media	Baja	
Alta	12	23	29	64
Meda	28	67	26	121
Baja	26	28	17	71
TOTAL	66	118	72	256

Fuente. Elaboración propia en función a los resultados.

Podemos identificar la distribución de frecuencias observadas distribuidas en 3 columnas y 3 filas. En función a ello, para encontrar los grados de libertad para la tabla 3*3, es el producto de número de filas menos uno, por el número de columnas menos uno, es decir, $(c-1)(f-1)$, por lo tanto, $(3-1)*(3-1) = 4$. Para este caso se hizo uso del 5% de nivel de significancia ($\alpha=0,05$) y 04 grados de libertad, el valor de Chi cuadrado tabular (χ^2) es 9,49.

Las hipótesis a contrastar con el uso contraste estadístico a través del chi cuadrado para el presente estudio es:

H₀: La eficacia y satisfacción del usuario en el Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, distrito de Moyobamba, 2016., son independientes.

Y la hipótesis alterna

H₁: La eficacia y satisfacción del usuario en el Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, distrito de Moyobamba, 2016, no son independientes. Es decir, están asociados.

Tabla N° 04. Cuadro de toma de decisión en función a resultados del chi cuadrado calculado y tabular.

	X^2_c	gl	Nivel de significancia	X^2_t	Decisión
eficacia y satisfacción del usuario	18.22	04	0.05	9,49	Se rechaza la H_0

El valor de chi cuadrado calculado (x_c^2) fue determinado con los datos obtenidos en los instrumentos de recojo de información, es así que se tiene como resultado x_c^2 (18.22), siendo mayor que el valor tabular x_t^2 (9,49), es decir, se rechaza a hipótesis nula, por lo tanto se acepta la hipótesis alterna que dice. La eficacia y satisfacción del usuario en el Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, distrito de Moyobamba, 2016, no son independientes. Es decir, están asociados.

IV. DISCUSIÓN

La Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo San Martín es una entidad dependiente del Gobierno Regional de San Martín, que en la actualidad tiene uno de los roles fundamentales para la gestión del territorio. Es la única responsable de la promoción del empleo digno, en un país en donde el empleo aún viene siendo informal, en la mayoría de las empresas, organizaciones, entidades públicas y privadas, asimismo también es la responsable de monitorear los avances en empleabilidad, y de velar por los derechos de los trabajadores en la Región San Martín.

Según INEI (2015), la región San Martín tiene una población de 840,790 habitantes de los cuales 594,900 habitantes se encuentran en edad de trabajar (de 14 años a más). La provincia de Moyobamba tiene 148, 160 habitantes de los cuáles el 66% se encuentra en edad de trabajar que equivales a 97,786 habitantes que van a requerir de alguna asesoría u orientación con respecto a la búsqueda de empleo y que se convierten en la demanda potencial del Centro de Empleo de la Dirección regional de Trabajo y Promoción del Empleo de la sede Moyobamba sin embargo la sede reporta al cierre del año 2016 una demanda atendida de 10,054 usuarios que hicieron uso de alguno de los servicios arriba indicados.

En este contexto, una de las funciones principales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo San Martín (DRTPE) es *aprobar y desarrollar las políticas regionales en materia de trabajo, promoción del empleo e inspecciones, capacitaciones y formación profesional, normalización y certificación de competencias laborales en concordancia con las políticas y planes nacionales.*

Sin embargo, actualmente esta función no está siendo desarrollada favorablemente, de acorde a las metas y objetivos trazados para este periodo y para la satisfacción de los usuarios, ya que en este primer año de gestión se está visualizando muchos obstáculos en el desarrollo del cumplimiento de metas de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo San Martín. No se debe olvidar lo que indica Da Silva (2002), que la eficacia "está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado", mientras que Andrade (2005),

define la eficacia de la siguiente manera: "actuación para cumplir los objetivos previstos. Es la manifestación administrativa de la eficiencia, por lo cual también se conoce como eficiencia directiva".

Los resultados de la presente investigación evidenciaron que existen serias limitaciones en este proceso de cumplimiento de los objetivos y metas planteadas, puesto que el nivel de eficacia en el Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, distrito de Moyobamba, en el período en estudio fue de: el 40% de encuestados considera que existe una eficacia alta, el 25% una eficacia media y el 35% una eficacia baja. Al no invertir como gobierno para mejorar el desempeño de esta entidad, negamos la posibilidad de aprovechar lo que indican los especialistas, como Prior, D. (2011), que afirma que existen estrategias de mejora de la eficacia que, a su vez, reducen el gasto público y ayudan a controlar el déficit presupuestario.

Uno de los principales obstáculos para el área del Centro de Empleo es el bajo presupuesto para el cumplimiento y desarrollo de actividades y objetivos, siendo éste el factor determinante, y el más importante, para ser eficaces en el proceso de atención al usuario y por ende lograr la satisfacción de los mismos. La falta de financiamiento dificulta bastante el logro de actividades que ya son programadas para este año y que se están viendo afectadas en gran porcentaje de su cumplimiento, además aun teniendo en mente nuevas estrategias de satisfacción y atención al usuario, estas se vienen encontrando trucas, debido a la falta de motivación de los jefes de áreas y el bajo recurso.

Otra problemática encontrada en el área del Centro de Empleo Moyobamba, es el bajo número de personal o limitado recurso humano calificado adecuadamente siendo éste un factor fundamental para la buena atención al usuario, ya que en el Centro de Empleo Moyobamba, el personal tiene que llegar hacer doble y hasta triple función, sumado a esto, está la ejecución de actividades y metas bajo presión mensual, siento este un factor alarmante para el trabajador, ya que está expuesto a muchos problemas de salud, uno de ellos y el más alarmante es el estrés laboral, una enfermedad considerada poco importante, y silenciosa a la que muchos trabajadores de entidades públicas y privadas está sometida, generando así diversos problemas y consecuencias que a la larga podrían aparecer.

La falta de compromiso por parte de todos los trabajadores de la DRTPE, ya que este dificulta mucho en las labores encomendadas, esto se inicia principalmente por la falta de motivación por parte de los Jefes y Directores, que no cuentan con la motivación y compromiso hacia sus colaboradores, generando así muchos conflictos internos, y en el desarrollo de actividades.

Otro problema encontrado, es la infraestructura inadecuada para la atención a los usuarios en la que se encuentra el Centro de Empleo Moyobamba; encontrando así una mala distribución de las áreas, siendo así poco accesible para el usuario poder distinguir entre los diversos servicios que el Centro de Empleo brinda. Sumado a esté, está el escaso número de material mobiliario (escritorios, sillas, armarios) y equipo de oficina, ya que dificulta la adecuada atención al usuario.

Otra problemática encontrada es la escasa comunicación entre áreas, generando así muchos problemas internos, y el no resolverlos a tiempo termina por afectar a otras áreas y debilitando las relaciones entre los trabajadores, por eso es muy importante que los Jefes y Directores descubran estos problemas internos para una adecuada atención de los usuarios. Uno de los principales problemas de escasa comunicación encontrada vendría a ser la desorientación, desmotivación y la pérdida de productividad, sabiendo esto la DRTPE y el Centro de Empleo Moyobamba se está viendo muy afectada en el desarrollo de sus actividades.

Asimismo, el Clima Laboral inadecuada en la que está trabajando la Dirección Regional Trabajo y Promoción del Empleo y el Centro de Empleo Moyobamba, pareciera una problemática no muy importante, sin embargo, esto conlleva a un sinnúmero de problemas silenciosos que va arrastrando y que a la larga lo único que se va obtener es que la atención a los usuarios como principal función del Centro de empleo es que se vea afectada en su totalidad; ya que un Clima Laboral inadecuada termina por afectar no solo a los trabajadores, sino también a la DRTPE y Centro de Empleo Moyobamba, con bajos rendimientos, bajo cumplimiento de metas, rotación de personal, y un sinnúmero de problemas que a la larga se vería afectada.

Todos estos elementos contribuyeron a que esta entidad tenga los niveles de satisfacción del usuario que actualmente ostenta como Centro de Empleo de la Dirección Regional de

Trabajo y Promoción del Empleo, distrito de Moyobamba. El 37% de encuestados indicaron tener una satisfacción alta, el 16% una satisfacción media y el 47% una satisfacción baja. Estos resultados evidencian la grave problemática por la que atraviesa esta oficina.

Con respecto a la relación entre la eficiencia y la satisfacción del usuario, el coeficiente de correlación de Spearman dio un resultado de 0.77 se encuentra entre los valores 0,7 y 0,89 que equivalen a una correlación positiva alta. Con esto, se acepta la hipótesis alterna que indica que existe una relación positiva entre las variables. Esto quiere decir que existe una relación directamente proporcional entre las variables.

V. CONCLUSIONES

- 5.1. Existe relación entre eficacia y satisfacción del usuario en el Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, distrito de Moyobamba, el año 2016, puesto que el valor de chi cuadrado calculado (χ_c^2) fue determinado con los datos obtenidos en los instrumentos de recojo de información, es así que se tiene como resultado χ_c^2 (18.22), siendo mayor que el valor tabular χ_t^2 (9,49).
- 5.2. se observa que un nivel medio con 46.09% en los servicios más importantes como Acercamiento empresarial y SOVIO, avance frente a lo programado. Sin embargo, para los servicios de triaje, ABE y Bolsa de Trabajo se superó la meta programada.
- 5.3. El nivel de satisfacción del usuario del Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, distrito de Moyobamba. El 25.00% de encuestados indicaron tener una satisfacción alta, el 47.27% una satisfacción media y el 47.27% una satisfacción baja.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1.** Se recomienda al responsable del Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo del distrito de Moyobamba coordinar con el área responsable de la planificación de la dirección regional a fin de mejorar la articulación estratégicas y establecer un sistema de monitoreo y supervisión adecuado de tal manera que brinde soporte a los gestores de esta área para las alertas tempranas con respecto al logro de determinada meta o indicador.
- 6.2.** Se recomienda al responsable de planificación del Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo del distrito de Moyobamba, mejorar el nivel de planificación respecto a las programaciones a fin de facilitar el acceso de los servicios del centro de Empleo a un número mayor de usuarios.
- 6.3.** Se recomienda al responsable del área de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo del distrito de Moyobamba dotar al centro de empleo de personal calificado y con la estabilidad necesaria para trabajar procesos de mediano y largo plazo a fin de que pueda realizar con mayor eficiencia y eficacia sus funciones dado los bajos niveles de satisfacción del usuario.

VII. REFERENCIAS

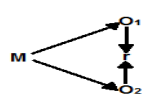
- Alarcón, A. (2015). *Satisfacción laboral del personal de enfermería y su relación con la calidad del cuidado al usuario en el servicio de medicina en los Hospitales II-2 Minsa y ESSALUD -Tarapoto, Agosto- Diciembre 2015*. Tarapoto. UNSM.
- Bachelet (1992). *La satisfacción de la investigación del consumidor* RFM N°144 – 145.
- Bocanegra, F. (1999). *Bases Metodológica de la investigación científica*. Trujillo. PubliCiencia.
- Calvo, C. (2014). *Escala de Alfa de Cronbach*. Escuela de Post Grado, Trujillo. Universidad César Vallejo.
- Caballero, A. (2009). *Innovaciones en las guías metodológicas para los planes y tesis de maestría y doctorado*. Lima: Instituto Metodológico Alen Caro.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración*, (7ª ed.).México: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. (3ª ed.). México: Mc Graw – Hill.
- Corral, Y. (2008). *Validez y Confiabilidad de los instrumentos de Investigación para la recolección de datos*. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Venezuela. Universidad de Carabobo.
- Córdova, I. (2013). *El Proyecto de Investigación Cuantitativa*. Lima: San Marcos EIRL.
- Chumacero, N. (2012). *La Nueva Gestión Pública y su aplicación en una negociación colectiva Caso: SUNARP - SITRA Z.R. N° IX – Sede Lima, Periodo 2006 - 2008*". Lima: PUCP.
- Da Silva, O. (2002). *Teorías de la Administración*, México: International Thomson Editores, S.A. de C.V.
- Díez de Castro, E. P. et al (2001). *Administración y Dirección*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2004). *Administración Un Perspectiva Global*, México: McGraw-Hill Interamericana.
- Martínez, P. (2010). *Medición de la satisfacción de usuarios de infraestructura y transporte público algunos ejemplos del caso chileno*. Lima: OSIFOR.
- Moreno, M. (2009). *Diseño de Sistema de Indicadores para Evaluar la Eficiencia y Eficacia de la Gestión en Misión de Barrio a Dentro del Estado de Falcón*, Venezuela. Universidad de Carabobo.

- Petracci, M. (1998). *La medición de la calidad y la satisfacción del ciudadano usuario de servicios públicos privatizados*. Dirección nacional de estudios y documentación. Buenos Aires. Argentina: Instituto de Administración Pública.
- Pino, R. (2010). *Metodología de la Investigación*. Lima: San Marcos EIRL.
- Prieto, T. (2013). *Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional*. Lima: PUCP.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración* (8ª ed.). México: Pearson Educación.
- Simón, A. (2005). *Diccionario de Economía*, México: Andrade.
- Universidad César Vallejo (2014). *Diseño y Desarrollo del Proyecto de Investigación*. Guía de Aprendizaje. Trujillo.
- Universidad César Vallejo-UCV (2015). *Resolución Rectoral N° 459-UCV*. Trujillo. Perú.

Anexos

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

TITULO. “Eficacia y Satisfacción del Usuario en el Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, distrito de Moyobamba, 2016”.

”PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	FUNDAMENTO TEORICO																
<p>General ¿Existe relación entre eficacia y satisfacción del usuario en el Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, distrito de Moyobamba, 2016?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es el nivel de eficacia en el Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, distrito de Moyobamba, 2016? ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en el Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, distrito de Moyobamba, 2016?</p>	<p>General Establecer la relación entre eficacia y satisfacción del usuario en el Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, distrito de Moyobamba, 2016.</p> <p>Específico Identificar el nivel de eficacia en el Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, distrito de Moyobamba, 2016 Identificar el nivel de satisfacción del usuario en el Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, distrito de Moyobamba, 2016</p>	<p>General Si existe relación entre eficacia y satisfacción del usuario en el Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, distrito de Moyobamba, 2016.</p> <p>Específico El nivel de eficacia en el Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, distrito de Moyobamba, 2016 es media. El nivel de satisfacción del usuario en el Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, distrito de Moyobamba, 2016 es media.</p>	<p>Eficacia Marchesnay, A. (1993): “Define a la eficacia como un estado en que un individuo, grupo u organización ha alcanzado los objetivos establecidos”.</p> <p>Satisfacción del usuario Para (Roel, S. 1996), la medición de la satisfacción del usuario de los programas y servicios gubernamentales es tan importante como en el sector privado, la diferencia entre uno y otro es que la administración pública busca incrementar la confianza del usuario, en cambio el sector privado tiene como objetivo preservar la lealtad del cliente.</p>																
DISEÑO DE INVESTIGACION	POBLACION Y MUESTRA	VARIABLES DE ESTUDIO	INSTRUMENTO DE RECOLECCION																
<p>La investigación fue descriptiva correlacional, según Gotuzzo (2010) “este tipo de diseño consiste en medir y describir relaciones entre dos o más variables en un momento determinado. Esquema del diseño:</p>  <p>M : usuario en el Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, distrito de Moyobamba, 2016. O₁ : Eficacia O₂ : Satisfacción r : Relación</p>	<p>Muestra Universal o Población Muestral</p> <p>La población está conformada por 760 usuarios del Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, distrito de Moyobamba, 2016</p> <p>2.4.2. Muestra del estudio: se utilizó el muestreo estratificado para determinar el tamaño de muestra, siendo el resultado 256 usuarios</p>	<p>VI: Eficacia VD: Satisfacción del usuario</p> <table border="1" data-bbox="1039 990 1522 1341"> <thead> <tr> <th>VARIABLE</th> <th>DIMENSION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="5">Eficacia</td> <td>Productividad</td> </tr> <tr> <td>Relación con los usuarios</td> </tr> <tr> <td>Calidad de los servicios</td> </tr> <tr> <td>Nuevas tecnologías</td> </tr> <tr> <td>Ética</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">Satisfacción del usuario</td> <td>Social</td> </tr> <tr> <td>Calidad Funcional percibida</td> </tr> <tr> <td>Calidad técnica percibida</td> </tr> <tr> <td>Valor Percibido</td> </tr> <tr> <td>Confianza</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Expectativas</td> </tr> </tbody> </table>	VARIABLE	DIMENSION	Eficacia	Productividad	Relación con los usuarios	Calidad de los servicios	Nuevas tecnologías	Ética	Satisfacción del usuario	Social	Calidad Funcional percibida	Calidad técnica percibida	Valor Percibido	Confianza		Expectativas	<p>Entrevista</p> <p>Encuesta para identificar la Eficacia y Satisfacción del Usuario en el Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, distrito de Moyobamba, 2016.</p>
VARIABLE	DIMENSION																		
Eficacia	Productividad																		
	Relación con los usuarios																		
	Calidad de los servicios																		
	Nuevas tecnologías																		
	Ética																		
Satisfacción del usuario	Social																		
	Calidad Funcional percibida																		
	Calidad técnica percibida																		
	Valor Percibido																		
	Confianza																		
	Expectativas																		

ANEXO 02: Instrumento
ENCUESTA 01: SATISFACCIÓN DEL USUARIO
 Adaptación de Mejías – Manrique (2011)

A continuación, marque con una “X” según el nivel de acuerdo o desacuerdo con las siguientes proposiciones planteadas. Gracias por su colaboración.

1 = Totalmente en desacuerdo; 2= En desacuerdo; 3= Indiferente; 4= De acuerdo; 5= Totalmente de acuerdo

N°	ITEM	1	2	3	4	5
1	El personal del Centro de Empleo - Moyobamba ha solucionado satisfactoriamente mis quejas					
2	En el Centro de Empleo - Moyobamba se le da el servicio que usted espera					
3	El personal del Centro de Empleo - Moyobamba conoce los intereses y necesidades de sus usuarios					
4	Se siente seguro al realizar sus trámites en el Centro de Empleo– Moyobamba					
5	El Centro de Empleo - Moyobamba presta un servicio satisfactorio en comparación con otras sucursales					
6	Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido en el Centro de Empleo - Moyobamba					
7	La calidad de los servicios automáticos es buena					
8	Sus expectativas son satisfechas con los servicios prestados por el Centro de Empleo– Moyobamba					
9	Usted tiene confianza en el Centro de Empleo - Moyobamba					
10	No ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados por el Centro de Empleo - Moyobamba					
11	Si otra sucursal me ofrece los mismos servicios, prefiero regresar a esta sucursal					
12	Al acudir al Centro de Empleo - Moyobamba sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos					
13	Usted recomendaría el Centro de Empleo - Moyobamba a otras personas					
14	El Centro de Empleo - Moyobamba es innovadora y con visión de futuro					
15	Los servicios prestados por el Centro de Empleo - Moyobamba están cerca de los ideales para una entidad de este tipo					
16	El Centro de Empleo - Moyobamba se preocupa por las necesidades de sus usuarios					
17	El servicio que se ofrece en el Centro de Empleo - Moyobamba se adapta a sus necesidades como usuario					
18	El personal del Centro de Empleo - Moyobamba es claro en las explicaciones o informaciones dadas					
19	El personal del Centro de Empleo - Moyobamba posee los conocimientos acerca de los servicios prestados					

Género: M () F ()

Fecha de la encuesta: _____

ENCUESTA 02: EFICACIA
Instrumento adaptado de Torrents, J. (s.f.)

Estimado Trabajador del Centro de Empleo:

A continuación, marque con una "X" según el nivel de acuerdo o desacuerdo con las siguientes proposiciones planteadas. La encuesta es anónima. Gracias por su colaboración.

1 = Totalmente en desacuerdo; 2= En desacuerdo; 3= Indiferente; 4= De acuerdo; 5= Totalmente de acuerdo

N°	ITEM	1	2	3	4	5
1	El centro de empleo considera como parte de la eficacia la satisfacción de los usuarios					
2	El centro de empleo considera como parte de la eficacia la calidad en los servicios que brinda					
3	El centro de empleo considera como parte de la eficacia el uso correcto de las tecnologías de la información y comunicación					
4	El centro de empleo considera como parte de la eficacia la ética en el trabajo					
5	El centro de empleo considera como parte de la eficacia el entorno social					

DATOS DE CLASIFICACIÓN:

Área:	
Usuario encuestado:	
Fecha de aplicación de encuesta:	

Anexo N° 03: Validación

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. **DATOS INFORMATIVOS:**

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor(es) del Instrumento
Dr. Juan Rafael Juárez Díaz	<ul style="list-style-type: none"> • UNSM • UCV 	Doctor	Kelly Vásquez Alarcón
Variable: Eficacia			

estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

PESIMO (1) MALO (2) REGULAR (3) BUENO (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					✗
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				✗	
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					✗
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica					✗
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✗
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				✗	
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos					✗
COHERENCIA	Entre los índice, indicadores y las dimensiones					✗
METODOLOGÍA	Las estrategias responde al propósito del diagnóstico					✗
OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					✗


OPINION DE APLICACIÓN

Apropiado y Adecuado Para su aplicación

PROMEDIO DE EVALUACIÓN:

4.8

Moyobamba; 16 de 04 del 2016



 Dr. Juan Rafael Juárez Díaz
DOCENTE

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor(es) del Instrumento
Kieffer Segundo Bazán Vargas	Red Salud - Moyobamba LCV	Doctor, Magister	Kelly Vásquez Alarcón
Variable: Eficacia			

INSTRUCCIONES: Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

PESIMO (1) MALO (2) REGULAR (3) BUENO (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado		X			X
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					X
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica			X		X
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad			X		
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					X
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos					X
COHERENCIA	Entre los índice, indicadores y las dimensiones					X
METODOLOGÍA	Las estrategias responde al propósito del diagnóstico					X
OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					X

OPINION DE APLICACIÓN

Adecuado para su aplicación

PROMEDIO DE EVALUACIÓN:

4.7

Moyobamba; 16 de 04 del 2016

Kieffer
Kieffer Segundo Bazán Vargas
 MAGISTER EN ADM. SERVICIOS DE SALUD
 DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA
 DNI N° 96796204

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. **DATOS INFORMATIVOS:**

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor(es) del Instrumento
Pedro Casique Armas	UCV	Magister	Kelly Vasquez Alarcón
Variable: Eficacia			

INSTRUCCIONES: Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

PESIMO (1) MALO (2) REGULAR (3) BUENO (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado			x		
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				x	
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					x
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica				x	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				x	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					x
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos				x	
COHERENCIA	Entre los índice, indicadores y las dimensiones				x	
METODOLOGÍA	Las estrategias responde al propósito del diagnostico					x
OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					x

OPINION DE APLICACIÓN

Es favorable

PROMEDIO DE EVALUACIÓN:

4.3

Moyobamba; 16 de 04 del 2016


 Mg. Pedro Casique Armas
CLAD N° 0418

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor(es) del Instrumento
Dr. Juan Rafael Juarez Diaz	• UNSM • UCV	Doctor	Kelly Vásquez Alarcón
Variable: Satisfacción del Usuario			

INSTRUCCIONES: Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

PESIMO (1) MALO (2) REGULAR (3) BUENO (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					X
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica					X
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				X	
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos				X	
COHERENCIA	Entre los índice, indicadores y las dimensiones					X
METODOLOGÍA	Las estrategias responde al propósito del diagnostico					X
OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					X

OPINION DE APLICACIÓN

Apropiado y Adecuado Para su aplicación

PROMEDIO DE EVALUACIÓN:

4.8

Moyobamba; 16 de 04 del 2016


 Dr. Juan Rafael Juarez Diaz
 DOCENTE

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor(es) del Instrumento
Kieffer Segundo Bazán Vargas	Red-Salud - Moyobamba IJCV	Doctor, Magister	Kelly Vázquez Alarcón
Variable: Satisfacción del Usuario			

INSTRUCCIONES: Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

PESIMO (1) MALO (2) REGULAR (3) BUENO (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					X
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica				X	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				X	
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos				X	
COHERENCIA	Entre los índice, indicadores y las dimensiones					X
METODOLOGÍA	Las estrategias responde al propósito del diagnostico					X
OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					X

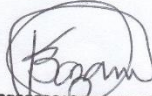
OPINION DE APLICACIÓN

Adecuado para su aplicación

PROMEDIO DE EVALUACIÓN:

4.7

Moyobamba; 16 de 04 del 2016


Kieffer Segundo Bazán Vargas
 MAGISTER EN ADM. SERVICIOS DE SALUD
 DOCTORADO EN SALUD PUBLICA
 DNI N° 98796284

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor(es) del Instrumento
Pedro Casique Armas	UVCV	Magister	Kelly Vasquez Alarcón
Variable: Satisfacción del Usuario			

INSTRUCCIONES: Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

PESIMO (1) MALO (2) REGULAR (3) BUENO (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				x	
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					x
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				x	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica			x		
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				x	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				x	
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos					x
COHERENCIA	Entre los índice, indicadores y las dimensiones				x	
METODOLOGÍA	Las estrategias responde al propósito del diagnostico					x
OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					x

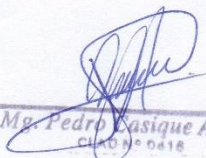
OPINION DE APLICACIÓN

Es favorable

PROMEDIO DE EVALUACIÓN:

4.3

Moyobamba; 16 de 04 del 2016


 Mg. Pedro Casique Armas
C.I. 0416

Anexo N° 04: Constancia de la Investigación



LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO SAN MARTÍN

SE AUTORIZA:

Que, en atención a la solicitud de la recurrente con fecha 19 de octubre del presente con expediente N°01441474 se autoriza:

A la Maestrante, **VÁSQUEZ ALARCON KELLY**, con DNI N° 46658384, alumna de la escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo – Maestría en Gestión Pública, con Título de Tesis "Eficacia y Satisfacción del Usuario en el Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Distrito de Moyobamba, 2016", está autorizada al acceso de la información, datos de usuarios, e información de empresas usuarias correspondientes al Centro de Empleo, en el Alto Mayo, durante el periodo 2016.

Se expide la presente a solicitud de la interesada para los fines que crea conveniente.

Moyobamba, 21 de octubre del 2016



GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN
DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO
Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO
Lic. Adm. Walter Benigno Saavedra
DIRECTOR REGIONAL

Autorización de Publicación de Tesis de Repositorio Institucional UCV

Yo, **Kelly Vásquez Alarcón**, Identificada con **DNI N°46658384**, Egresada de la Escuela de POSGRADO de la Universidad César Vallejo, autorizo la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulada **“Eficacia y Satisfacción del Usuario en el Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Distrito de Moyobamba, 2016”**.

En el repositorio institucional de la UCV (<http://dspace.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el decreto legislativo 822, Ley Sobre Decreto de Autor, Art.33.

Observaciones:

.....
.....
.....

Tarapoto, septiembre 2018.



.....
KELLY VASQUEZ ALARCON
DNI N° 46658384

Eficacia y Satisfacción del Usuario en el Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, distrito de Moyobamba, 2016.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS


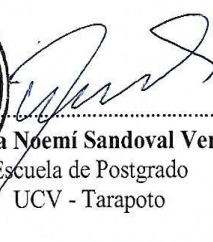
1	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	2%
2	Submitted to Universidad de Lima Trabajo del estudiante	1%
3	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	www.repositorioacademico.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	bdigital.uncu.edu.ar Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1%
7	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	1%

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

La Dra. ANA NOEMI SANDOVAL VERGARA, ha revisado la tesis del estudiante Br. KELLY VÁSQUEZ ALARCÓN titulada “**Eficacia y Satisfacción del Usuario en el Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, distrito de Moyobamba, 2016**”, constato que la misma tiene un índice de similitud de 21% verificable en el reporte de originalidad del programa TURNITIN.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 02 de Julio del 2018.



Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara
Escuela de Postgrado
UCV - Tarapoto



“Eficacia y Satisfacción del Usuario en el Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, distrito de Moyobamba, 2016”.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA.**

AUTOR:

Br. Kelly Vásquez Alarcón.

ASESOR:

Mba. Enrique López Rengifo.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección

MOYOBAMBA-PERÚ

2016



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la Ciudad de Moyobamba; a los diez días del mes de febrero del año dos mil diecisiete, siendo las 6:00 p.m., en mérito de la **Resolución Directoral Académico N° 094-2017/DPG-UCV-FT.**

Se procedió a recibir la Sustentación de la Tesis Titulada **“Eficacia y Satisfacción del Usuario en el Centro de Empleo de la Dirección Regional del Trabajo y Promoción del Empleo, Distrito de Moyobamba, 2016”** de la MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA, PROMO 2015-01 TARAPOTO; presentado por la bachiller **Vasquez Alarcon Kelly**, ante el Jurado evaluador conformado por los siguientes Docentes:

- Presidente : Mg Keller Sánchez Dávila
- Secretario : Dr. Juan Rafael Juarez Díaz
- Vocal : Dra. Juliana Chumbe Muñoz

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas formuladas por los miembros del Jurado, se tomó la decisión de..... APROBAR CON MAYORIA.....la Sustentación de la Tesis. Siendo las..... 6:40 p.m...... se dio por concluido el presente acto firmado:



 PRESIDENTE
 Mg Keller Sánchez Dávila



 SECRETARIO
 Dr. Juan Rafael Juarez Díaz



 VOCAL
 Dra. Juliana Chumbe Muñoz