



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de  
Trabajo y Promoción del Empleo – Lambayeque, 2019**

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

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Br. Kelly Campos Tavera (ORCID: 0000-0002-8291-8610)

**ASESOR:**

Dr. Carlos Alberto Centurión Cabanillas (ORCID: 0000-0002-5301-0291)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

Chiclayo – Perú

2019

## **Dedicatoria**

Quiero dedicar esta tesis a Dios, por ser quien siempre me acompañó en cada momento y quien fue mi pilar, mi guía y mi eje fundamental, a mi padre Eduardo Campos Cerna quien ha sido mi soporte, a mi abuelita Santos Cerna Hoyos quien ocupa un lugar importante en mi corazón, de la misma manera a mi querida Hermana en Cristo, Rosario Llorens Torra por su gran amor quienes mi inspiración como ser humano para poder realizar la meta trazada.

Kelly Campos Tavera

## **Agradecimiento**

Extiendo mi agradecimiento infinito en primer lugar a Dios por ser mi guía en cada momento. A mi familia, de manera especial a mi tía María Agurto Cerna quien supo comprenderme y apoyarme durante todo este tiempo, en mis sueños de superación y por su gran cariño.

A mi linda hermana en Cristo Fanny Elizabeth Calderón Pérez, que, con su generosidad, afecto estuvo alentándome para poder culminar este trabajo de investigación. A los diferentes docentes que pasaron por nuestra aula, compartiendo sus enseñanzas, en especial a mi asesor: Dr. Carlos Centurión Cabanillas quien con su tolerancia, paciencia y apoyo se logró realizar el presente trabajo de investigación. A mi gran compañera de tesis y a la vez una gran amiga Yvonne Diana Ramos Díaz con quien vivimos anécdotas y vivencias inolvidables en todo este trayecto de tiempo, gracias por haberme ofrecido tu plena confianza, por haber alcanzado nuestro objetivo con mucho esfuerzo, perseverancia y dedicación. A la Gerencia Regional de Trabajo, Lambayeque por permitirme desarrollar este trabajo de investigación.

Kelly Campos Tavera

## Página del jurado



### DICTAMEN DE SUTENTACIÓN DE TESIS

LA BACHILLER: **CAMPOS TAVARA KELLY**

Para obtener el Grado Académico de **Maestra en Gestión Pública**, ha sustentado la tesis titulada:

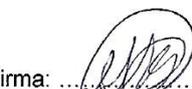
**CALIDAD DE SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA GERENCIA REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO LAMBAYEQUE 2019**

Fecha: 07 Agosto del 2019

Hora: 9:00pm.....

#### JURADOS:

**PRESIDENTE** : Dr. Victor Augusto Gonzales Soto

Firma: 

**SECRETARIO**: Dra. Angélica Yuliana Sobrino Olea

Firma: 

**VOCAL** : Dr. Carlos Alberto Centurión Cabanillas

Firma: 

El jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... **APROBAR POR UNANIMIDAD** .....

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis

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

Recomendaciones sobre la tesis:

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

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de 15 días, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Kelly Campos Tavera, identificada con DNI 43035210, estudiante del Programa de Maestría en GESTIÓN PÚBLICA, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, con la Tesis titulada: “Calidad de Servicio para la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Lambayeque, 2019”

Declaro bajo juramento que:

1. Soy la autora de la Tesis en mención.
2. En la elaboración de la misma he respetado las normas Internacionales de citas y referencias de acuerdo a las normas APA, para las fuentes consultadas; en tal sentido, la Tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La Tesis no es autocopiada, es original, no ha sido presentada anteriormente por mi persona, para la obtención de grado ni de título profesional alguno.
4. Los datos presentados en los resultados, son reales, no han sido falseados, ni duplicados ni copiados y por lo tanto se constituirán en aporte a la realidad investigada.

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

Chiclayo, 20 de junio de 2019.



---

**Bach. Kelly Campos Tavera**

**DNI 43035210**

## Índice

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del jurado .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Índice .....	vi
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO .....	21
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	21
2.2. Operacionalización de variables .....	22
2.3. Población, muestra y muestreo .....	24
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	25
2.5. Procedimiento.....	26
2.6. Método de análisis de datos.....	26
2.7. Aspectos éticos .....	27
III. RESULTADOS.....	28
IV. DISCUSIÓN .....	35
V. CONCLUSIONES .....	38
VI. RECOMENDACIONES .....	39
VII. PROPUESTA .....	40
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS .....	48
Matriz de consistencia .....	48
Instrumento de medición de la variable .....	49
Validación del instrumento.....	52
Diseño de la propuesta .....	70
Autorización para el desarrollo de la tesis .....	78
Autorización para la Publicación Electrónica de las Tesis .....	79
Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	80
Reporte Turnitin .....	81
Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....	82

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Los seis niveles de evaluación de la eficacia de la capacitación.....	18
Tabla 2. Operacionalización de variables. ....	23
Tabla 3. Plan de acción de la propuesta de capacitación.....	70
Tabla 4. Estrategia de capacitación para el colaborador .....	71
Tabla 5. Cronograma de capacitación.....	72
Tabla 6. Presupuesto del programa de capacitación .....	74
Tabla 7. Fiabilidad del cuestionario de satisfacción del usuario .....	75
Tabla 8. Fiabilidad del cuestionario de calidad de servicio. ....	75
Tabla 9. Dimensión fiabilidad.....	76
Tabla 10. Dimensión sensibilidad .....	76
Tabla 11. Dimensión seguridad .....	76
Tabla 12. Dimensión empatía .....	76
Tabla 13. Dimensión elementos tangibles.....	77
Tabla 14. Dimensión rendimiento percibido.....	77
Tabla 15. Dimensión expectativas .....	77

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo Servqual y modelo Servperf Ibarra (2015) .....	14
Figura 2. Calidad de servicio en la Dimensión Fiabilidad .....	28
Figura 3. Calidad de servicio en la Dimensión Sensibilidad.....	29
Figura 4. Calidad de servicio en la Dimensión Seguridad .....	30
Figura 5. Calidad de servicio en la Dimensión Empatía.....	31
Figura 6. Calidad de servicio en la Dimensión Elementos Tangibles.....	32
Figura 7. Nivel de satisfacción de los usuarios en Dimensión Rendimiento Percibido	33
Figura 8. Nivel de satisfacción de los usuarios en la Dimensión Expectativas .....	34

## **RESUMEN**

El objetivo de este trabajo de investigación es proponer un programa de capacitación en calidad de servicio para mejorar la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, en la ciudad de Chiclayo en el año 2019, tomando como referencia a Castellanos (2014) quien cita a Pérez (2006) refiere que es importante la planificación del servicio al usuario. Este estudio es un tipo de investigación descriptiva, el cual se realizó en una población de treinta y uno (31) colaboradores, la cual se obtuvo una muestra de siete (7) colaboradores del área de Dirección de Prevención y Solución de Conflictos siendo esta el número con el cual se trabajó. Teniendo como variable independiente a la calidad de servicio en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo y la variable dependiente la satisfacción del usuario. La calidad de servicio y la satisfacción del usuario se determinó aplicando la encuesta, la cual es una técnica de análisis, obteniendo resultados desfavorables, en cuanto a la expectativa del nivel de satisfacción del usuario, ya que un 50.25% mencionaron estar en desacuerdo y por otro lado tenemos la opinión de los colaboradores quienes mencionan estar de acuerdo con el servicio brindado con un 57.65%, es por ello que se propone aplicar el programa de capacitación, para que el nivel de satisfacción del usuario pueda ser mucho mejor.

Palabras Claves: Capacitación, calidad de servicio, satisfacción y programa.

## **ABSTRACT**

The objective of this research work is to propose a training program in quality of service to improve user satisfaction in the Regional Management of Labor and Employment Promotion, in the city of Chiclayo in 2019, taking as reference Castellanos (2014) who cites Pérez (2006) states that it is important to plan the service to the user. This study is a type of descriptive research, which was conducted in a population of thirty-one (31) collaborators, which was obtained a sample of seven (7) collaborators in the area of Prevention and conflict resolution, being this the number with which you will work. Having as an independent variable the quality of service in the Regional Labor Management and Promotion of Employment and the dependent variable user satisfaction. The quality of service and user satisfaction was determined by applying the survey, which is an analysis technique, obtaining unfavorable results, in terms of the expectation of the level of user satisfaction, since 50.25% mentioned disagreeing and for On the other hand we have the opinion of the collaborators who mention to be in agreement with the service provided with a 57.65%, that is why it is proposed to apply the training program, so that the level of user satisfaction can be much best.

Keywords: Training, quality of service, satisfaction and program

## I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción de los usuarios en las organizaciones tiene notable participación en la medición sobre calidad del servicio que se brinda, por lo que debe ser considerada dentro de las políticas de la empresa siendo prioridad el brindar un servicio de calidad a sus usuarios, para ello, resulta significativo que las instituciones tengan un programa de capacitación a fin de que los colaboradores se encuentren especializados en temas específicos de servicio al cliente, lo que les permitirá desarrollar de manera eficiente y eficaz sus funciones, enmarcando su accionar con el cumplimiento de los requerimientos y necesidades de los usuarios de manera oportuna; dado que un cliente no satisfecho se convierte en un agente de difusión negativa para la empresa, y los clientes son el corazón de cualquier negocio, por tanto se le debe prestar mayor atención.

Según Thompson (2016) en su artículo menciona tres beneficios básicos que la entidad percibe si logra satisfacer a un usuario dicho sea el caso; en primer lugar, un usuario satisfecho vuelve a adquirir en el futuro, siendo leal a la organización en posteriores operaciones; seguido, un cliente o usuario satisfecho es el mejor comunicador de las experiencias positivas que registró en la adquisición servicio o bien , por lo que la empresa gana prestigio y por último, un usuario satisfecho deja de lado a la competencia, centra su atracción en la compañía, por lo que esta incrementa su participación en el mercado, actualmente las empresas necesitan marcar diferencia con la competencia. Debido a lo mencionado anteriormente, se logra evidenciar, la relevancia que tiene el tema de investigación.

En cuanto a la problemática en el ámbito internacional se precisa, según el Ministerio de Hacienda de Chile (2017) mediante un Programa de Modernización Pública evaluó la satisfacción de los usuarios referente a los servicios que brindan las entidades públicas, identificando los ámbitos que impactan más en los usuarios según la calidad de servicio recibido, es por ello que el Portal de satisfacción de servicios públicos – Gobierno digital que forma parte del programa presentó estadísticas sobre la satisfacción de los usuarios en distintas entidades públicas del país; en el 2017 el Instituto Nacional de Estadísticas de Chile evaluó los trámites y 62% de los usuarios mencionaron estar satisfechos, y el 19.1% insatisfechos, asimismo se evaluó la institución donde el 75.1% de los usuarios se mostró satisfecho y el 3.5% insatisfechos.

Por otro lado, Droguett (2014) en su artículo precisa que la calidad en el servicio en los últimos años ha tomado gran valor en todos los mercados por el simple hecho en que los usuarios necesitan siempre lo mejor, con el incremento de nuevos negocios, llegaron al usuario una diversidad de servicios, productos, bienes o marcas con una sociedad de compendios de diferenciación, siendo de esta manera que la calidad en el servicio sea tomada en cuenta como un factor esencial para sobresalir y brindar un valor agregado en las organizaciones, considerando sobre todo la satisfacción en su totalidad a los usuarios por encima de su competencia, dado que un cliente satisfecho regrese por una segunda compra y multiplica su experiencia con las personas mas cercanas de su entorno.

La Superintendencia Industria y Comercio (2015), de Colombia, mediante su informe de satisfacción al usuario externo, el cual tiene como finalidad medir el nivel de satisfacción de los usuarios institucionales relacionados con los servicios y trámites que desarrolla la entidad, teniendo como resultados que los servicios o áreas que más solicitaron fueron la protección al usuario y propiedad industrial con un 31.99% y 29.30% respectivamente y finalmente de todos los encuestados un 63% mencionan que la Superintendencia Industria y Comercio (SIC) cumplió sus expectativas, un 31% considera que no cumplió con sus expectativas y solo el 6% refleja que supera sus expectativas. Este informe nos sustenta que evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios anualmente o por periodos de tiempo nos ayuda a mejorar en los puntos que carecemos y mantener a nuestros clientes - usuarios satisfechos.

En el ámbito nacional, la empresa R&C Consulting (2019), sostiene que la calidad es una técnica que se aplica en el sector privado y público. En el caso del sector público tiene como finalidad lograr la credibilidad y confianza de la sociedad. La calidad es uno de los puntos más debatidos ante la comunidad en busca de la modernización dentro de las entidades públicas y gobiernos que existen en nuestro país, el cual se relaciona directamente con la satisfacción de usuario, y los estos son los que califican la calidad de servicio que brindan las organizaciones. El tema de calidad dentro de estas instituciones públicas llega a implicar transformaciones las cuales contribuyan a eliminar la corrupción, buscando la transparencia y eficacia de la administración con el fin de acercarla más al ciudadano, además menciona que la incorporación de la calidad a estos espacios debe acatar diferentes presiones como son, una sociedad más demandante, mejorar el rendimiento económico,

elevant la legitimidad y transparencia de las actividades del gobierno, incorporación de nuevas tecnologías y otras tendencias que ingresan en la gestión pública.

Por otro lado, Brown (2018) por medio de una conferencia desarrollada por la Contraloría General de la República sostiene que todo colaborador del estado tiene la responsabilidad de brindar un buen servicio, debe tener en cuenta que cualquier actividad que realice impactará en los usuarios, asimismo manifiesta que cierto porcentaje de instituciones públicas no están conscientes sobre la calidad de servicio. Además, menciona que toda empresa privada que no brinde buena calidad de servicio puede que quiebre, sin embargo, en las organizaciones públicas existe otro panorama, donde coexiste un usuario cautivo, debido que no tiene otro lugar donde recurrir es forzado a volver, aportando que la calidad no es algo casual que se presente sino más bien se construye con esfuerzo. Por último, da a conocer que la entidad pública por más que desarrolle excelentes servicios y muy bien especificado, pero si no conocemos en realidad lo que el usuario requiera o espera no se lograría la satisfacción de los usuarios.

Desde el punto de vista institucional la entidad pública Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, que tiene como misión ejecutar las actividades de empleabilidad e inserción laboral, trabajo digno, decente y el autoempleo, asegurando el cumplimiento de las normas vigentes, los derechos de los colaboradores, prevención y la solución de situaciones incómodas dentro del centro de labor para lograr el avance de sus empresas y de la región; asegurando el cumplimiento de la normativa laboral vigente, el mejoramiento en las condiciones de trabajo y el respeto de los derechos fundamentales del trabajador, por lo cual, se puede identificar la coexistencia del área de Dirección de Prevención y Solución de Conflictos cuya unidad orgánica es de suma importancia para el progreso de las actividades anteriormente mencionadas.

El área de Dirección de Prevención y Solución de Conflictos es frecuentada por distintos usuarios donde los colaboradores efectúan sus funciones para brindar un servicio de manera oportuna sin embargo se ha identificado una situación problemática en relación a la falta de personal por la alta demanda de trámites, mayor número de registros diarios ya sea para el mismo despacho o para las sub áreas que para poder lograr o cumplir los trámites de los usuarios algunas veces laboran fuera de horario de trabajo, siendo más específicos se precisa poca capacidad para realizar diferentes trámites, tiempo de demora de la

documentación, incomodidad en el personal por la presencia de algunas conductas no adecuadas que manifiestan los usuarios sin embargo los colaboradores realizan su función dándole solución según su situación.

Estas fracciones citadas anteriormente sobre cómo se percibe actualmente la calidad de servicio el cual permite determinar la satisfacción del usuario se puede corroborar mediante investigaciones previas que está dirigido a entidades públicas, los cuales siguen una estructura a nivel internacional, nacional y local. A nivel internacional encontramos a Torres y Luna (2017) quienes desarrollaron su investigación a dos entidades bancarias (Bancomer y Banamex) más importantes del país de México tuvieron como objetivo general evaluar la calidad de servicio que brindan dichas entidades, el mismo que tuvo un enfoque cuantitativo de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 385 usuarios por entidad bancaria, cabe mencionar que al contar con 4 sucursales para cada entidad se aplicó 96 cuestionarios por cada sucursal y obtener representatividad de la población.

En cuanto a la recolección de datos se aplicó el cuestionario SERVPERF el mismo que constó de 12 ítems, donde se evaluó la confiabilidad de los datos obteniendo un 92.4% de fiabilidad, lo que demuestra que el cuestionario desarrollado para la investigación fue consistente y adecuado, de igual manera se analizó la confiabilidad para cada componente o dimensión del instrumento obteniendo un 0.849 (fiabilidad), 0.670 (capacidad de respuesta), 0.822 (seguridad), 0.611 (empatía) y 0.662 (elementos tangibles).

Por otro lado, se logró hallar que el 70% de los clientes calificó de buen y excelente nivel las instalaciones físicas (elementos tangibles), el 90% de los usuarios consideraron que los conocimientos del personal, el desempeño profesional y el cumplimiento del horario laboral fue de excelente nivel (seguridad y empatía), el 55% de los clientes mencionaron que el servicio brindado por el personal fue de manera correcta y cuidadosa (fiabilidad), estos índices reflejan que existe en su mayoría una buena atención hacia los usuarios y hace que la empresa sea eficiente en la calidad de servicio que ofrece en sus instalaciones, sin embargo los usuarios consideran que hay que reforzar la falta de apoyo y el tiempo que toma realizar un trámite, y es ahí donde la entidad no es lo suficientemente eficiente (capacidad de respuesta).

García (2016) en su tesis en la universidad de Lleida, cuyo nivel fue descriptivo-exploratorio, de enfoque cuantitativo, para la recolección de datos empleó una encuesta con

34 ítems para las variables, el objetivo fue establecer el vínculo entre la calidad de servicio y el interés del usuario en la biblioteca comunal de Temuco, las respuestas permitieron llegar a la conclusión en que ambas variables tienen un vínculo directo y positivo, dado que al brindar una adecuada y excelente atención a los usuarios la calidad de servicio es óptima y resulta una experiencia agradable para los usuarios, asimismo se especificó que el buen uso de estrategias de gestión contribuye a dar un óptimo servicio de atención a los usuarios.

Rojas (2015) en su trabajo de investigación en Chile, planteó el objetivo de desarrollar y especificar los componentes de la institución que contribuyan en la condición recibida y la complacencia por parte de los usuarios que demandan del servicio que brinda la municipalidad. Concluyendo, existe relación en la incompetencia emitida por el Estado de Chile y los municipios, de diseñar actividades estratégicas en el trámite local referente al avance continuo de los servicios, siendo la municipalidad responsable en mejorar su planificación estratégica para complacer las carencias de los pobladores en los servicios.

Hidalgo (2015) plantea en su tesis realizada en la universidad Regional Autónoma de los Andes (UNIANDES), especificó como objetivo trazar un modelo de gestión para la mejora de la calidad de atención al usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal(GADM) del Cantón Babahoyo, tras la ejecución de la encuesta obtuvo la conclusión de que el modelo de gestión ayuda a perfeccionar la calidad en la atención del servicio hacia el usuario, considerando que se debe mejorar los procesos que desarrolla la institución en el área de atención al cliente, además se identificó que se puede simplificar procedimientos para brindar un servicio eficiente y eficaz en menor tiempo, satisfaciendo las necesidades de los pobladores.

Beltrán (2016) sostiene en su investigación en México hizo notar como objetivo entender la influencia sobre la calidad en el servicio al usuario para una mejor satisfacción y fidelidad del usuario hacia la institución, llegó a la conclusión que el cumplir con el usuario es primordial desde la perspectiva como le precisa la frase “ todo inicia y termina con nuestro usuario”, puesto que dentro del servicio ofrecido debe consistir en brindar información real y concreta de lo que busca el cliente o usuario frente a un servicio, asimismo se tiene que atender en un tiempo prudente y eso requiere del compromiso de los colaboradores que

desarrollen sus funciones eficientemente, logrando de esa forma que la institución tenga competitividad en el mercado.

Reyes (2014) en su estudio de investigación, su objetivo fue verificar la influencia de la calidad del servicio hacia la satisfacción del usuario en la asociación SHARE, origen de Huehuetenango, tipo de investigación experimental – descriptiva, cuya muestra fue de 100 usuarios y 12 funcionarios, donde concluyó que en relación a la satisfacción de la calidad del servicio fue aprobado en cuanto a las apariencias como instalaciones con un valor porcentual de 79%, limpieza general de 75%, capacitación del personal con el índice de 68%, información apropiada de 60%, sin embargo también se precisó la insatisfacción en referencia al parqueo con un valor de 77%, estos índices reflejan que factores se deben mejorar para lograr una adecuada atención hacia los clientes.

Tras la capacitación aplicada acerca a la calidad del servicio se obtuvo como resultados: satisfacción del usuario que fue considerada como muy satisfactoria respectivamente en investigación con el índice porcentual de 63%, parqueo con 68%, en instalaciones con un valor porcentual de 78%, aseo general fue cualificado como satisfactorio con 71% y formación del personal con 59%, es decir en algunos aspectos hubo una disminución puesto que se consideraron a los mismos encuestados posteriormente del experimento, para corroborar con una certeza considerable. Esto permite coincidir con la hipótesis es así que la calidad del servicio sí mejora la satisfacción del usuario en la asociación SHARE, lo que contribuye en el aumento integral de la misma, pues produce que el colaborador sea comprometido, así como responsable en el servicio que brinda.

Citando a Murillo (2014) en una investigación llevada en Colombia, sostuvo como objetivo estudiar el nivel de satisfacción que tenían los usuarios sobre el servicio brindado por las compañías de Claro y Movistar donde se planteó la construcción de un plan de acción para cada operador compuesta de cinco pasos como es desarrollar su propósito, comprender las necesidades de los usuarios, fijar los valores, satisfacer los requerimientos y crear actividades correctivas de acción de servicios. Del plan de acción se obtuvo identificar que los factores claves para obtener la satisfacción de los usuarios en referencia al servicio y atención ofrecida por las empresas fueron la amabilidad y empatía por parte de los trabajadores, la rapidez de atención y la cobertura de la señal de datos y del móvil.

A nivel nacional Navarro y Lozano (2018), en su investigación desarrollada tuvo como objetivo principal determinar si la calidad de servicios que prestan los colaboradores se relaciona con la satisfacción del usuario, el cual se rigió con un diseño de investigación no experimental de corte transversal, la muestra estuvo constituida por 138 usuarios de la Municipalidad Distrital de Belén, para la recolección de datos se desarrolló la técnica de la encuesta y el instrumento fue un cuestionario para ambas variables que constaba de 20 ítems con sus respectivas dimensiones, con la finalidad de obtener información importante para el desarrollo de la investigación. Concluye, señalando que la calidad de servicio tiene una relación directa con la satisfacción del usuario, por lo tanto, se debe prestar atención al usuario, ya que este comparte su experiencia con su entorno más cercano.

Asimismo, se llegó a la conclusión que la calidad de servicio que brinda la entidad es muy buena, obteniendo un porcentaje mayor a 75%, también se pudo identificar que el 72% de los usuarios se encuentran satisfechos en cuanto a la experiencia vivida en su última visita y, por último, por medio de la prueba binomial se determinó que existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario siendo su p-valor 0.000 para todos los ítems. Cabe mencionar que el análisis de fiabilidad que se obtuvo por medio del estadístico de alfa de Cronbach fue de 89.4%, hallazgo que nos permitió deducir que nuestro instrumento para la investigación fue consistente y adecuado, además para la validez del instrumento se desarrolló la validez de contenido, donde los tres expertos expresaron el visto bueno del instrumento.

Por otro lado Rojas (2017) en la investigación que desarrolló en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo tuvo como principal objetivo determinar la influencia entre la calidad de servicio que brinda la entidad y la satisfacción de los usuarios, el cual tuvo un enfoque cuantitativo con nivel descriptivo y de diseño no experimental de corte transversal, la muestra estuvo conformada por personas mayores de 18 años que se acercaron a realizar trámites siendo un total de 138, para la recolección de datos se empleó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. En su conclusión, pudo determinar que solo el 32,6% de los encuestados, califica la calidad de servicio en el nivel “a veces”, por lo que determinó que la calidad de servicio hacia los usuarios influye en su satisfacción, el usuario necesita que su malestar sea resuelto y necesita ser escuchado.

En el análisis de la confiabilidad se desarrolló el estadístico Alfa de Cronbach para ambos cuestionarios obteniendo un 90% de confiabilidad para el cuestionario de calidad de servicio y un 91% para satisfacción del usuario. En lo que respecta al desarrollo de los objetivos se demostró que la variable calidad está vinculada con la satisfacción del usuario donde su p-valor fue igual a 0.000 y su Coeficiente Pearson igual a 0.859, además se pudo evidenciar que las dimensiones eficiencia, expectativa, eficacia, fidelización y accesibilidad registraron un p-valor igual a 0.000; con un coeficiente Pearson igual a 0.834 de eficiencia y expectativa, 0.800 de eficacia y fidelización, por último 0.850 de accesibilidad, concluyendo que las reciprocidades fueron positivamente altas.

Loli, y otros (2013) en su investigación desarrollada obtienen como resultado saber la relación que existe entre la satisfacción de los clientes y la calidad de servicio que brindan en las entidades públicas de Lima Metropolitana, dicha investigación contó con una muestra de 174 personas que consumieron productos y servicios. Como principal hallazgo se puede mencionar que entre satisfacción del usuario y calidad de servicio existe una significativa relación y positiva ( $Rho\ Spearman = 0.609$ ), es decir que a mayor rango de calidad de servicio que brinden las organizaciones, mejor será la satisfacción de los usuarios.

De igual manera, se puede concluir la importante relación y positiva entre la calidad de servicio y los componentes de satisfacción del usuario siendo su p - valor igual a 0.000, lo mismo ocurre con la variable satisfacción del cliente y componentes de calidad de servicio siendo su p-valor igual a 0.000. Por último, se describió las variables estudiadas obteniendo que el 35.1% de los clientes o usuarios se encuentran más o menos de acuerdo con el servicio brindado y el 31.6% mencionaron estar más o menos satisfechos con lo recibido por las organizaciones.

Tejada (2014) en su estudio de investigación realizado en la Universidad Nacional del Callao, de tipo aplicada y nivel demostrativo explicativo, con una población de 52 colaboradores administrativos de la municipalidad de estudio, planteó el objetivo general programar la gestión administrativa así como su mejora en el municipio que contribuya perfeccionar los servicios municipales, concluye que la toma de decisión, modernización administrativa y capacitación no son importantes para el ámbito interno de la institución, tras la ejecución del instrumento que fue una encuesta se identificó que la toma de decisiones no es primordial

para la administración gerencial y siendo una función estratégica requiere de su atención ya que la gerencia es una unidad orgánica dentro de la institución y tiene el deber de promover la participación de los funcionarios para otorgar un servicio de calidad a los usuarios.

Plantea Arrué (2014) en su estudio sobre calidad del servicio de atención en la oficina del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTTEL) en Loreto en la perspectiva del usuario, en la universidad de la Amazonía, donde el tipo fue no experimental, nivel descriptivo, cuya muestra fue de 196 usuarios, tuvo como objetivo general valorar la calidad del servicio de atención a usuarios de la oficina de OSIPTTEL, tras el desarrollo de su tesis llegó a la conclusión que los participantes de la encuesta se estimó un nivel de satisfacción baja con un valor porcentual de 62%, siendo este nivel que se consideró como adecuado para el usuario, pero no suficiente dado que lo que se brinda a los usuarios en cuanto a sus quejas, reclamos, problemas, no es resuelto en un tiempo estimado, sino al contrario existe una demora para la solución de problemas.

A nivel local Castillo y Gavidia (2017), en su investigación desarrollada en la Universidad Señor de Sipán, Pimentel - Lambayeque, sostuvo como objetivo determinar de qué manera la calidad del servicio incide en la satisfacción del cliente del molino Semper S.A.C, Lambayeque - 2016. Correspondiendo a un estudio de tipo correlacional – descriptiva - propositiva, tuvo como población un total de 1,855 clientes del molino, obteniendo un patrón de 114 clientes, el mismo a quienes se les asignó una encuesta con el propósito de indagar sobre la calidad del servicio brindando a los usuarios.

Tras la investigación anteriormente señalada se llega al resultado, que es de gran interés la calidad del servicio, ya que interviene positivamente en la satisfacción del cliente, cuyos elementos influyentes son: desarrollo con lo ofrecido con un 74%, calidad del servicio en un 92% y nivel de satisfacción con un 59%, por otro lado recomienda implementar uniformes al personal y capacitarlos con la intención que la atención al cliente sea del agrado de los consumidores, logrando fidelizar a sus clientes con el fin de que puedan recomendar a compañeros, parientes, entre otros, para que acudan al molino.

Dávila y Flores (2017), mencionan en su investigación realizada el fin de evaluar la calidad del servicio en el Restaurante Turístico El Cántaro de Lambayeque, corresponde una investigación descriptiva y mixta (tuvo una parte cualitativa y cuantitativa), tuvo como

población entre ochenta (80) y ciento veinte (120) clientes que concurren semanalmente, obteniendo una muestra de ochenta (80) clientes, a quienes se les aplicó una encuesta los días: jueves, sábados y domingos, siendo estos días donde hay mayor afluencia de clientes. Según los resultados obtenidos se precisa que los clientes esperan visualizar en sus instalaciones una tecnología avanzada en sus equipos, muebles y comodidad en el espacio, sin embargo, los usuarios se sienten satisfechos con el servicio ofrecido por los trabajadores y la calidad de sus platos gastronómicos, siendo el Restaurante “El Cántaro” reconocido por su comida tradicional.

Olortegui (2016), refiere en su estudio realizado como objetivo diagnosticar la relación entre la calidad de servicio y ventas en la veterinaria Pet´s Family EIRL - Chiclayo. Correspondiendo a una investigación descriptiva, en la cual se explicará las características de las variables en estudio: Calidad de servicios y ventas, tuvo como población a todos los clientes que trasladan a sus mascotas a la veterinaria, que son un total de un mil ciento veinticinco (1125) clientes al mes, obteniendo una muestra de ciento ochenta y dos (182) clientes, a quien se les aplicó una encuesta.

Además, determinó la existencia de una relación significativa respecto a calidad de servicio y ventas, siendo la calidad de servicio que brinda la veterinaria alta en un 75% por lo que se considera una atención de calidad, por otro lado, el porcentaje de ventas de la veterinaria Pet´s es media en un 59%, ya que un 30% de usuarios indica estar totalmente en desacuerdo con la fuerza de ventas y un 25% indica estar en desacuerdo con el manejo de argumentos de los servicios y tratamientos para las mascotas.

Correspondiente a teorías del tema, Vargas & Aldana (2014) define a la calidad de servicio como un instrumento de diferenciación en las organizaciones, donde esta aboca sus esfuerzos en satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, por lo que agrupa de esta manera todos los elementos del servicio interrelacionándolos entre ellos a fin de centrarse en lograr satisfacer cada una de las necesidades del usuario. Por otro lado, Molina (2014) refiere que es indispensable tener una visión organizacional basada en la calidad de servicio, dado que las empresas deben tener como finalidad lograr satisfacer las necesidades de los usuarios; si las organizaciones logran cumplir con ello, se podrá catalogar como que el servicio ofrecido fue de calidad.

Según Villalba (2013) tres son los elementos básicos de los servicios; la intangibilidad, esta diferencia de un servicio y un bien, la cual permite determinar si el usuario está satisfecho o no, dado que no puede apreciar con sus sentidos el servicio antes de que este sea adquirido por lo que implica ciertas características, debido a ello, es todo un reto para los usuarios realizar la adquisición y lograr su satisfacción. La inseparabilidad, esta habla que en mayoría los servicios tienen un flujo en doble sentido, quien refiere al interesado y la persona que crea el servicio, los cuales deben realizar su mayor esfuerzo para dar por concluida una transacción de manera satisfactoria; por último, la heterogeneidad o inconsistencia, esta característica se encuentra mayormente direccionada al rubro de los servicios, dado que estos no son estandarizados por ende el nivel de calidad variará acorde a la percepción del usuario respecto a lo que está recibiendo.

Asimismo, con el pasar del tiempo, han evolucionado nuevos conceptos, que contribuyen con la identificación y medición de la calidad del servicio dentro de las entidades; (Ibarra, 2015) menciona que muchas veces el usuario solo tiene una oportunidad para poder valorar el interés en la atención con el servicio que recibe, determinando de esta manera si fue satisfecha o no su necesidad; por ello es importante que se implemente en las organizaciones una cultura de evaluación permanente con la presencia de modelos que contribuyan en la calificación respecto a la calidad del servicio; mencionado autor concretiza un análisis desde dos perspectivas: el modelo Servqual elaborado por Parasumaran, Zeithaml & Berry (1985, 1988); y el modelo ServPerf que fue desarrollado por Cronin & Taylor (1992, 1994).

El modelo Serqual, según Ibarra y Casa (2014), la definen como una herramienta de investigación que facilita la medición de la calidad de servicio, otorga conocimiento sobre las perspectivas y apreciación de los usuarios, asimismo proporciona información en cuanto a las opiniones y sugerencias de mejora respecto al servicio que ofrece la organización. Al respecto, Valarie, Zeithaml, Mary, & Dwayne (2009), refieren que el modelo Servqual alberga cinco (05) dimensiones: La fiabilidad, cumpliendo la empresa de manera cuidadosa con las entregas, realización de servicios, solución de problemas, desempeño adecuado del trabajo por primera vez, cumplimiento de promesas, establecimiento de registros libres de error, entre otras actividades que determinan a la organización como un ente fiable.

La sensibilidad, donde se hace hincapié a la atención oportuna, dado que los usuarios deben estar informados respecto a cuándo se ejecutarán los servicios; los trabajadores de la organización deben ofrecer un rápido servicio; seguido de mostrar una disposición para ayudar a los usuarios; por lo que es importante que no estén tan ocupados a fin de poder contribuir en ayudar o dar solución a los conflictos, problemas e inquietudes, asimismo la disposición que existe por parte de los trabajadores para atender las quejas y reclamos de los usuarios como también brindar solución a cada uno de ellos.

Por otro lado la seguridad, la cual agrupa el grado de confianza y credibilidad que tienen los empleados y que este es reflejado en la atención que se le otorga al usuario; el comportamiento presentado por el colaborador de infundir confianza en el usuario, asimismo este debe sentirse seguro en las transacciones que se encuentre realizando en la empresa; el colaborador debe manifestar un trato cortés con el usuario; los funcionarios deben encontrarse capacitados a fin de acertar con las respuestas a las interrogantes de los usuarios.

En cuanto a empatía, esta engloba el servicio personalizado que se le otorga al usuario, donde el colaborador debe ofrecer una atención individualizada a fin de lograr acertar en el requerimiento del usuario, se le ofrece al usuario un trato con respeto y consideración; la organización debe hacer énfasis en sus intereses, así como el trabajador debe demostrar interés por solucionar los problemas que se susciten; se debe establecer agendas para la atención y sea beneficioso para todos los clientes.

Finalmente, elementos tangibles, donde se encuentran los equipos modernos e innovadores, la institución debe contar con instalaciones atractivas en una óptima infraestructura física, por lo que los trabajadores deben verse pulcros, portando uniforme que los identifique con la organización, materiales en óptimas condiciones, entre otros recursos que permiten el desarrollo del servicio de calidad.

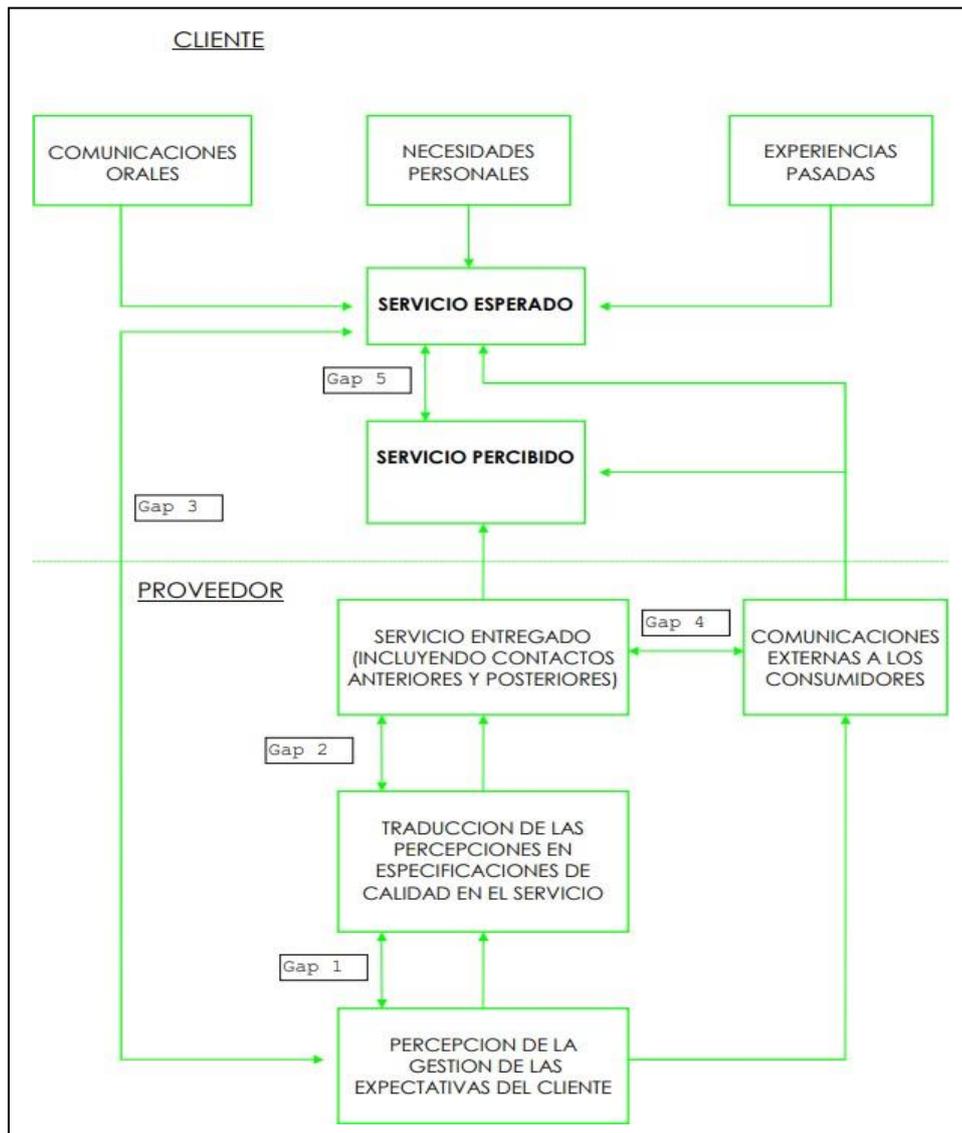
Por otro lado el modelo Servqual, según Valarie, et al.,(2009) contienen cinco (05) brechas o GAP's que son los diferenciadores entre los aspectos importantes de un servicio.

Dentro de estas extensiones o dimensiones, está la necesidad del usuario, la experiencia del servicio y la percepción de los trabajadores respecto a los requerimientos del usuario, para mayor entendimiento se detallarán cada una de las brechas; diferencia entre la perspectiva del usuario y la sensación de los directivos de la empresa; siendo difícil alcanzar

las necesidades y expectativas de los usuarios, si directivos no comprenden las necesidades de los clientes, por lo que les será imposible lograr impulsar un producto o servicio acorde al requerimiento del usuario.

La diferencia entre la percepción del directivo y especificaciones de la norma de calidad, las especificaciones de calidad son catalogadas también como la traducción de las expectativas que tienen los interesados; asimismo la disconformidad entre las especificaciones de la calidad y la prestación del servicio, si las normas y especificaciones no se cumplen no se podrá obtener un servicio de calidad; seguido de la discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación interna, según el modelo Servqual es importante la formación de expectativas dado que es la comunicación externa que tienen la empresa con su entorno, debido a ello, se puede deducir que el ofrecimiento de bienes o servicios que realiza la institución se verá afectada por la publicidad destinada a ese fin y finalmente, la diferencia entre las perspectivas de los usuarios frente a las percepciones que tiene cada uno de ellos.

Figura 1. Modelo Servqual y Servperf Ibarra (2015)



En la siguiente percepción de evaluación de la calidad de servicio, es el Modelo ServPerf, donde Cronin y Taylor (1992:1994) citado por Mora (2011) quienes establecieron ciertos objetivos para su elaboración, en primer lugar, mencionaron que la evaluación del Modelo Servqual no era suficiente, por lo que evaluaron un nuevo modelo alternativo fundamentado en el desempeño; posteriormente, buscaron identificar las relaciones existentes entre calidad del servicio, satisfacción del consumidor y las intenciones de compra por parte del usuario; por lo que esta nueva herramienta se enfocó la sumatoria de las percepciones del servicio sin considerar las expectativas del usuario, debido a la complejidad de la interpretación que acarrea la misma.

Por consiguiente Ibarra y Casas (2014), señala que el modelo ServPerf permitirá que el encuestado demore menos tiempo, dado que solo deberá responder una pregunta por ítem, por lo que si el servicio presenta cifras positivas se traduce a que el usuario percibe un servicio de calidad; por lo que los autores llegaron a determinar que la satisfacción del usuario se debe a que ha recibido un servicio de calidad influyendo este indicador en la intención de obtención posterior para el usuario, sin embargo se prioriza una relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

Por otra parte Castellanos (2014) quien cita a Pérez (2006) refiere que es importante la planificación del servicio al usuario, siendo este un proceso con tres etapas; primero, identificar cuales son las necesidades por las cuales se debe brindar un servicio de calidad, por lo que se debe diagnosticar el nivel actual referente a satisfacción que han adquirido los usuarios por parte de la organización y servicio que brindó el personal; segundo, conocer cual es la importancia para la organización en cuanto a prestar un servicio de calidad, por lo que se debe interrogar a trabajadores con el fin de que opinen respecto a los inconvenientes por los cuales no se está ofreciendo un servicio de calidad, siendo estos los que tienen un contacto directo con los usuarios y finalmente, definir los objetivos que se alcanzarán mediante la planificación de servicio al usuario en la institución, cabe señalar la importancia de que estos objetivos sean considerados dentro de un programa de capacitación de servicio al usuario cuyo fin sea elevar el agrado de los clientes de la compañía.

La capacitación es considerada una efectiva herramienta de mejora en el desempeño laboral de los colaboradores, siendo un proceso educativo mediante el cual los trabajadores van adquirir nuevos conocimientos, ejercitar sus competencias, desarrollar sus habilidades a corto tiempo; por lo que ello repercutirá en una serie de beneficios tanto para la institución, para el mismo colaborador y para las relaciones humanas en el entorno interno y externo. En lo que respecta a los beneficios de la capacitación para la organización, tenemos el incremento del desempeño, productividad y calidad de trabajo del trabajador, asimismo se creará una mejor imagen organizacional, se facilitará la comprensión de las políticas organizacionales, se mejorará la relación jefe – subordinado, el personal se identificará con la empresa, se elevará la moral del trabajador, mejorando sus conocimientos básicos que poseía, entre otros beneficios.

Dentro de los logros que la formación generará para el colaborador, tenemos, la disminución de incompetencia e ignorancia, incremento de la confianza para tomar decisiones y solucionar conflictos, logro de metas individuales, desarrollo personal y profesional del colaborador, entre otros beneficios. Finalmente, dentro de los beneficios de las relaciones humanas, externas e internas, se mejorará la comunicación y trabajo en equipo, se orientará a los nuevos trabajadores, generarán viabilidad de los planes establecidos por la empresa, contribuirán con un mejor clima organizacional y un entorno mejor para el desarrollo y cumplimiento de cada una de sus actividades establecidas; tal como lo menciona Chiavenato (2017).

Asimismo expresa que un programa de capacitación reúne cinco (05) formas de cambio de conducta que se lograrán percibir durante el desarrollo: la transmisión de información, muchos programas de capacitación no consideran en su estructura los lineamientos básicos o políticas de la empresa, por lo que los colaboradores desconocen cual es el direccionamiento o hacia donde quiere ir la institución y que es lo que necesita de él para poder cumplir cada objetivo; el desarrollo de las habilidades, el programa de conocimiento debe estar relacionado en un tema en específico, para el actual estudio será un programa de capacitación en servicio de calidad, por lo que se deben detallar las capacidades, competencias y conocimientos que se encuentren enlazados con el tema y con las funciones y/o actividades que debe desarrollar el colaborador.

De la misma manera comenta que el desarrollo o modificación de actitudes, el programa de capacitación involucrará la adquisición de nuevos comportamientos o actitudes que debe presentar el colaborador frente al usuario, por lo que este último debe comprometerse en convertir toda actitud negativa en positiva; seguido del desarrollo de conceptos, el programa de capacitación puede generar concepción de nuevas filosofías e ideas así como incrementar la capacidad de abstracción por lo que debe ser aprovechada en favorecer la aplicación de teorías en la práctica.

Finalmente, crear competencias individuales, el programa de capacitación en calidad de servicio debe crear competencias duraderas en los colaboradores, como mejorar sus actitudes en su accionar con los usuarios, clasificar su juicio antes de opinar; incrementar sus conocimientos y habilidades para poder ofrecer un servicio de calidad que contribuya en lograr elevar la complacencia de los usuarios.

La programación en capacitación de servicio de calidad, debe considerar los niveles de capacitación; según Chiavenato (2017) menciona que Kirk Patrick señala que para medir los resultados que genera la capacitación, se debe escalar cinco niveles: el primer nivel, reacción y/o satisfacción; también es conocida como “prueba sonrisa” mostrando la satisfacción personal o reacción del colaborador en cuanto a la experiencia que tuvo con la capacitación enfocándose en el programa; en el segundo nivel, aprendizaje de nuevas habilidades, los colaboradores se benefician a término individual y retribuyen a la institución con el incorporamiento de nuevos conocimientos, comportamientos, actitudes y habilidades productos del programa de capacitación.

Seguido precisa que el tercer nivel, el cual es la ejecución en el trabajo de las destrezas aprendidas, los trabajadores optan nuevas actitudes transformadoras de su comportamiento las cuales serán observadas en perspectiva de 360 y que se retribuirán en su trabajo; cuarto nivel, impacto en los resultados del negocio, el programa de capacitación debe contribuir con el progreso en calidad del servicio que ofrece la organización, reducir los tiempos de atención, los costos operacionales, incrementar la rentabilidad y productividad organizacional; como quinto nivel, rendimiento de la inversión, el programa de capacitación de servicio de calidad debe acarrear consigo una recuperación financiera e impacto económico para la empresa, asimismo engloba el valor percibido para la institución.

Paul Leone, añadió un nivel más, la transferencia para el clima organizacional, siendo el indicador de la manera en que el programa de capacitación incide en el clima organizacional de la institución, aplicando todos los conocimientos adquiridos en el día a día de sus labores e impartiendo con sus compañeros bajo un trabajo en equipo y coordinado. A continuación se detalla:

<b>Medidas de eficacia</b>	<b>Métodos de evaluación</b>
Nivel 1: Reacción	El aprendiz responde satisfactoriamente a la encuesta (satisfacción con la experiencia de capacitación).
Nivel 2: Conocimiento	El aprendiz responde a la encuesta con aprendizaje completo (nuevos conocimientos y habilidades adquiridos)
Nivel 3: Comportamiento	La evaluación posterior del gerente indica que el aprendiz retiene el aprendizaje después del acto (memoria observable en las habilidades)
Nivel 4: Impacto	La evaluación posterior del gerente indica que el aprendiz todavía retiene lo aprendido después del acto (aumento de la productividad en el mediano plazo)
Nivel 5: ROI	El análisis de costos/beneficios refleja un aumento de la productividad en el mediano plazo.
Nivel 6: Transferencia para el clima organizacional	Implica factores en el ambiente laboral del aprendiz (clima) que ayudan o impulsan la transferencia del aprendizaje.

*Tabla 1. Los seis niveles de evaluación de la eficacia en la capacitación.*

Por otro lado, Kotlet y Keller (2016) la satisfacción agrupa a los sentimientos de decepción o placer que son provocados por la comparación del empeño percibido de un servicio frente a las perspectivas respecto al mismo; los usuarios suelen generar percepciones favorables respecto a marcas que han obtenido un impacto favorable en su vida; por ende si el desempeño o la experiencia cumplen con sus perspectivas el usuario terminará satisfecho; si sobrepasan el límite de sus expectativas el usuario estará muy satisfecho; por el contrario, si no cumplieran con sus expectativas el usuario no estará satisfecho.

Es importante que la institución logre satisfacer las necesidades del usuario, debido a que un usuario satisfecho, acudirá con mayor frecuencia a medida que la entidad ofrezca una atención adecuada, será un buen comunicador de los aspectos positivos que posee la entidad, sugiere nuevas ideas para que la entidad se siga desarrollando a nivel regional.

Kotler y Armstrong (2017) manifiestan respecto a la satisfacción del usuario que es el grado de desempeño percibido del bien o servicio que requirió; por lo que se puede mencionar que la satisfacción del usuario es la diferencia que existe entre las expectativas previas del usuario referente al valor percibido que obtiene este luego de haber realizado la transacción comercial; por lo que como se logra evidenciar, existen dos componentes que permiten la medición de la satisfacción en los usuarios; en primer lugar el valor percibido, es el indicador que determina el usuario luego de su experiencia comercial, este valor no es determinado por la empresa, sino por el contrario, lo indica el interesado; está basado en la percepción que tiene el usuario, no necesariamente refleja la realidad; está sujeto a las definiciones de otras personas, depende del razonamiento que enfoque el usuario así como del estado de ánimo que este posea al inicio y culminación de la transacción comercial.

Seguidamente, el autor especifica a las expectativas, que es la esperanza que tiene el usuario por conseguir algo, estas se producen por cuatro situaciones, primero las promesas de la institución, siendo responsable la empresa sobre los beneficios que brindan los servicios que ofrece; seguido de las experiencias, el usuario se basa en las anteriores prestaciones de servicios que ha realizado en la institución; por consiguiente, las opiniones de los familiares, amigos, conocidos, famosos deportistas y/o líderes de opinión respecto a un producto o servicio y finalmente, las promesas de las entidades competidoras, que muchas veces son agentes atractores para los usuarios y tienen un impacto de satisfacción.

En cuanto a los niveles de satisfacción, Thompson (2006) manifiesta que posterior a la realización de un servicio, el usuario está sujeto a experimentar uno de tres niveles clasificados de la siguiente manera: en primer nivel, insatisfacción, es ocasionado cuando el desempeño percibido del servicio no ha logrado alcanzar las expectativas que tenía el cliente; en segundo nivel, se encuentra la satisfacción, producto de un adecuado desempeño del bien o servicio logrando efectuar con las expectativas previas que poseía el usuario y finalmente, como último nivel, la complacencia, es generado debido a que el desempeño del servicio fue superior a las expectativas que tenía el usuario respecto a la transacción comercial. A fin de lograr determinar el grado de satisfacción del usuario, se debe aplicar la siguiente fórmula:

$$\text{Nivel de Satisfacción} = \text{Rendimiento percibido} - \text{Expectativas}$$

Cabe mencionar que de acuerdo al grado de satisfacción que alcance el cliente relacionará el grado de lealtad que establezca con la organización, por lo que es un gran motivo para que las instituciones inteligentes apunten a lograr complacer a sus usuarios ofreciendo productos o servicios bajo una atención de calidad. Ante la situación descrita se plantea el siguiente problema ¿Cómo elevar la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Lambayeque 2019?

El presente estudio de investigación va a permitir corroborar y progresar en forma objetiva los indicadores de gestión del buen trato relacionado con la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo. En el aspecto práctico, se generaría una política de calidad de servicio hacia los usuarios que acudan a la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, con una gestión de procesos internos de calidad, ágiles y eficaces. En el aspecto metodológico, servirá como base para otros proyectos de investigación relacionados con la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en otras instituciones públicas.

En mención al aspecto social, los resultados de la presente investigación mejorarían la satisfacción de los usuarios a través de la propuesta del Programa de Capacitación en Calidad de Servicio en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, siendo el personal capacitado a fin de ofrecer un servicio de calidad al usuario, logrando satisfacer las necesidades del mismo.

Tal es el caso que el objetivo general de la actual investigación es proponer un programa de capacitación en calidad de servicio para mejorar la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque, 2019. Por lo tanto, para llegar al objetivo principal se considera los siguientes objetivos específicos: a) Diagnosticar la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque, 2019; b) Diseñar un programa de capacitación en calidad de servicio para mejorar la satisfacción de los usuarios en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque, 2019 y, por último, c) Validar la propuesta de programa de capacitación en calidad de servicio por juicio de expertos. En cuanto a su hipótesis de investigación, si se desarrolla un programa de capacitación en calidad de servicio, entonces se mejorará la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque, 2019.

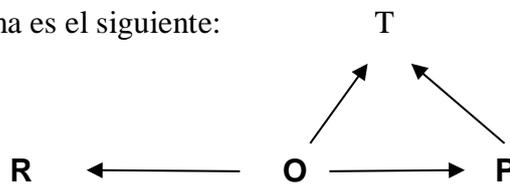
## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

La actual investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo dado que se recolectó datos y se analizó estadísticamente. Como plantea Hernández, Fernández, y Baptista (2014), una investigación sigue el enfoque cuantitativo cuando la recolección de datos para la aprobación de hipótesis, mediante bases numéricas y análisis estadísticos, el cual ayude a observar y establecer comportamientos y probar teorías (p.04). Asimismo, mencionan que, una investigación de tipo descriptiva – propositiva es aquella que busca detallar atributos, propiedades y características de un fenómeno en estudio de cierta muestra o población.

El diseño fue no experimental de corte transversal porque las variables en estudio no son manipuladas, es decir que se presentan de forma natural para ser analizado y transversal cuando los datos son recopilados en un determinado momento; siendo de corte propositivo porque presenta una propuesta para contribuir a la solución del problema planteado (Bernal, 2010, p.118).

El esquema es el siguiente:



Donde:

O = Observador

R = Realidad

T = Teorías

P = Propuesta

## 2.2. Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento de recolección de datos
Calidad de servicio	Fiabilidad	Cumplimiento de entregas	1	Encuesta (cuestionario)SERVQUAL
		Solución de problemas	2	
		Desempeño adecuado del trabajo por primera vez	3	
		Cumplimiento de promesas	4	
		Establecimiento de registros libres de error	5	
		Atención oportuna a los clientes	6	
	Sensibilidad	Brindar un servicio rápido	7	
		Disposición de ayudar	8	
		Establecer confianza con el cliente	9	
	Seguridad	Brindar credibilidad al cliente	10	
		Trato cortés con el cliente	11	
		Capacitación de los colaboradores	12,13	
	Empatía	Atención individualizada	14	
		Establecimiento de horarios de atención	15	
Mejoramiento de los intereses de la empresa		16		
Entendimiento de las necesidades de los usuarios		17		

---

		Equipos modernos	18	
		Instalaciones atractivas	19	
	Elementos tangibles	Apariencia pulcra del colaborador	20	
		Recursos para brindar un servicio de calidad	21	
		Percepción del cliente	1, 2	
		Opiniones de otras personas	3	
	Rendimiento percibido	Nivel de razonamiento del cliente	4, 5	
Satisfacción del cliente		Estado de ánimo del usuario	6	Encuesta (cuestionario)
		Promesas de la empresa	7	
	Expectativas	Experiencias del cliente	8	
		Opiniones de terceros	9	
		Promesas de empresas competidoras	10	

---

*Tabla 2. Operacionalización de variables.*

### 2.3. Población, muestra y muestreo

Según Hurtado (2015), indica que “población es la agrupación de individuos que poseen las características o condiciones a estudiar, los cuales son paramétricos bajo los criterios de inclusión y/o exclusión determinados”.

Respecto a lo expuesto, la población considerada para la presente investigación está conformada por treinta y uno (31) colaboradores de la Gerencia Regional; asimismo, se consideraron dos mil cuatrocientos uno (2401) usuarios recurrentes durante el primer trimestre (enero, febrero y marzo), los cuales se encuentran debidamente registrados en la base de datos que cuenta la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque.

Del mismo modo, Tamayo (2012) refiere que la muestra es la subdivisión realizada a la población de estudio, la cual debe ser representativa a la población, es decir que los individuos que pertenecen a la muestra deben tener las mismas características de la población las cuales puedan explicar de la mejor manera al total de individuos.

En la actual investigación la muestra la compone los siete (7) colaboradores del área de Dirección de Prevención y Solución de Conflictos; decisión tomada por conveniencia, ya que fue posible desarrollar el estudio con todos, en tal sentido es no probabilístico (Ochoa, 2015).

La muestra se calculó haciendo uso de la siguiente fórmula para poblaciones finitas como lo indica Parra (2006).

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra.

N = Tamaño de la población.

p = Proporción de éxito

q = Proporción de fracaso

Z = Nivel de confianza.

e = Error.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

$$n = \frac{2401 * 1.96 * 0.5 * 0.5}{0.05 * (2401 - 1) + 1.96 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 331$$

En tal sentido, la muestra está compuesta por 331 usuarios, en los cuales se incluyeron a los que se acercaron al área de Dirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales, la cual está compuesta por 4 sub áreas; ya sea para solicitar información, servicio de asesoría y orientación, entre otras funciones que puede realizar dicha área, asimismo se excluyó a los demás usuarios que acudieron a las demás áreas que conforma la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo.

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

La técnica que se aplicó para la recolección de datos fue la encuesta, según Hurtado (2015) es una técnica que se encuentra conformada de un conjunto de preguntas las cuales presentan una serie de posibles respuestas relacionadas al tema de estudio, estas posibles respuestas de las interrogantes pueden ser dicotómicas como también de opción múltiple, cerrada o abiertas, esto dependerá del autor de la investigación.

El instrumento empleado fue el cuestionario, que, según Hernández, et al., (2014) es el conjunto de preguntas que mide una o más variables, para este caso nos ayudará a diagnosticar la calidad de servicio que brinda la entidad pública y la satisfacción del usuario que percibe. Es importante resaltar que mayormente se emplea este instrumento para fenómenos sociales (p. 217).

Dicho cuestionario consta de dos (2) partes, la primera parte del cuestionario de 21 ítems que mide la calidad de servicio que brinda la entidad pública, el cual contiene cinco (5) dimensiones, que fue medido por escala Likert del 1 al 5 donde 1 representa el puntaje mínimo, es decir corresponde al total desacuerdo y 5 señala el puntaje máximo, indicando totalmente de acuerdo con la pregunta detallada y la segunda parte del cuestionario abarca diez (10) ítems que mide la satisfacción del usuario, el cual contiene dos (2) dimensiones evaluado mediante la escala de Likert

siendo 1= Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4= De acuerdo y 5= Totalmente de acuerdo.

El instrumento fue validado por juicio de expertos (Anexo N°05) y se realizó una prueba piloto para determinar la confiabilidad a través del alfa de Cronbach, obteniendo para satisfacción del usuario (0.844) y calidad de servicio (0.933) como se puede ver en el (Anexo N°06)

## **2.5. Procedimiento**

Los procedimientos que desarrollé para poder probar la hipótesis planteada en la investigación fueron los siguientes:

En primer lugar, se acudió a la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo para hacer de conocimiento de la investigación, y solicitar el permiso correspondiente para aplicar el instrumento y recolectar información de los usuarios seleccionados. El siguiente paso fue capacitar de manera breve a los usuarios sobre el cuestionario para poder recolectar información de manera voluntaria y muy semejante a la realidad, de manera que la información sea oportuna. Cabe destacar que el cuestionario se aplicó en horario de trabajo durante la semana que la entidad pública dispuso, conforme los usuarios terminaban de recibir el servicio que la institución les brinda, por la autora de la investigación.

Por otro lado, una vez recolectada la información se procedió a pasar dicha información a una base de datos para procesarla y analizarla.

## **2.6. Método de análisis de datos**

Para el análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva haciendo uso de los programas de Microsoft Excel 2016, IBM SPSS Statistics versión 25, y se presentan en Tablas y Figuras.

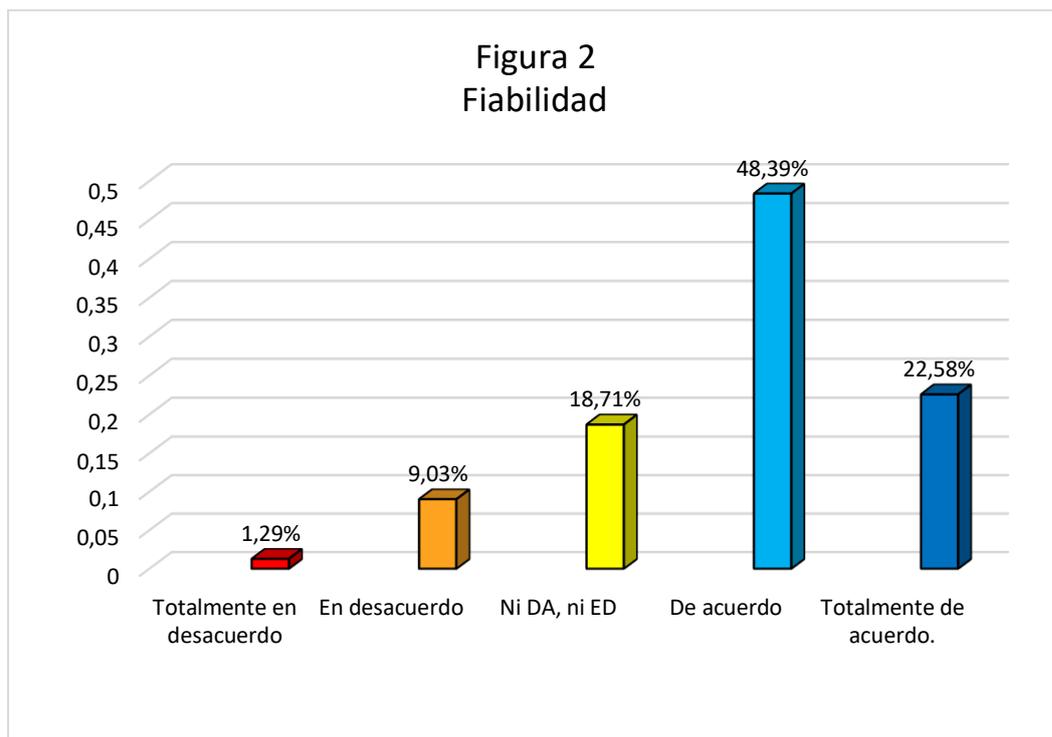
## **2.7. Aspectos éticos**

Según la Comisión Nacional para la protección de los sujetos humanos de investigación biomédica y comportamental (1979) estableció principios éticos que deben ser cumplidos al momento de tratar con personas, basándose en cuatro (04) pilares; en primer lugar, el respeto por las personas, resaltando que cada ser humano es autónomo, por lo que debe ser respetado al inicio, durante y culminación de la investigación; el segundo pilar, es la beneficencia, destacando la caridad y bondad del investigador y su relación con los seres humanos con los cuales se está tratando; en tercer lugar, se ubica la justicia; por lo que el actuar del investigador debe ser de manera equitativa y transparente para con todos los participantes y finalmente, se ubican las aplicaciones relacionadas con el investigador y la información que se está registrando, para lo cual es importante cerciorarse que las indicaciones del investigador están siendo recepcionadas de manera asertiva, sin coerción o influencia alguna, con la finalidad de no mezclar los interés personales y profesionales del investigador durante el avance de sus funciones.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Diagnosticar la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque, 2019

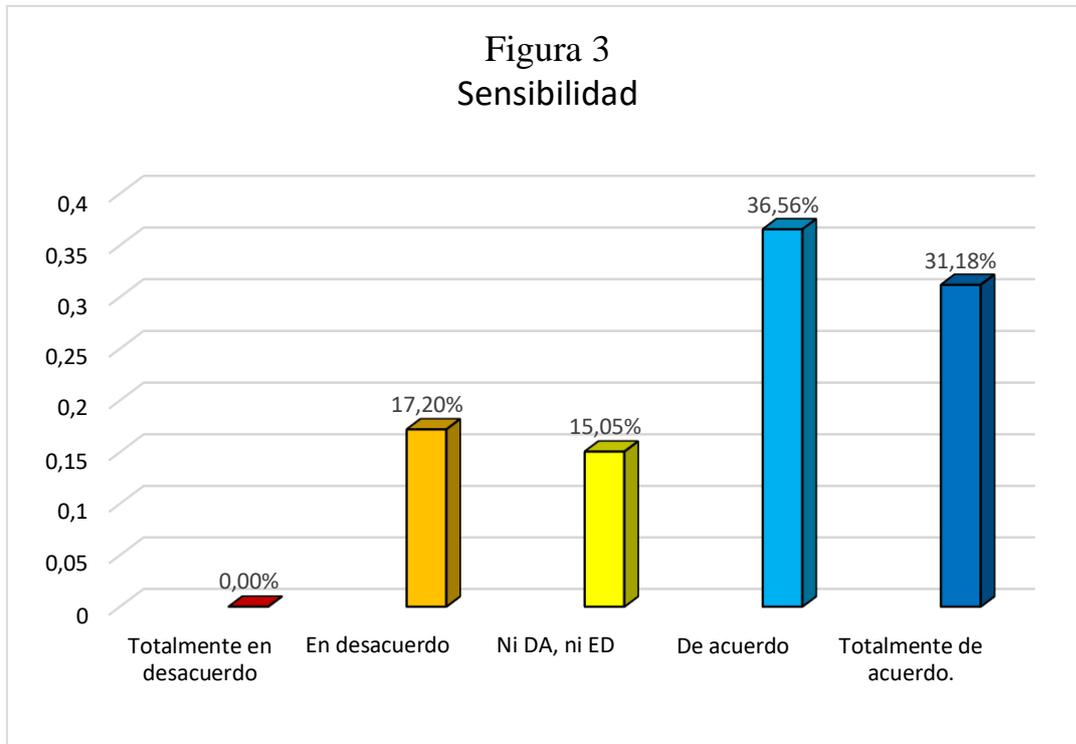
Figura 2. Calidad de servicio en la Dimensión Fiabilidad



Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio.

Interpretación: En la Figura 2 se puede observar que el 48.39% de los colaboradores opinaron que están de acuerdo, respecto a la dimensión fiabilidad, de la variable calidad de servicio; seguido del 22.58% que opinaron estar totalmente de acuerdo, por otro lado un 18.71% estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 9.03% estuvieron en desacuerdo y por último el 1.29% estuvieron en total desacuerdo.

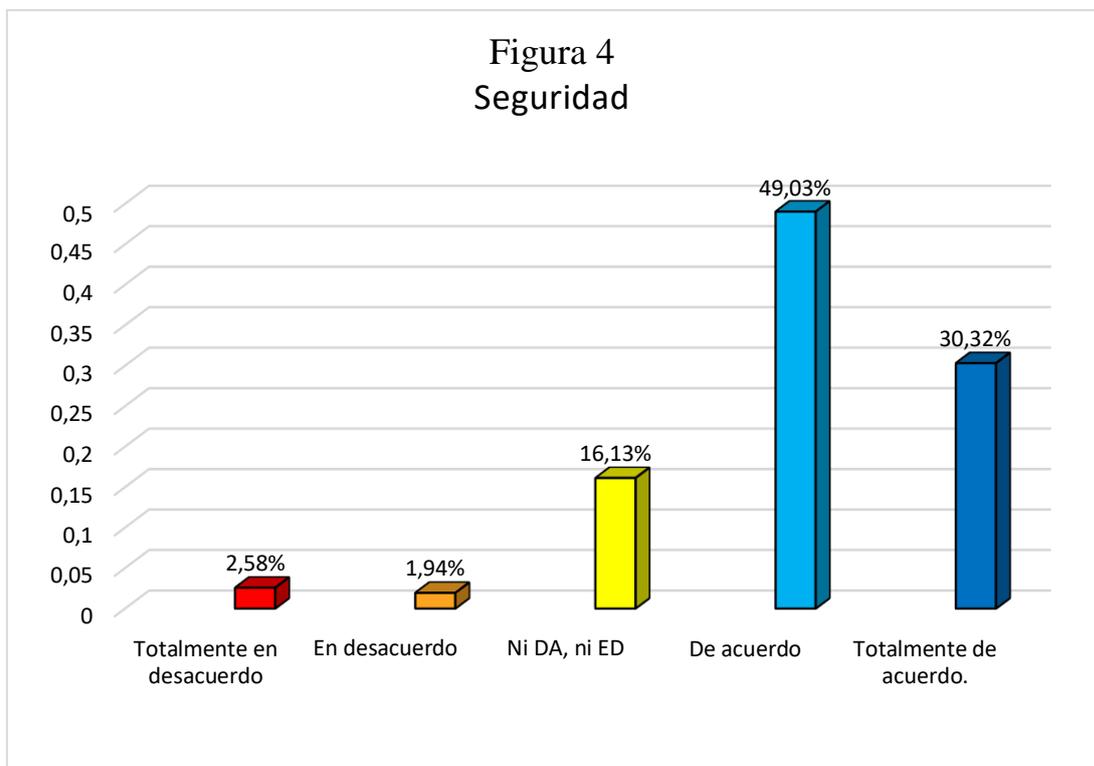
Figura 3. Calidad de servicio en la Dimensión Sensibilidad



Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio

Interpretación: Se visualiza en la figura 3 que el 36.56% de los colaboradores opinaron estar de acuerdo, mencionando a la dimensión sensibilidad, de la calidad de servicio, asimismo el 31.18% opinaron estar totalmente de acuerdo, seguido del 17.20% que están en desacuerdo, por último, un 15.05% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, ya que como se observa ninguno de ellos estuvo totalmente en desacuerdo.

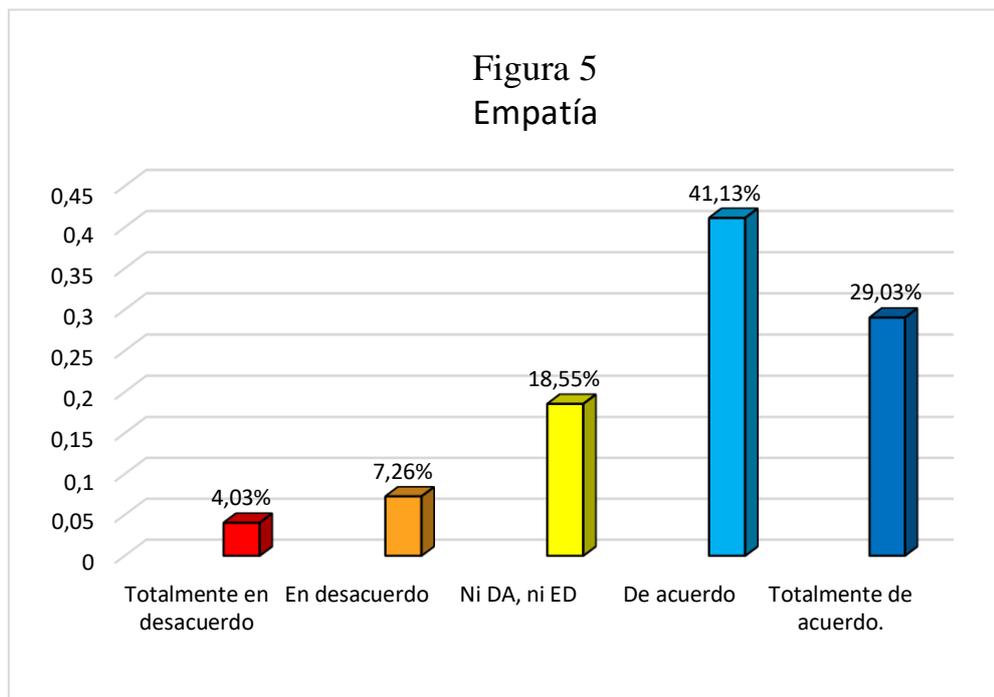
Figura 4. Calidad de servicio en la Dimensión Seguridad



Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio.

En la figura 4, se aprecia que el 49.03% de los colaboradores encuestados en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, opinaron estar de acuerdo siendo esta la mayor proporción, seguido del 30,32% que dio su respuesta que están totalmente de acuerdo, el 16.13% opinaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 2.58% opinó que están en totalmente en desacuerdo y por último el 1.94% restante de la población encuestada opinó que están en desacuerdo, respecto a la dimensión seguridad, de la calidad de servicio.

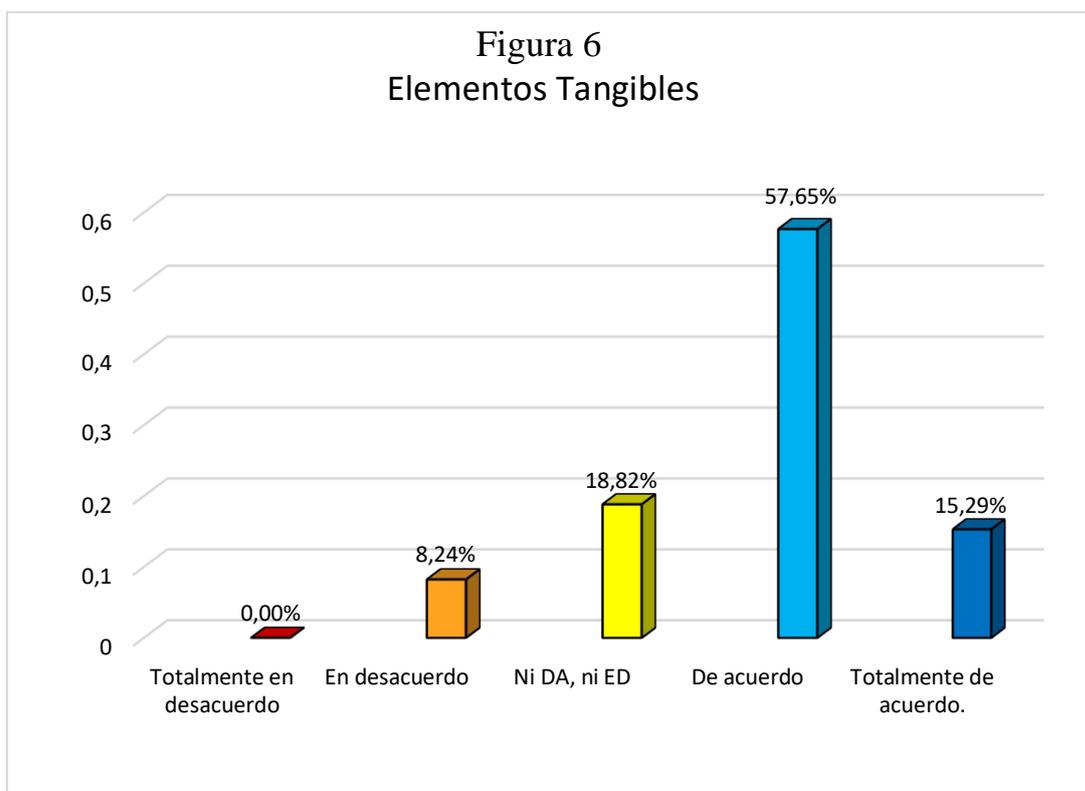
Figura 5. Calidad de servicio en la Dimensión Empatía



Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio

Interpretación: En la figura 5, que el 41.13% de los colaboradores encuestados en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, opinaron que están de acuerdo respecto a la dimensión empatía de la calidad de servicio de que brinda la entidad, asimismo el 29.03% opinaron estar totalmente de acuerdo, por otra parte el 18.55% opinó que están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 7.26% estuvieron en desacuerdo, obteniendo una menor proporción con 4.03% que estuvieron totalmente en desacuerdo.

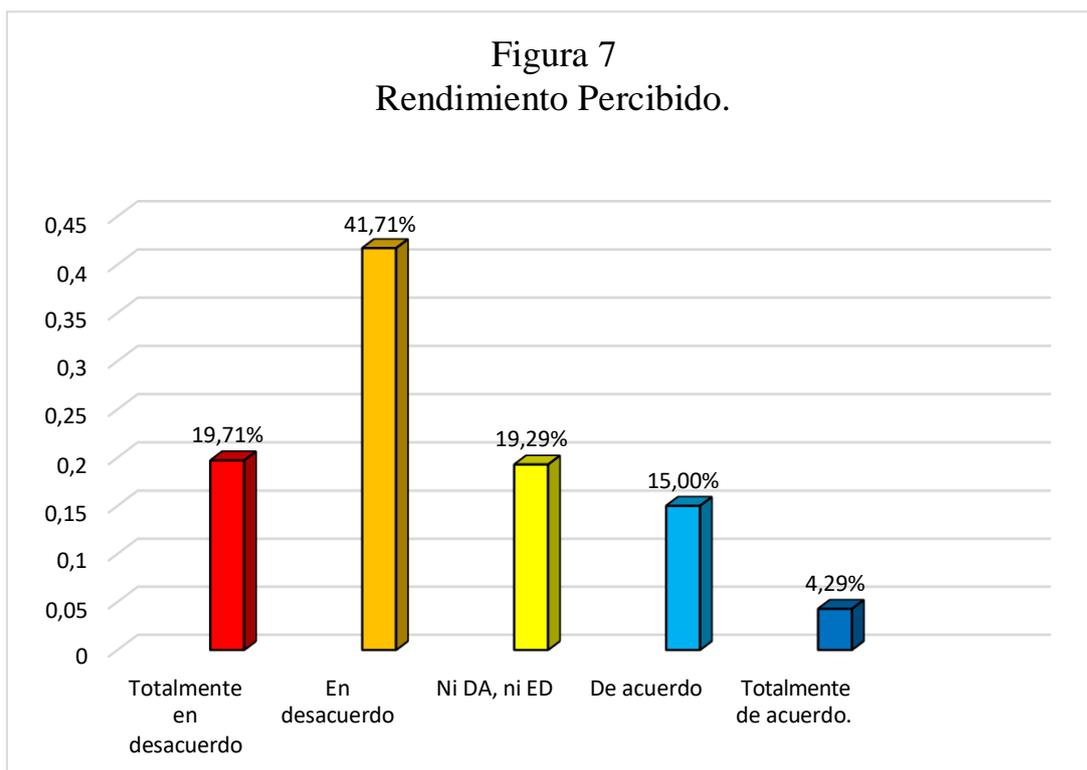
Figura 6. Calidad de servicio en la Dimensión Elementos Tangibles



Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio.

Interpretación: La figura 6, nos damos cuenta que el 57.65% de los encuestados (colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo), opinaron que se encuentran de acuerdo respecto a la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio, seguido del 18.82% que opinaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 15.29% opinaron estar totalmente de acuerdo y por otro lado un 8.24% están en desacuerdo, lo que observamos también es que ninguno de ellos opinó estar totalmente en desacuerdo.

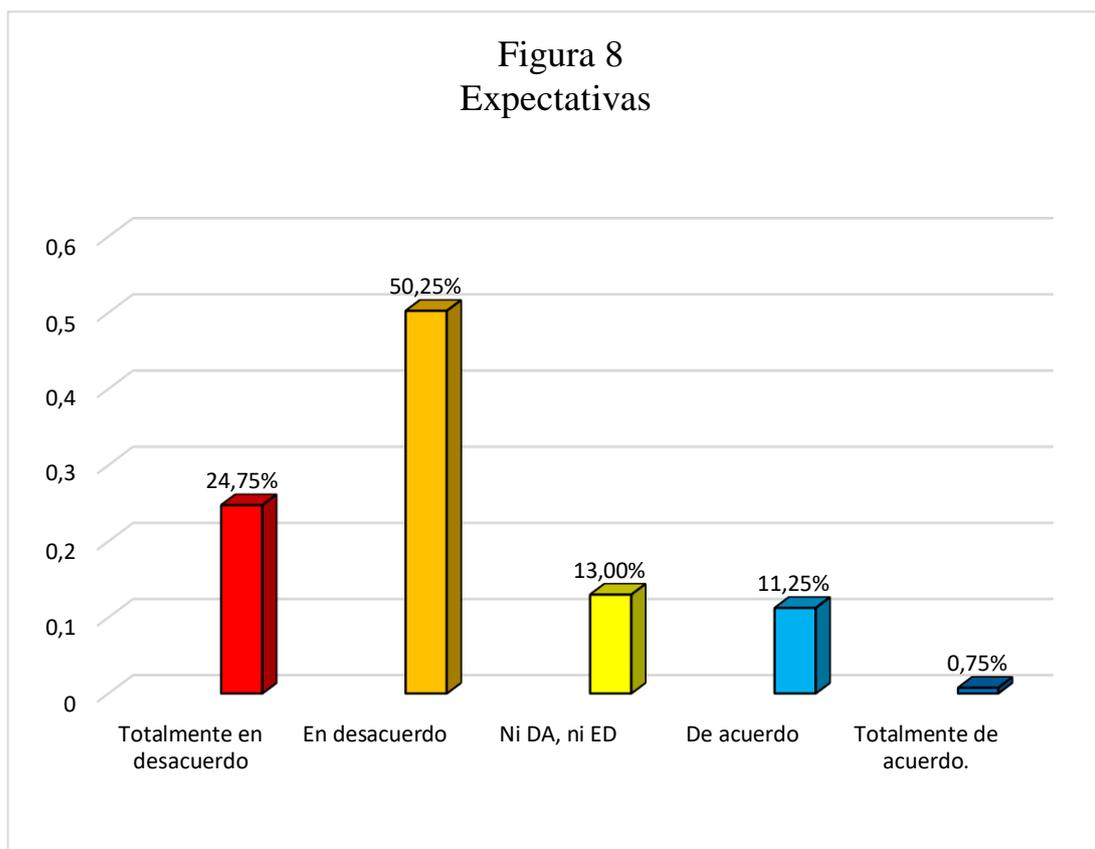
Figura 7. Nivel de satisfacción de los usuarios en Dimensión Rendimiento Percibido



Fuente: Cuestionario de la satisfacción del usuario.

Interpretación: Según el cuestionario aplicado a los usuarios de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, tal y como nos muestra la figura 7, respecto a la dimensión rendimiento percibido del nivel de satisfacción de los usuarios, los resultados fueron los siguientes: el 41.71% respondió que están en desacuerdo, el 19.71% opinó que están totalmente en desacuerdo, seguido del 19.29% que no se encuentran de acuerdo pero tampoco en desacuerdo, por otra parte hubo un 15.00% de encuestados que estuvieron de acuerdo, y solo un 4.29% mostraron estar totalmente de acuerdo.

Figura 8. Nivel de satisfacción de los usuarios en la Dimensión Expectativas



Fuente: Cuestionario de la satisfacción del usuario.

Muestra la figura 8, dado que esta se obtuvo de realizar la encuesta a los usuarios de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, observamos que un 50.25% opinó estar en desacuerdo, respecto a la dimensión expectativas, del nivel de satisfacción, seguido de un 24.75% que estuvieron totalmente en desacuerdo, por otro lado, con un 13.00% opinó que están en ni de acuerdo ni en desacuerdo, solo el 11.25% de ellos están de acuerdo y otro 0.75% están en desacuerdo, respecto a la dimensión expectativas de la satisfacción del usuario.

#### IV. DISCUSIÓN

En el presente capítulo se hizo un análisis de los resultados de las encuestas, enfocándose en evaluar las dimensiones planteadas en el marco teórico, estas fueron las siguientes:

Para medir la calidad de servicio, en la dimensión fiabilidad, los colaboradores optaron por la respuesta de acuerdo con un 48.39%, seguido del 22.58% que opinó estar totalmente de acuerdo, por otro lado un 18.71% estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 9.03% estuvieron en desacuerdo y por último el 1.29% estuvieron en total desacuerdo, lo cual indica que hay una buena proporción de opiniones de los colaboradores que indican que el servicio que brinda la entidad es buena en cuanto al cumplimiento de entregas, por otro lado que la entidad soluciona problemas de los usuarios y que ellos muestran un desempeño adecuado, asimismo cada vez que el colaborador se comprometa a realizar una actividad en un tiempo determinado, este lo cumple y trata de no cometer errores.

Mediante la dimensión sensibilidad de la calidad de servicio, el resultado fue que el 36.56% de ellos opinó estar de acuerdo, el 31.18% opinaron estar totalmente de acuerdo, seguido del 17.20% que están en desacuerdo, por último un 15.05% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, también se observó que ninguno de ellos estuvo totalmente en desacuerdo, con estas opiniones que nos brinda el colaborador se puede deducir que ellos brindan una información oportuna al usuario, ya que ponen a flote sus habilidades, además de esto, se encuentran prestos para ayudar y orientar al usuario, en lo requerido, esto hace que ellos respeten y se orienten en cuanto a su posición en el trabajo.

En la dimensión seguridad de la calidad de servicio, obtuvimos un 49.03% de los colaboradores encuestados en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, opinaron estar de acuerdo siendo esta la mayor proporción, seguido del 30,32% que dio su respuesta que están totalmente de acuerdo, según lo obtenido damos a conocer que el colaborador llega a determinar una confianza con el usuario, entonces la relación llega a ser buena y concisa, al momento de atender al usuario lo hacen de manera cortés y amable, ya que antes de ello han sido capacitados por lo cual saben cómo resolver problemas presentados en la entidad, el 16.13% opinaron estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, un 2.58% opinó que están en totalmente en desacuerdo y por último el 1.94% opinó que están en desacuerdo, lo cual indica que no todos tienen la misma capacidad de ejercer sus labores.

En cuanto a la dimensión Empatía, el 41.13% de los colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, opinaron que, el 29.03% están totalmente de acuerdo,

por otra parte, el 18.55% opinó que están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 7.26% estuvieron en desacuerdo y el 4.03% que estuvieron totalmente en desacuerdo, según el resultado que se obtuvo, se deduce que el colaborador atiende de manera individual al usuario, la cual el trato que brinda es personalizado, de manera que el colaborador entiende cual es la necesidad del usuario, cabe resaltar que en la entidad están establecidos los horarios de atención al usuario.

Si hablamos de la dimensión elementos tangibles, de la calidad de servicio nos encontramos con las siguientes respuestas el 57.65% opinaron que se encuentran de acuerdo, seguido del 18.82% que están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 15.29% opinaron estar totalmente de acuerdo y por otro lado un 8.24% están en desacuerdo, lo que observamos también es que ninguno de ellos opinó estar totalmente en desacuerdo, la gran proporción de ellos opina que la infraestructura de la entidad se encuentra en buen estado, asimismo que esta tiene equipos modernos que ayudan a facilitar al momento de brindar la información, también se habla de las instalaciones atractivas a la vista del usuario, que el colaborador se presenta de manera adecuada a sus labores, en torno a esto tiene los recursos necesarios para brindar un buen servicio o mejor dicho, de calidad.

Para medir la satisfacción del usuario, en la dimensión rendimiento percibido, el resultado mencionado por parte de ellos fue que el 41.71% respondió que están en desacuerdo, el 19.71% están totalmente en desacuerdo, seguido del 19.29% que no se encuentran de acuerdo, pero tampoco en desacuerdo, por otra parte hubo un 15.00% de encuestados que estuvieron de acuerdo, y solo un 4.29% mostraron estar totalmente de acuerdo, mediante las respuestas de los usuarios habiendo mayor proporción de encuestados en desacuerdo, de tal manera que el usuario no percibe una calidad de servicio esperado, de manera que opinan que el personal no está suficientemente capacitado para ejercer ese tipo de labores en dicha entidad, asimismo que las instalaciones y equipos empleados no son los adecuados, por lo cual no se muestran satisfechos, debido a lo mencionado.

En la dimensión expectativas de la satisfacción del usuario, tienen un porcentaje de 50.25% que opinó estar en desacuerdo, seguido de un 24.75% que estuvieron totalmente en desacuerdo, un 13.00% opinó que están en ni de acuerdo ni en desacuerdo y solo el 11.25% de ellos están de acuerdo y otro 0.75% están totalmente de acuerdo, respecto a la dimensión expectativas de la satisfacción del usuario, respecto a lo mencionado es muy bajo el porcentaje de usuarios que se encuentran satisfechos en cuanto a esta dimensión, lo que

indica que muchos de ellos consideran que el tiempo de espera no es el adecuado, por lo mismo su atención no fue la adecuada y no reciben ninguna charla antes de ser atendidos, ellos muestran su insatisfacción en estos puntos mencionados.

Además, en el presente capítulo se discuten antecedentes y los principales hallazgos de la investigación realizada.

En manera general el servicio brindado por los colaboradores, según los mismos, es el adecuado en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, dado que en sus opiniones mencionaron estar de acuerdo, lo cual coincide con Reyes, (2014), quien refiere que en relación a la satisfacción de la calidad del servicio fue aceptable en cuanto a los aspectos como es de instalaciones (79%), limpieza general (75%), capacitación del personal (68%), información apropiada (60%), sin embargo también se precisó la insatisfacción en referencia al parqueo (77%), estos índices reflejan que factores se deben mejorar para lograr una adecuada atención hacia los clientes. Por tanto, es indispensable tener una visión organizacional basada en la calidad de servicio, dado que las empresas deben tener como finalidad lograr satisfacer las necesidades de los usuarios; sí las organizaciones logran cumplir con ello, se podrá catalogar como que el servicio ofrecido fue de calidad (Molina, 2014).

Asimismo, analizando la satisfacción de los usuarios de manera general mediante las dimensiones ya mencionadas encontramos que la gran proporción de ellos mostraron su insatisfacción con el servicio brindado por parte de la entidad y sus colaboradores, lo cual es opuesto a los resultados obtenidos La Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), (2015), de Colombia, mediante su informe de satisfacción al usuario externo, el cual tiene como objetivo medir el nivel de satisfacción de los usuarios institucionales en relación con los servicios y trámites que desarrolla la entidad, tuvo como resultados que los servicios o áreas que más solicitaron fueron la protección al usuario y propiedad industrial con un 31.99% y 29.30% respectivamente y finalmente de todos los encuestados un 63% mencionan que la SIC cumplió sus expectativas, un 31% considera que no cumplió con sus expectativas y solo el 6% refleja que superas sus expectativas. Como lo menciona Kotler y Armstrong, (2017) refieren que la satisfacción del usuario consiste en el grado de desempeño percibido del bien o servicio que requirió; por lo que se puede mencionar que la satisfacción del cliente es la diferencia que existe entre las expectativas previas del usuario respecto al valor percibido que obtiene este luego de haber realizado la transacción comercial.

## V. CONCLUSIONES

- La calidad del servicio en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Lambayeque los colaboradores están de acuerdo en las dimensiones de fiabilidad (48.49%), sensibilidad (36.56%), seguridad (49.03%), empatía (41.13%) y elementos tangibles (57.65%) lo cual indica que no en un porcentaje adecuado para llegar a ser una buena calidad de servicio.
- La satisfacción del usuario de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Lambayeque en cuanto a la dimensión rendimiento percibido el 41.71% están en desacuerdo con las dimensiones rendimiento (41.71%) y expectativas (50.25%), esto no es favorable para la entidad, ya que hay insatisfacción por parte de los usuarios.
- Dadas estas respuestas el objetivo de esta investigación es proponer un programa de capacitación, lo cual es necesario para los colaboradores, ya que esta ayudará a elevar el nivel de conocimientos, buena relación y trato hacia el usuario, además la responsabilidad que es muy importante en el tema laboral para que pueda dar buenas expectativas, de esta manera también se quiere llegar a incentivar a los colaboradores a realizar con más eficiencia su trabajo y puedan brindar un buen servicio al usuario, por lo que el usuario podrá estar satisfecho.

## VI. RECOMENDACIONES

- Al Gerente General de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, motivar al colaborador de alguna manera, mediante el reconocimiento a los logros obtenidos, para que de esta manera se puedan sentir identificados con la labor que realiza en la entidad.
- Al jefe de administración, mejorar los ambientes de la Gerencia Regional para que dé una buena impresión y se sienta la comodidad del colaborador, capacitar al personal constantemente para que pueda realizar con efectividad sus funciones.
- A los colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, brindar al usuario una atención personalizada, ofrecer información oportuna y precisa, además dar solución de manera satisfactoria las quejas de los usuarios.
- Al Gerente General, analizar los resultados obtenidos en esta investigación, ya que es muy importante tanto para los usuarios como para la entidad, que puedan observar la realidad que se está presenciando; asimismo, aumentar el personal del área de Dirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales, para que puedan ejercer sus labores sin ningún inconveniente.
- Al jefe del área de Prevención y Solución de Conflictos coordine con el Gerente General para la aplicación de la propuesta del programa de capacitación que se ha elaborado, la cual será una medida favorable, para todos, tanto para el que labora como para el que recibe el servicio, en este caso el usuario.

## **VII. PROPUESTA**

### **7.1 INTRODUCCIÓN**

La presente investigación se refiere a un programa de capacitación para mejorar la satisfacción de los usuarios de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Lambayeque 2019. En la actualidad se considera muy importante la satisfacción del usuario ya que a través de ello las empresas o entidades ya sea públicas o privadas obtienen mayor publicidad y prestigio, de la misma manera se puede llegar a determinar la capacidad del personal que labora en dicha entidad.

Fabián, (2018) identificó a mediante instrumentos metodológicos que la Unidad Directiva de Administración de la Sociedad de Beneficencia Pública de Bongará no optimiza los recursos propios de la entidad, en gestión de recursos humanos la percepción de la mayoría de los trabajadores de las otras unidades orgánicas es que no ejercen liderazgo ni sinergia en la entidad, aquello permitió determinar que entre las causas principales que influyen en las deficientes competencias de los trabajadores de la Unidad Directiva de Administración se encuentran: La falta de capacitación en competencias dirigidas a los trabajadores y el perfil inadecuado de los mismos.

Según Loli, y otros, (2013) afirmaron que la mayoría de los participantes de la muestra tienen una opinión favorable respecto a la calidad del servicio. Así mismo, la mayoría de los sujetos muestran satisfacción respecto de la calidad del servicio. Por otro lado, la correlación entre la satisfacción de los clientes y la calidad del servicio arroja una asociación significativa y positiva. Sobre las variables demográficas, sociales, organizacionales y su relación con la satisfacción y la calidad del servicio

Esta propuesta tiene como objetivo capacitar al personal que labora en esta entidad, mencionando al área de Dirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales, para que puedan brindar un buen servicio al usuario; asimismo contiene el proceso de cómo se capacitará al trabajador para que de esta manera pueda ofrecer un buen servicio al usuario de la Gerencia Regional Trabajo y Promoción del Empleo y puedan ser satisfechas sus necesidades.

## 7.2 DATOS GENERALES

### **TÍTULO:**

“Programa de capacitación para mejorar la satisfacción de los usuarios de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Lambayeque 2019”

### **INSTITUCIÓN FORMADORA:**

Universidad César Vallejo

### **INVESTIGADORA:**

Br. Kelly Campos Tavera

### **INSTITUCIÓN DE APLICACIÓN:**

Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque

## 7.3 FUNDAMENTACIÓN

**7.3.1. Epistemológica:** “La epistemología de la ciencia, es la rama de la filosofía que estudia la investigación científica y su producto, el conocimiento científico. Mera hoja del árbol de la filosofía hace un siglo, la epistemología es hoy una rama importante del mismo”. Burge, (2002)

**7.3.2. Lógica:** “Siguiendo el camino trazado por Kant a través del análisis de la sensibilidad, el entendimiento, la razón y la imaginación, se reconstruyen las bases lógicas y epistemológicas del conocimiento histórico con el fin de desarrollar partir de ellas disciplinas como la Historia teórica y la Historia de la historiografía, indispensables para renovar un saber histórico que, desorientado y fragmentado, es hoy presa de la seducción de la retórica”. Bernejo, (1991)

### **7.3.3. Fundamentación de la propuesta en base a los resultados de la investigación:**

Si analizamos la satisfacción del usuario sobre los colaboradores que trabajan en la GRTPE, nos damos cuenta que las opiniones de los usuarios no son muy favorables para la institución en cuanto al área de Dirección de prevención y solución de Conflictos Laborales, ya que más del 70% se encuentran en desacuerdo con el servicio que esta brinda; este programa de capacitación tiene la finalidad de ayudar a los colaboradores con las tareas de ser eficientes y brindar un buen servicio al usuario, de tal manera que puedan satisfacer sus necesidades, por lo mismo incluiremos estrategias de

capacitación, para incentivar al colaborador de desempeñar con responsabilidad y entusiasmo sus labores; ya que como entidad resulta significativo tener un programa de capacitación.

## **7.4 OBJETIVOS**

### **7.4.1 Objetivo General**

Proponer un programa de capacitación en calidad de servicio para mejorar la satisfacción de los usuarios de la GRTPE.

### **7.4.2 Objetivos específicos**

- Diagnosticar la situación actual del desempeño laboral
- Diseñar el plan de capacitación en calidad de servicio para mejorar la satisfacción del usuario de la GRTPE.

## **7.5 ANÁLISIS SITUACIONAL**

La Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Lambayeque, es una entidad instalada en la región con aproximadamente 35 años y que tiene como objetivo ofrecer satisfacción al público en general brindando la información que se procesa en ella misma, la cual hace mención al cumplimiento de Normas Laborales Promoción del Empleo, garantizando el cumplimiento de la normativa laboral vigente, la prevención y solución de los conflictos laborales para el progreso de nuestras empresas en beneficio del desarrollo socio económico de la región, dado esto también influye el desempeño laboral de los trabajadores que laboran en esta entidad, por lo que se diagnosticó la situación actual de ellos, la cual no fue muy aceptable mencionando al área de Dirección de prevención y Solución de conflictos Laborales, la cual está conformada por las sub áreas: Orientación Legal, Patrocinio Jurídico, Conciliación, Registro Nacional de trabajadores de construcción(RETCC), en estas sub áreas se vio reflejado lo ya mencionado antes, la opinión de los usuarios, mediante el estudio realizado.

## REFERENCIAS

- Aguilar Gordón, F. d., Bolaños Vivas, R. F., & Villamar Muñoz, J. L. (2017). *Fundamentos epistemológicos para fundamentar el conocimiento*. Quito: Universidad Politécnica Salesiana.
- Arrué, J. (2014). *Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario periodo junio a setiembre 2014*. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Loreto.
- Belmont. (1979). *Principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación*. Barcelona.
- Beltrán, A. (2016). *Quality in customer service, key departament in the business. Made in the city of Cuautitlán , state of Mexico*. Mexico.
- Bermejo, J. (1991). *Fundamentación Lógica de la historia*. España:AKAL Universitaria.
- Bernal, C. (2010). *"Metodología de la investigación"* (3 ed.). Bogotá, Colombia: Pearson.
- Brown Gutiérrez, O. (Dirección). (2018). *Calidad de Servicio en el Sector Púbilco* [Película]. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=jiPaY94pSuw>
- Burge, M. (2002.). *Epistemología*. Barcelona:Siglo XXI editores.
- Camacho, J. (2014). *"Eficacia de un programa de capacitación en servicio al cliente para colaboradores de Multiproyectos Mazate"*. Universidad Rafael Landívar. Retalhuleu, Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Camacho-Jackelyn.pdf>
- Castellanos, J. (2014). *Service and service marketing. Marketing service*. Obtenido de [http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/elibros\\_internet/55788.pdf](http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/elibros_internet/55788.pdf)
- Castillo, L. & Gavidia,O. (2017). *Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente del Molino Semper S.A.C.Lambayeque -2016*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4218/Castillo%20Guerrero%20-%20Gavidia%20Arana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2017). *"Administración de recursos humanos"* (10 ed.). México D.F., México: McGraw-Hill.

- Chiavenato, I. (2017). *Human resources management*. Mexico: McGraw-Hill.
- Chile, M. o. (2017). Portal of Satisfaction of public services. *Public Modernization Program*.
- Davila, K. & Flores, M. (2017). *Evaluación de la Calidad del Servicio en el Restaurante Turístico El Cántaro E.I.R.L de Lambayeque*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/848/1/TL\\_DavilaTorresKaren\\_FloresDiazMeliza.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/848/1/TL_DavilaTorresKaren_FloresDiazMeliza.pdf)
- Droguett Jorquesa, F. (2014). *Quality and Satisfaction in customer service of the automotive industry : Analysis of main factors that affect customer evaluation*. University of Chile, Chile.
- Fabián Sotelo, G. E. (2018). *Propuesta de un Plan de Capacitación para desarrollar las competencias de los trabajadores de la Unidad Directiva de Administración de la Sociedad de Beneficiencia Pública de Bongará*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3880/1/2018\\_Del-Castillo-Bertolotti.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3880/1/2018_Del-Castillo-Bertolotti.pdf)
- García, C. (2016). *Quality of the service and attention of the user service in the communal library of Temuco*. Universidad de LLeida, Chile.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hidalgo, J. (2015). *Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario*. Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDES, Quito. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1090/1/TUBADM009-2015.pdf>
- Hurtado de Barrera, J. (2015). *El proyecto de investigación* (Octava Edición ed.). Caracas: Ediciones Quirón.
- Ibarra, L. (2015). *"Los modelos Servperf y Servqual: Una herramienta para medir la calidad en el servicio"*. Sonora, México: Editorial Académica Española.
- Ibarra, L. y Casas, E. (2014). *"Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención TelCel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio"*. Hermosillo, Mexico: Contaduría y administración.

- Kotler, P. y Armstrong, G. (2017). *"Fundamentos de marketing"* (13 ed.). Pearson.
- Kotlet, P. & Keller, K. (2016). *"Dirección de marketing"* (15 ed.). México D.F, México: Pearson Educación.
- Loli, A., Del Carpio , J., Vergara, A., Cuba, E., Morales,S., Flores, M., & Lamas , L. (2013). *La Satisfacción y la Calidad de Servicio en Organizaciones Públicas y Privadas de Lima Metropolitana*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Ministerio de Hacienda. (2017). *Portal de satisfacción de servicios públicos*. Chile.
- Molina , O. (2014). Quality of services. *EcuRed*. Obtenido de [https://www.ecured.cu/Calidad\\_de\\_los\\_Servicios](https://www.ecured.cu/Calidad_de_los_Servicios)
- Molina, O. (15 de agosto de 2014). *EcuRed*. Obtenido de EcuRed: [https://www.ecured.cu/Calidad\\_de\\_los\\_Servicios](https://www.ecured.cu/Calidad_de_los_Servicios)
- Mora Contreras, C. (2 de Mayo de 2011). THE QUALITY OF THE SERVICE AND THE SATISFACTION OF THE CONSUMER. *Revista Brasileira de Marketing*.
- Moscoso Castro, P.(2010). *Información y Documentación: Fundamentación teórica y coyuntura académica*. *Revista General de Información y Documentación*.
- Murillo, M. (2014). *Customer service study in Claro and Movistar (Undergraduate thesis)*. Universidad San Buenaventura, Santiago de Cali - Colombia.
- Navarro Ríos, H., & Lozano Muñoz, H. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Belén*. Tesis de Maestría, Loreto - Perú.
- Ochoa, C. (29 de Mayo de 2015). *Netquest*. Obtenido de Netquest: <https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-por-conveniencia>
- Olortegui, V. (2016). *La calidad de servicios y ventas en el área de atención al cliente en la Veterinaria PET'S E.I.R.L Chiclayo 2016*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2289/Tesis%20de%20Olortegui%20Quispe%20Victor.pdf?sequence=1>
- Parra Olivares, J. (2006). *Guía de Muestreo*. Maracaibo - Venezuela.

- R&C Consulting Escuela de gobierno y gestión pública. (22 de abril de 2019). *La calidad y su importancia en la Gestión Pública peruana*. Obtenido de <https://rc-consulting.org/blog/2015/04/importancia-calidad-en-gestion-publica/>
- Reyes, S. (2014). *"Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, sede Huehuetenango"*. Quetzaltenango, Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>
- Rojas Gutiérrez, W. J. (2017). *Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital del Pueblo Nuevo, Provincia de Chíncha, Región Ica, Año 2016*. Tesis de Maestría, Lima - Perú.
- Rojas, J. (2015). *A model of user satisfaction as a tool to support the management of the municipality : Analysis of the services delivered in the consistorial building and social development department of the municipality of lo Prado*. Universidad de Chile , Santiago de Chile.
- Superintendencia Industria y Comercio. (2015). *Informe de Satisfacción cliente externo*. Colombia.
- Tamayo, M. (2012). *"Metodología de Investigación, pautas para la elaboración de Tesis"*. Obtenido de <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html>
- Tejada, A. (2014). *Gestión administrativa y su mejora en la municipalidad distrital Bellavista Callao*. Universidad Nacional del Callao, Callao - Lima.
- Thompson, I. (2006). "La satisfacción del cliente". *PromoNegocios.net*. Obtenido de [https://moodle2.unid.edu.mx/dts\\_cursos\\_md/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion\\_de\\_l\\_Cliente.pdf](https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion_de_l_Cliente.pdf)
- Thompson, I. (2016). Customer satisfaction. *promo business net*. Obtenido de [https://moodle2.unid.edu.mx/dts\\_cursos\\_md/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion\\_de\\_l\\_Cliente.pdf](https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion_de_l_Cliente.pdf)

- Torres Fragoso, J., & Luna Espinoza, I. (7 de agosto de 2017). Assessment of banking service quality perception using the SERVPERF model. *Contaduría y Administración*, 62, 1270-1293.
- Valarie, A., Zeithaml, Mary, J., & Dwayne, D. (2009). *Services Marketing : Integrating customer focuses across the firm*. Mexico: McGraw-Hill.
- Vargas, M y Aldana, L. (2014). "*Calidad de servicio: conceptos y herramientas*" (3 ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=57-4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=concepto+de+calidad+de+servicio&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwic9KXgrv3hAhWmo1kKHRIXDwEQ6AEIKDAA#v=onepage&q=concepto%20de%20calidad%20de%20servicio&f=false>
- Villalba, C. (8 de agosto de 2013). "La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades". *Dialnet*, 13. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4776917.pdf>

## ANEXOS

### Matriz de consistencia

Fuente: Elaboración propia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Población
¿Cómo elevar la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Lambayeque 2019?	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>-Proponer un programa de capacitación en calidad de servicio para mejorar la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque, 2019</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diagnosticar la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque, 2019.</li> <li>2. Diseñar un programa de capacitación en calidad de servicio para mejorar la satisfacción de los usuarios en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque, 2019.</li> <li>3. Validar la propuesta de programa de capacitación en calidad de servicios por juicio de expertos.</li> </ol>	<p>Hi= Si se desarrolla un programa de capacitación en calidad de servicio entonces se mejorará la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque, 2019.</p>	<p><b>Variable independiente:</b> Calidad de servicio Vargas y Aldana (2014) definen como una herramienta de diferenciación para las organizaciones, para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.</p> <p><b>Variable dependiente:</b> Satisfacción del usuario. Kotler y Armstrong (2017) refieren que la satisfacción del usuario y/o cliente consiste en el grado de desempeño percibido del bien o servicio que requirió.</p>	<p><b>Diseño de investigación</b> El diseño de la investigación es no experimental de corte transversal. (Bernal, 2010)</p>	<p>En el presente trabajo de investigación se tuvo como población a los treinta y uno (31) colaboradores; asimismo, se ha considerado dos mil cuatrocientos uno (2401) usuarios recurrentes durante el primer trimestre (enero, febrero y marzo), los cuales se encuentran debidamente registrados en la base de datos que posee la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo.</p>

## Instrumento de medición de la variable

### ENCUESTA PARA MEDIR CALIDAD DE SERVICIO

#### *Estimado (a):*

El presente cuestionario tiene por objetivo diagnosticar la calidad de servicio en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque, 2019; por lo que solicitamos a Ud., tenga a bien responder el siguiente cuestionario de acuerdo a su libre criterio y libertad de expresión. Cabe señalar que la forma de respuesta es anónima.

**INSTRUCCIONES:** Lee detenidamente cada una de las siguientes preguntas y marque con una X la opción que considere.

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo.

A continuación, se presenta el listado de las interrogantes:

N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
	<b>Dimensión: Fiabilidad</b>					
1	¿Los colaboradores concluyen el servicio brindado en tiempo oportuno?					
2	¿El servicio brindado por los colaboradores es de calidad?					
3	¿Cuándo el colaborador promete hacer alguna actividad o trámite en cierto tiempo, lo cumple?					
4	¿El colaborador trata de mantener el servicio de atención sin errores?					
5	¿El colaborador brinda un servicio adecuado y apropiado?					
	<b>Dimensión: Sensibilidad</b>	1	2	3	4	5
6	¿Los colaboradores mantienen informados a los usuarios con respecto a cuándo se ejecuta el servicio?					
7	¿Los colaboradores de la Institución ofrecen un servicio rápido?					
8	¿Los colaboradores están dispuestos a ayudar y orientar a los usuarios?					

	<b>Dimensión: Seguridad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>9</b>	¿Dentro de la institución los colaboradores practican el código de ética?					
<b>10</b>	¿El comportamiento de los colaboradores de la institución transmiten confianza a sus usuarios?					
<b>11</b>	¿Los colaboradores brindan cortesía y amabilidad cuando atienden a los usuarios ante algún trámite de documentos?					
<b>12</b>	¿Los colaboradores tienen conocimientos suficientes para absolver algunas preguntas?					
<b>13</b>	¿La institución brinda información oportuna y precisa a los usuarios?					
	<b>Dimensión: Empatía</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>14</b>	¿Los colaboradores brindan a los usuarios un servicio de atención personalizada?					
<b>15</b>	¿La institución tiene horario de trabajo conveniente para los usuarios?					
<b>16</b>	¿La institución se preocupa por los intereses de sus usuarios?					
<b>17</b>	¿La institución comprende las necesidades específicas de los usuarios?					
	<b>Dimensión: Elementos tangibles</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>18</b>	¿Los ambientes y oficinas cuentan con instalaciones en buen estado, modernas y acogedoras?					
<b>19</b>	¿Las instalaciones de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del empleo son visualmente atractivas?					
<b>20</b>	¿El colaborador tiene apariencia pulcra?					
<b>21</b>	¿Los materiales asociados con el servicio, deben ser visualmente atractivos para brindar un servicio de calidad?					

## ENCUESTA PARA MEDIR SATISFACCIÓN DEL USUARIO

### *Estimado (a):*

El presente cuestionario tiene por finalidad identificar el nivel de satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque, 2019; por lo que solicitamos a Ud., tenga a bien responder el siguiente cuestionario de acuerdo a su libre criterio y libertad de expresión. Cabe señalar que la forma de respuesta es anónima.

**INSTRUCCIONES:** Lee detenidamente cada una de las siguientes preguntas y marque con una X la opción que considere.

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo.

A continuación, se presenta el listado de las interrogantes:

N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
	<b>Dimensión: Rendimiento percibido</b>					
1	¿Cómo califica el servicio que recibió por parte de la institución?					
2	¿La institución les brinda un servicio que usted espera?					
3	¿Considera que el personal se encuentra capacitado para brindar un servicio de calidad?					
4	¿Cómo califica las instalaciones, elementos, productos o equipos empleados en el servicio?					
5	¿La institución brinda un servicio satisfactorio en comparación con otras instituciones estatales?					
6	¿El personal de la institución ha solucionado satisfactoriamente sus quejas o algún reclamo?					
	<b>Dimensión: Expectativas</b>	1	2	3	4	5
7	¿El tiempo de espera por todo el trámite del servicio es el adecuado?					
8	¿Después de que recibe la respuesta al trámite documentario que solicitó, considera usted que la atención del colaborador del área que lo atendió fue la apropiada y adecuada?					
9	¿Considera que la eficacia del personal repercute en brindar un servicio de calidad?					
10	¿Usted recibe charlas relacionadas con los trámites documentarios mientras espera ser atendido?					

## Validación del instrumento



### INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

#### CUESTIONARIO N° 01 - APLICADO A LOS COLABORADORES DE LA GERENCIA REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO DE LAMBAYEQUE

NOMBRE DEL JUEZ	<i>Carlos A. Centurión Casanilla</i>
PROFESIÓN	<i>Ing. Zootecnista</i>
ESPECIALIDAD	<i>Dr. Administración de Educ.</i>
EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	<i>42 años</i>
CARGO	<i>Docente Universitario</i>
CALIDAD DE SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA GERENCIA REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO, LAMBAYEQUE 2019	
<b>DATOS DE LA MAESTRANTE</b>	
AUTORA	CAMPOS TAVARA KELLY
PROGRAMA	MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	<b>GENERAL</b> Proponer un programa de capacitación en calidad de servicio para mejorar la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque, 2019
	<b>ESPECÍFICOS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagnosticar la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque, 2019.</li> <li>- Diseñar un programa de capacitación en calidad de servicio para mejorar la satisfacción de los usuarios en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque, 2019.</li> <li>- Validar la propuesta de programa de capacitación en calidad de servicio por juicio de expertos.</li> </ul>
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA", SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO PORFAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.	
DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 21 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido, será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

1. ¿Los colaboradores concluyen el servicio brindado en tiempo oportuno?	TA(✓)      TD ( ) SUGERENCIAS: ----- -----
2. ¿El servicio brindado por los colaboradores es de calidad?	TA(✓)      TD ( ) SUGERENCIAS: ----- -----
3. ¿Cuándo el colaborador promete hacer alguna actividad o trámite en cierto tiempo, lo cumple?	TA(✓)      TD ( ) SUGERENCIAS: ----- -----
4. ¿El colaborador trata de mantener el servicio de atención sin errores?	TA(✓)      TD ( ) SUGERENCIAS: ----- -----
5. ¿El colaborador brinda un servicio adecuado y apropiado?	TA(✓)      TD ( ) SUGERENCIAS: ----- -----
6. ¿Los colaboradores mantienen informados a los usuarios con respecto a cuándo se ejecuta el servicio?	TA(✓)      TD ( ) SUGERENCIAS: ----- -----
7. ¿Los colaboradores de la Institución ofrecen un servicio rápido?	TA(✓)      TD ( ) SUGERENCIAS: ----- -----
8. ¿Los colaboradores están dispuestos a ayudar y orientar a los usuarios?	TA(✓)      TD ( ) SUGERENCIAS: ----- -----
9. ¿Dentro de la institución los colaboradores practican el código de ética?	TA(✓)      TD ( ) SUGERENCIAS: ----- -----
10. ¿El comportamiento de los colaboradores de la institución transmite confianza a sus usuarios?	TA(✓)      TD ( ) SUGERENCIAS: ----- -----
11. ¿Los colaboradores brindan cortesía y amabilidad cuando atienden a los usuarios ante algún trámite de documentos?	TA(✓)      TD ( ) SUGERENCIAS: ----- -----
12. ¿Los colaboradores tienen conocimientos suficientes para absolver algunas preguntas?	TA(✓)      TD ( ) SUGERENCIAS: ----- -----
13. ¿La institución brinda información oportuna y precisa a los usuarios?	TA(✓)      TD ( ) SUGERENCIAS: ----- -----

14. ¿Los colaboradores brindan a los usuarios un servicio de atención personalizada?	TA(+)      TD ( ) SUGERENCIAS: ----- -----
15. ¿La institución tiene horario de trabajo conveniente para los usuarios?	TA(+)      TD ( ) SUGERENCIAS: ----- -----
16. ¿La institución se preocupa por los intereses de sus usuarios?	TA(+)      TD ( ) SUGERENCIAS: ----- -----
17. ¿La institución comprende las necesidades específicas de los usuarios?	TA(+)      TD ( ) SUGERENCIAS: ----- -----
18. ¿Los ambientes y oficinas cuentan con instalaciones en buen estado, modernas y acogedoras?	TA(+)      TD ( ) SUGERENCIAS: ----- -----
19. ¿Las instalaciones de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del empleo son visualmente atractivas?	TA(+)      TD ( ) SUGERENCIAS: ----- -----
20. ¿El colaborador tiene apariencia pulcra?	TA(+)      TD ( ) SUGERENCIAS: ----- -----
21. ¿Los materiales asociados con el servicio, deben ser visualmente atractivos para brindar un servicio de calidad?	TA(+)      TD ( ) SUGERENCIAS: ----- -----

PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>21</u>	N° TD _____
COMENTARIOS GENERALES:		
OBSERVACIONES:		

  
 JUEZ - EXPERTO



**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
**CUESTIONARIO N° 01 - APLICADO A LOS COLABORADORES DE LA GERENCIA REGIONAL**  
**DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO DE LAMBAYEQUE**

NOMBRE DEL JUEZ	<i>Dra. Vilma Montenegro Zamora</i>
PROFESIÓN	<i>Profesora</i>
ESPECIALIDAD	<i>Química</i>
EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	<i>38</i>
CARGO	<i>PROFESORA</i>
<b>CALIDAD DE SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA GERENCIA REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO, LAMBAYEQUE 2019</b>	
<b>DATOS DE LA MAESTRANTE</b>	
AUTORA	CAMPOS TAVARA KELLY
PROGRAMA	MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	<b>GENERAL</b> Proponer un programa de capacitación en calidad de servicio para mejorar la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque, 2019
	<b>ESPECÍFICOS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagnosticar la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque, 2019.</li> <li>- Diseñar un programa de capacitación en calidad de servicio para mejorar la satisfacción de los usuarios en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque, 2019.</li> <li>- Validar la propuesta de programa de capacitación en calidad de servicio por juicio de expertos.</li> </ul>
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA", SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO PORFAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.	
DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	El Instrumento consta de 21 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido, será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

1. ¿Los colaboradores concluyen el servicio brindado en tiempo oportuno?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
2. ¿El servicio brindado por los colaboradores es de calidad?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
3. ¿Cuándo el colaborador promete hacer alguna actividad o trámite en cierto tiempo, lo cumple?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
4. ¿El colaborador trata de mantener el servicio de atención sin errores?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
5. ¿El colaborador brinda un servicio adecuado y apropiado?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
6. ¿Los colaboradores mantienen informados a los usuarios con respecto a cuándo se ejecuta el servicio?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
7. ¿Los colaboradores de la Institución ofrecen un servicio rápido?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
8. ¿Los colaboradores están dispuestos a ayudar y orientar a los usuarios?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
9. ¿Dentro de la institución los colaboradores practican el código de ética?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
10. ¿El comportamiento de los colaboradores de la institución transmite confianza a sus usuarios?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
11. ¿Los colaboradores brindan cortesía y amabilidad cuando atienden a los usuarios ante algún trámite de documentos?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
12. ¿Los colaboradores tienen conocimientos suficientes para absolver algunas preguntas?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
13. ¿La institución brinda información oportuna y precisa a los usuarios?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____

14. ¿Los colaboradores brindan a los usuarios un servicio de atención personalizada?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )
	SUGERENCIAS: ----- -----	
15. ¿La institución tiene horario de trabajo conveniente para los usuarios?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )
	SUGERENCIAS: ----- -----	
16. ¿La institución se preocupa por los intereses de sus usuarios?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )
	SUGERENCIAS: ----- -----	
17. ¿La institución comprende las necesidades específicas de los usuarios?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )
	SUGERENCIAS: ----- -----	
18. ¿Los ambientes y oficinas cuentan con instalaciones en buen estado, modernas y acogedoras?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )
	SUGERENCIAS: ----- -----	
19. ¿Las instalaciones de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del empleo son visualmente atractivas?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )
	SUGERENCIAS: ----- -----	
20. ¿El colaborador tiene apariencia pulcra?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )
	SUGERENCIAS: ----- -----	
21. ¿Los materiales asociados con el servicio, deben ser visualmente atractivos para brindar un servicio de calidad?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )
	SUGERENCIAS: ----- -----	

PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>21</u>	N° TD _____
COMENTARIOS GENERALES:		
OBSERVACIONES:		



JUEZ - EXPERTO

**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
**CUESTIONARIO N° 01 - APLICADO A LOS COLABORADORES DE LA GERENCIA REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO DE LAMBAYEQUE**

NOMBRE DEL JUEZ	<i>Mercedes Colazos Alarcón</i>
PROFESIÓN	<i>Ing. 2006</i>
ESPECIALIDAD	<i>Planificación</i>
EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	<i>30 años</i>
CARGO	
CALIDAD DE SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA GERENCIA REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO, LAMBAYEQUE 2019	
<b>DATOS DE LA MAESTRANTE</b>	
AUTORA	CAMPOS TAVARA KELLY
PROGRAMA	MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	<b>GENERAL</b> Proponer un programa de capacitación en calidad de servicio para mejorar la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque, 2019
	<b>ESPECÍFICOS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagnosticar la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque, 2019.</li> <li>- Diseñar un programa de capacitación en calidad de servicio para mejorar la satisfacción de los usuarios en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque, 2019.</li> <li>- Validar la propuesta de programa de capacitación en calidad de servicio por juicio de expertos.</li> </ul>
<p> <b>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA", SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO PORFAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</b> </p>	
DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	<p> El instrumento consta de 21 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido, será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación. </p>

1. ¿Los colaboradores concluyen el servicio brindado en tiempo oportuno?	TA( <del>✓</del> )      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿El servicio brindado por los colaboradores es de calidad?	TA( <del>✓</del> )      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Cuándo el colaborador promete hacer alguna actividad o trámite en cierto tiempo, lo cumple?	TA(X)      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿El colaborador trata de mantener el servicio de atención sin errores?	TA( <del>✓</del> )      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿El colaborador brinda un servicio adecuado y apropiado?	TA( <del>✓</del> )      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿Los colaboradores mantienen informados a los usuarios con respecto a cuándo se ejecuta el servicio?	TA( <del>✓</del> )      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿Los colaboradores de la Institución ofrecen un servicio rápido?	TA(X)      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿Los colaboradores están dispuestos a ayudar y orientar a los usuarios?	TA( <del>✓</del> )      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
9. ¿Dentro de la institución los colaboradores practican el código de ética?	TA( <del>✓</del> )      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿El comportamiento de los colaboradores de la institución transmite confianza a sus usuarios?	TA(X)      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
11. ¿Los colaboradores brindan cortesía y amabilidad cuando atienden a los usuarios ante algún trámite de documentos?	TA( <del>✓</del> )      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿Los colaboradores tienen conocimientos suficientes para absolver algunas preguntas?	TA( <del>✓</del> )      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
13. ¿La institución brinda información oportuna y precisa a los usuarios?	TA( <del>✓</del> )      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____

14. ¿Los colaboradores brindan a los usuarios un servicio de atención personalizada?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )
	SUGERENCIAS: _____	
15. ¿La institución tiene horario de trabajo conveniente para los usuarios?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )
	SUGERENCIAS: _____	
16. ¿La institución se preocupa por los intereses de sus usuarios?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )
	SUGERENCIAS: _____	
17. ¿La institución comprende las necesidades específicas de los usuarios?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )
	SUGERENCIAS: _____	
18. ¿Los ambientes y oficinas cuentan con instalaciones en buen estado, modernas y acogedoras?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )
	SUGERENCIAS: _____	
19. ¿Las instalaciones de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del empleo son visualmente atractivas?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )
	SUGERENCIAS: _____	
20. ¿El colaborador tiene apariencia pulcra?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )
	SUGERENCIAS: _____	
21. ¿Los materiales asociados con el servicio, deben ser visualmente atractivos para brindar un servicio de calidad?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD ( )
	SUGERENCIAS: _____	

PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>21</u>	N° TD _____
COMENTARIOS GENERALES:		
OBSERVACIONES:		

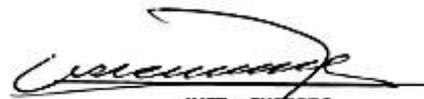
  
 JUEZ EXPERTO

**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**
**CUESTIONARIO N° 02 - APLICADO A LOS USUARIOS QUE ACUDEN A LA GERENCIA REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO DE LAMBAYEQUE**

NOMBRE DEL JUEZ	<i>Carlos A. Cantarín Casanillo</i>
PROFESIÓN	<i>Inge Zootecnista</i>
ESPECIALIDAD	<i>Dr. Administración de Educ</i>
EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	<i>42 años</i>
CARGO	<i>Docente Universitario</i>
CALIDAD DE SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA GERENCIA REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO, LAMBAYEQUE 2019	
<b>DATOS DE LA MAESTRANTE</b>	
AUTORA	CAMPOS TAVARA KELLY
PROGRAMA	MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	<b>GENERAL</b> Proponer un programa de capacitación en calidad de servicio para mejorar la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque, 2019
	<b>ESPECÍFICOS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagnosticar la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque, 2019.</li> <li>- Diseñar un programa de capacitación en calidad de servicio para mejorar la satisfacción de los usuarios en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque, 2019.</li> <li>- Validar la propuesta de programa de capacitación en calidad de servicio por juicio de expertos.</li> </ul>
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA", SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO PORFAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.	
DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 21 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido, será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

1. ¿Cómo califica el servicio que recibió por parte de la institución?	TA( <del>x</del> )      TD ( ) SUGERENCIAS: ----- -----
2. ¿La institución le brinda un servicio que usted espera?	TA( <del>x</del> )      TD ( ) SUGERENCIAS: ----- -----
3. ¿Considera que el personal se encuentra capacitado para brindar un servicio de calidad?	TA( <del>x</del> )      TD ( ) SUGERENCIAS: ----- -----
4. ¿Cómo califica las instalaciones, elementos, productos o equipos empleados en el servicio?	TA( <del>x</del> )      TD ( ) SUGERENCIAS: ----- -----
5. ¿La institución brinda un servicio satisfactorio en comparación con otras instituciones estatales?	TA( <del>x</del> )      TD ( ) SUGERENCIAS: ----- -----
6. ¿El personal de la institución ha solucionado satisfactoriamente sus quejas o algún reclamo?	TA( <del>x</del> )      TD ( ) SUGERENCIAS: ----- -----
7. ¿El tiempo de espera por todo el trámite del servicio es el adecuado?	TA( <del>x</del> )      TD ( ) SUGERENCIAS: ----- -----
8. ¿Después de que recibe la respuesta al trámite documentario que solicitó, considera usted que la atención del colaborador del área que lo atendió fue la apropiada y adecuada?	TA( <del>x</del> )      TD ( ) SUGERENCIAS: ----- -----
9. ¿Considera que la eficacia del personal repercute en brindar un servicio de calidad?	TA( <del>x</del> )      TD ( ) SUGERENCIAS: ----- -----
10. ¿Usted recibe charlas relacionadas con los trámites documentarios mientras espera ser atendido?	TA( <del>x</del> )      TD ( ) SUGERENCIAS: ----- -----

PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>10</u>	N° TD _____
COMENTARIOS GENERALES:		
OBSERVACIONES:		

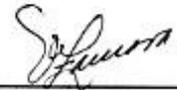
  
JUEZ - EXPERTO.

**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**
**CUESTIONARIO N° 02 - APLICADO A LOS USUARIOS QUE ACUDEN A LA GERENCIA REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO DE LAMBAYEQUE**

NOMBRE DEL JUEZ	<i>Dra C. Vilma Montenegro Zamora</i>
PROFESIÓN	<i>Profesora</i>
ESPECIALIDAD	<i>Química</i>
EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	<i>38</i>
CARGO	<i>Profesora</i>
CALIDAD DE SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA GERENCIA REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO, LAMBAYEQUE 2019	
<b>DATOS DE LA MAESTRANTE</b>	
AUTORA	CAMPOS TAVARA KELLY
PROGRAMA	MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>GENERAL</b> Proponer un programa de capacitación en calidad de servicio para mejorar la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque, 2019
	<b>ESPECÍFICOS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagnosticar la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque, 2019.</li> <li>- Diseñar un programa de capacitación en calidad de servicio para mejorar la satisfacción de los usuarios en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque, 2019.</li> <li>- Validar la propuesta de programa de capacitación en calidad de servicio por juicio de expertos.</li> </ul>
<b>EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA", SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO PORFAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</b>	
<b>DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 21 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido, será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

1. ¿Cómo califica el servicio que recibió por parte de la institución?	TA(✓)      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿La institución le brinda un servicio que usted espera?	TA(✓)      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Considera que el personal se encuentra capacitado para brindar un servicio de calidad?	TA(✓)      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Cómo califica las instalaciones, elementos, productos o equipos empleados en el servicio?	TA(✓)      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿La institución brinda un servicio satisfactorio en comparación con otras instituciones estatales?	TA(✓)      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿El personal de la institución ha solucionado satisfactoriamente sus quejas o algún reclamo?	TA(✓)      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿El tiempo de espera por todo el trámite del servicio es el adecuado?	TA(✓)      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿Después de que recibe la respuesta al trámite documentario que solicitó, considera usted que la atención del colaborador del área que lo atendió fue la apropiada y adecuada?	TA(✓)      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
9. ¿Considera que la eficacia del personal repercute en brindar un servicio de calidad?	TA(✓)      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿Usted recibe charlas relacionadas con los trámites documentarios mientras espera ser atendido?	TA(✓)      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____

PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>10</u>	N° TD _____
COMENTARIOS GENERALES:		
OBSERVACIONES:		



JUEZ - EXPERTO

**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**
**CUESTIONARIO N° 02 - APLICADO A LOS USUARIOS QUE ACUDEN A LA GERENCIA REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO DE LAMBAYEQUE**

NOMBRE DEL JUEZ	<i>Miguel Collazos Alarcón</i>
PROFESIÓN	<i>Ing. Sociólogo</i>
ESPECIALIDAD	<i>Recursos</i>
EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	<i>30 años</i>
CARGO	
CALIDAD DE SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA GERENCIA REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO, LAMBAYEQUE 2019	
<b>DATOS DE LA MAESTRANTE</b>	
AUTORA	CAMPOS TAVARA KELLY
PROGRAMA	MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	<b>GENERAL</b> Proponer un programa de capacitación en calidad de servicio para mejorar la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque, 2019
	<b>ESPECÍFICOS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagnosticar la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque, 2019.</li> <li>- Diseñar un programa de capacitación en calidad de servicio para mejorar la satisfacción de los usuarios en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque, 2019.</li> <li>- Validar la propuesta de programa de capacitación en calidad de servicio por juicio de expertos.</li> </ul>
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA", SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO PORFAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.	
DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 21 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido, será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

1. ¿Cómo califica el servicio que recibió por parte de la institución?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
2. ¿La institución le brinda un servicio que usted espera?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
3. ¿Considera que el personal se encuentra capacitado para brindar un servicio de calidad?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
4. ¿Cómo califica las instalaciones, elementos, productos o equipos empleados en el servicio?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
5. ¿La institución brinda un servicio satisfactorio en comparación con otras instituciones estatales?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
6. ¿El personal de la institución ha solucionado satisfactoriamente sus quejas o algún reclamo?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
7. ¿El tiempo de espera por todo el trámite del servicio es el adecuado?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
8. ¿Después de que recibe la respuesta al trámite documentario que solicitó, considera usted que la atención del colaborador del área que lo atendió fue la apropiada y adecuada?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
9. ¿Considera que la eficacia del personal repercute en brindar un servicio de calidad?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
10. ¿Usted recibe charlas relacionadas con los trámites documentarios mientras espera ser atendido?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____

PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>10</u>	N° TD _____
COMENTARIOS GENERALES:		
OBSERVACIONES:		

  
\_\_\_\_\_  
JUEZ - EXPERTO

## Diseño de la propuesta

### PLAN DE ACCIÓN

Tabla 3. Plan de acción de la propuesta de capacitación

Línea	Participantes	Tiempo	Lugar	Recursos	Responsables	Logro
Fiabilidad	7	3 meses	GRTPE	Financiero	Capacitador	Usuario Satisfecho
Sensibilidad	7	2 meses	GRTPE	Financiero	Capacitador	Usuario Satisfecho
Seguridad	7	3 meses	GRTPE	Financiero	Capacitador	Usuario Satisfecho
Empatía	7	2 meses	GRTPE	Financiero	Capacitador	Usuario Satisfecho
Elementos Tangibles	7	2 meses	GRTPE	Financiero	Capacitador	Usuario Satisfecho

Fuente: Elaboración propia

## ESTRATEGIAS DE CAPACITACIÓN

Tabla 4. Estrategia de capacitación para el colaborador.

Líneas	Capacidades	Acciones	Producto
Fiabilidad	Promover al cumplimiento de entregas	Establecer horarios	
	Ayudar a la solución de problemas		
	Lograr un desempeño adecuado del trabajo por primera vez	Ejecutar las normas establecidas	
	Cumplir con lo acordado al usuario	Ser responsables	
Sensibilidad	Establecer registros libres de error		Colaborador Capacitado, para satisfacer las necesidades del usuario
	Ofrecer atención oportuna a los clientes	Trabajar en equipo	
	Brindar un servicio rápido	Ágil a la hora de atender	
	Tener disposición de ayudar	Ejecutar lo aprendido	
Seguridad	Mejor distribución del trabajo		
	Establecer confianza con el cliente	Trato especial al usuario	
	Brindar credibilidad al cliente		
	Tratar con cortesía al cliente	Amabilidad con el usuario	
Empatía	Estar prestos para resolver dudas	La disposición del usuario	
	Atención individualizada		
	Ofrecer un trato personalizado	Reflexionar con el trato al cliente	
	Mejoramiento de los intereses de la empresa		
Elementos tangibles	Entender las necesidades de los usuarios	Saber escuchar al usuario	
	Establecer horarios de atención	Cumplir con los horarios establecidos	
	Estimular con la utilización de uniforme	Buena presentación del colaborador	

Fuente: Elaboración Propia

## CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN

Tabla 5. Cronograma de capacitación

N°	Tipo de capacitación	Nombre de la capacitación	Dirigido a:	Responsables	Lugar de la realización	Frecuencia	Modalidad
1	Taller	Interacción humana en el trabajo	Los colaboradores de la GRTPE	Capacitador externo	GRTPE	Mensualmente	Presencial
2	Curso de capacitación	Análisis de problemas y toma de decisiones	Los colaboradores de la GRTPE	Capacitador externo	GRTPE	Dos veces al año	Presencial
3	Curso de actualización	Desarrollo organizacional	Los Colaboradores de GRTPE	Capacitador externo	GRTPE	Dos veces al año	Presencial
4	Reconocimiento y recompensa	Colaborador destacado del mes	Los Colaboradores de la GRTPE	GRTPE	GRTPE	Mensual	Presencial
5	Cursos de especialización	Útil para apoyar a los usuarios	Los Colaboradores de GRTPE	Capacitador externo	GRTPE	Dos veces al año	Presencial
6	Taller	Comunicación efectiva en el trabajo	Los Colaboradores de GRTPE	Capacitador externo	GRTPE	Tres veces al año	Presencial
7	Taller	Manejo y resolución de conflictos	Los Colaboradores de GRTPE	Capacitador externo	GRTPE	Dos veces al año	Presencial
8	Taller	"Cuentas con mi apoyo"	Los Colaboradores de GRTPE	Capacitador externo	GRTPE	Cuatro veces al año	Presencial

---

<b>9</b>	Curso de actualización	Calidad en el servicio al usuario	Los Colaboradores de GRTPE	Capacitador externo	GRTPE	Dos veces al año	Presencial
<b>10</b>	Taller	Mejorando las relaciones interpersonales	Los Colaboradores de GRTPE	Capacitador externo	GRTPE	Cuatro veces al año	Presencial
<b>11</b>	Role Playing	Atención al usuario	Los Colaboradores de GRTPE	Capacitador externo	GRTPE	Seis veces al año	Presencial
<b>12</b>	Calidad de vida en el trabajo	Cumpleaños Día de la madre Día del Padre Día del trabajador Fiestas patrias Navidad	Los Colaboradores de GRTPE	GRTPE	GRTPE	Dependerá de las fechas establecidas.	Presencial

---

Fuente: Elaboración propia

## PRESUPUESTO

Tabla 6. Presupuesto del programa de capacitación.

	Asistencias		Precio		Total
<b>Recursos Humanos</b>					
Capitador Externo	33	S/	500.00	S/	16,500.00
	Cantidad		Precio Unitario		Total
<b>Recursos Materiales</b>					
Papel bond	2	S/	10.00	S/	20.00
Lapiceros	28	S/	0.50	S/	14.00
Refrigerios	570	S/	4.00	S/	2,280.00
Separatas	21	S/	0.20	S/	4.20
Tijeras	14	S/	1.20	S/	16.80
Fco. Goma	14	S/	2.00	S/	28.00
Laptop	1	S/	2,000.00	S/	2,000.00
Proyector	1	S/	500.00	S/	500.00
Diploma	7	S/	25.00	S/	175.00
Certificados	7	S/	20.00	S/	140.00
Total					S/21,678.00

Fuente: Elaboración propia, en base al cronograma de capacitación.

## RESULTADOS - ALFA DE CRONBACH

### Satisfacción del Usuario

*Tabla 7. Fiabilidad del cuestionario de satisfacción del usuario*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,844	10

Fuente: Resultados del análisis realizado con el Spss.

### Calidad de servicio

*Tabla 8. Fiabilidad del cuestionario de calidad de servicio.*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,933	21

Fuente: Resultados del análisis realizado con el Spss.

## RESULTADOS DE LAS TABLAS DE LAS VARIABLES CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

### TABLAS DE LOS RESULTADOS

*Tabla 9. Dimensión fiabilidad*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	2	1.29%
En desacuerdo	14	9.03%
Ni DA, ni ED	29	18.71%
De acuerdo	75	48.39%
Totalmente de acuerdo.	35	22.58%
<b>Total</b>	<b>155</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la GRTPE.

*Tabla 10. Dimensión sensibilidad*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
En desacuerdo	16	17.20%
Ni DA, ni ED	14	15.05%
De acuerdo	34	36.56%
Totalmente de acuerdo.	29	31.18%
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la GRTPE.

*Tabla 11. Dimensión seguridad*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	4	2.58%
En desacuerdo	3	1.94%
Ni DA, ni ED	25	16.13%
De acuerdo	76	49.03%
Totalmente de acuerdo.	47	30.32%
<b>Total</b>	<b>155</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la GRTPE.

*Tabla 12. Dimensión empatía*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	5	4.03%
En desacuerdo	9	7.26%
Ni DA, ni ED	23	18.55%
De acuerdo	51	41.13%
Totalmente de acuerdo.	36	29.03%
<b>Total</b>	<b>124</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la GRTPE.

Tabla 13. Dimensión elementos tangibles

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
En desacuerdo	7	8.24%
Ni DA, ni ED	16	18.82%
De acuerdo	49	57.65%
Totalmente de acuerdo.	13	15.29%
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la GRTPE.

Tabla 14. Dimensión rendimiento percibido

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	104	14.86%
En desacuerdo	57	8.14%
Ni DA, ni ED	106	15.14%
De acuerdo	329	47.00%
Totalmente de acuerdo.	104	14.86%
<b>Total</b>	<b>700</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la GRTPE.

Tabla 15. Dimensión expectativas

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	121	30.25%
En desacuerdo	39	9.75%
Ni DA, ni ED	52	13.00%
De acuerdo	147	36.75%
Totalmente de acuerdo.	41	10.25%
<b>Total</b>	<b>400</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la GRTPE.

## Autorización para el desarrollo de la tesis

  **GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE**  
**GERENCIA REG. DE TRAB. Y PROM. DEL EMPLEO**  
**GERENCIA REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCION DEL EMPLEO**

Firmado digitalmente por GONZALES SANCHEZ Abel Augusto PR  
18123679; hash  
Unidad: GERENCIA REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCION DEL EMPLEO  
Cargo: GERENTE REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCION DEL EMPLEO  
Fecha y hora de proceso: 10/04/2019 - 12:29:03

id seguridad: 3714279 Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad Chiclayo 10 abril 2019

**OFICIO N° 000333-2019-GR.LAMB/GRTPE [3089289 - 1]**

Señora  
Kelly Campos Távora  
Calle España N° 821  
JLO.-

**ASUNTO:** Se autoriza realizar trabajo de investigación.

**REFERENCIA:** Registro N° 3089289-0

Me dirijo a usted para saludarla cordialmente; y, en atención a su solicitud de referencia, se brinda la autorización para realizar su trabajo de investigación en nuestra Gerencia Regional de Trabajo, debiendo coordinar con la División de Administración; ello, con la finalidad que le brinde acceso a la información que solicite.

Sin otro particular, me despido de usted.

Atentamente,

Firmado digitalmente  
ABEL AUGUSTO GONZALES SANCHEZ  
GERENTE REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCION DEL EMPLEO  
Fecha y hora de proceso: 10/04/2019 - 12:29:03

Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Gobierno Regional Lambayeque, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sisgedo3.regionlambayeque.gob.pe/verifica/>

# Formulario de Autorización para la Publicación Electrónica de las Tesis



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y nombres: CAMPOS TAVARA KELLY

D.N.I. : 43035210

Domicilio : Calle España N°821 – J.L.O

Teléfono : Fijo : .....

Móvil :973723735

E-mail : kellyta2926@gmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad: Presencial

Tesis de Pregrado

Facultad :

.....

Escuela :

.....

Carrera :

.....

Título :

.....

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestro en Gestión pública

Mención :

.....

### 3. DATOS DE LA TESIS

**Autor (es) Apellidos y Nombres:**

Campos Tavara Kelly

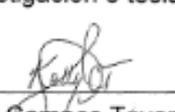
**Título de la tesis:**

Calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo – Lambayeque, 2019

**Año de publicación** : 2019

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, Autorizo a publicar en texto completo mi trabajo de investigación o tesis.

Firma :   
Kelly Campos Távora

Fecha :02-10-2019

## Acta de aprobación de originalidad de tesis



### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, CARLOS ALBERTO CENTURIÓN CABANILLAS, revisor de la tesis del estudiante, **KELLY CAMPOS TAVARA**, titulada: **Calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Lambayeque 2019**, constato que la misma tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Chiclayo, 13 de noviembre del 2019.

  
Dr. Carlos Alberto Centurión Cabanillas  
DNI: 16500866



## Reporte Turnitin

CAMPOS TAVARA KELLY

Calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la  
Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo –  
Lambayeque, 2019

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>5%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to Universidad Alas Peruanas</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Peruana de Las Americas</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>www.regionlambayeque.gob.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>www.akal.mx</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.usil.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>www.academia.edu</b>	

## Autorización de la versión final del trabajo de investigación



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

### AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA LA JEFATURA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**CAMPOS TAVARA KELLY**

INFORME TITULADO:

**CALIDAD DE SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA GERENCIA REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO, LAMBAYEQUE 2019.**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

**MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

---

SUSTENTADO EN FECHA: 07/08/2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADA POR UNANIMIDAD

JEFA DE ESCUELA DE POSGRADO  
UCV - CHICLAYO