



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**PROGRAMA DE CAPACITACIÓN: “EL USUARIO ES PRIMERO”
PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN, EN LA SEDE DE
LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN LAMBAYEQUE-
2014**

PARA OBTENER EL GRADO DE:

MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORES

BACH. DIÓGENES ALEXÁNDER SAAVEDRA VALLEJOS

BACH. CÉSAR AUGUSTO PISCOYA CHANAMÉ

ASESOR

DR. MAX URBINA CÁRDENAS

CHICLAYO – PERÚ

2014

DEDICATORIA

A Dios, por darnos salud y sabiduría;
a mis padres y esposa por su apoyo
incondicional y su confianza en mi
persona para poder culminar este
proyecto.

CÉSAR

A mi madre por darme la fuerza
necesaria para seguir adelante en
mi vida profesional.

A mi padre que desde la eternidad
vela por mi progreso y desarrollo.

DIÓGENES

AGRADECIMIENTO

Al Mg. Martín Lozano, al Dr. Max Urbina Cárdenas por darnos los conocimientos necesarios para realizar nuestra investigación y por su valiosa asesoría que ha permitido elaborar la presente tesis.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado evaluador, de conformidad con los lineamientos establecidos en el reglamento para la elaboración y sustentación de tesis para la obtención del Grado de Magister en el Programa de Gestión Pública de la Universidad "César Vallejo", ponemos a vuestra consideración la presente tesis titulada: " Programa de Capacitación: 'El Usuario es Primero' para mejorar la calidad de atención, en la sede de la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque", con la finalidad de promover que esta entidad atienda de manera eficaz a los usuarios, tarea que es la razón de ser de toda institución estatal.

Ponemos a disposición de ustedes el presente trabajo para su revisión, asimismo estamos dispuestos a subsanar las posibles fallas que podrían presentarse.

LOS AUTORES

ÍNDICE

	Páginas
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Presentación.....	iv
Índice.....	v
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
Introducción.....	xiv
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Planteamiento del problema.....	16
1.2. Formulación del problema.....	19
1.3. Justificación.....	19
1.4. Limitaciones.....	21
1.5. Antecedentes.....	22
1.6. Objetivos.....	32
1.6.1. General.....	32
1.6.2. Específicos.....	32
II. MARCO TEÓRICO	
2.1. Programa de Capacitación.....	34
2.1.1. Importancia.....	35
2.1.2. Dimensiones de la Capacitación	39
2.1.3. Etapas del Programa de Capacitación	39
2.2. Calidad de Atención.....	44
2.2.1. Enfoques de la Calidad	44
2.2.2. Calidad del Servicio	45
2.2.3. La Atención al Cliente	46
2.2.3. Dimensiones de la Calidad	46
2.3. Marco Conceptual.....	55
2.3.1. Programa	55
2.3.2. Capacitación	55
2.3.3. Usuario... ..	56
2.3.4. Calidad	56
2.3.5. Programa de Capacitación.....	56
2.3.6. Calidad de Atención	56
III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Hipótesis.....	58

3.2. Variables.....	58
3.2.1. Definición conceptual.....	58
3.2.2. Definición operacional.....	59
3.3. Metodología	
3.3.1. Tipo de estudio.....	60
3.3.2. Diseño.....	60
3.4. Población y muestra.....	60
3.5. Método de investigación.....	61
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	61
3.7. Métodos de análisis de datos.....	62
IV. RESULTADOS	
4.1. Resultados del Pre – Test	64
4.2. Resultados del Post –Test	89
4.3. Prueba de Hipótesis	114
4.3.1. Análisis Descriptivo	114
4.3.2. Análisis Inferencial	114
V. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN “EL USUARIO ES PRIMERO”	
Fundamentación.....	142
Objetivo General	143
Objetivo Específicos.....	143
Esquema de la Propuesta	144
Actividades.....	145
Reseña de las Sesiones del Módulo.....	148
Desarrollo de cada una de las sesiones.....	149
Medios y Materiales.....	184
Instrumentos.....	184
Evaluación.....	184
VI. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	
6.1. Conclusiones.....	186
6.2. Sugerencias.....	187
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	189
ANEXOS.....	191

ÍNDICE DE TABLAS

Página

RESULTADOS PRE – TEST

TABLA N° 01: La institución tiene equipos de apariencia moderna.	64
TABLA N° 02: Las instalaciones físicas de la institución son visualmente atractivas.	65
TABLA N° 03: Los empleados de la institución tienen apariencia pulcra.	66
TABLA N° 04: Los elementos materiales (oficios, resoluciones y similares) son visualmente atractivos.	67
TABLA N° 05: Las instalaciones físicas de la institución son adecuadas para atender al usuario.	68
TABLA N° 06: Cuando un usuario tiene un problema, la institución muestra un sincero interés en solucionarlo.	69
TABLA N° 07: La institución realiza bien el servicio la primera vez.	70
TABLA N° 08: La institución entrega el servicio en el tiempo establecido.	71
TABLA N° 09: Cuando la institución ofrece al usuario hacer algo en corto tiempo, lo cumple.	72
TABLA N° 10: La institución cuida que los documentos estén correctamente redactados y libres de errores tanto de forma como de fondo.	73
TABLA N° 11: Los empleados comunican a los usuarios cuándo concluirá la realización del servicio.	74
TABLA N° 12: La institución ofrece un servicio rápido a los usuarios.	75
TABLA N° 13: Los empleados de la institución están dispuestos a ayudar a los usuarios.	76
TABLA N° 14: Los empleados están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.	77
TABLA N° 15: Los empleados utilizan un lenguaje sencillo para que los usuarios entiendan los términos del sector público.	78
TABLA N° 16: El comportamiento de los empleados de la institución transmite confianza a los usuarios.	79
TABLA N° 17: Los usuarios se sienten seguros en sus transacciones con la institución.	80
TABLA N° 18: Los empleados de la institución son amables con los usuarios.	81
TABLA N° 19: Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.	82
TABLA N° 20: Entre los empleados se generan contradicciones en las orientaciones que le dan a los usuarios, generando confusión.	83
TABLA N° 21: La institución da a los usuarios una atención individualizada.	84
TABLA N° 22: La institución tiene horarios de trabajo convenientes para todos los usuarios.	85
TABLA N° 23: La institución tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a los usuarios.	86
TABLA N° 24: La institución tiene una preocupación constante por los usuarios.	87
TABLA N° 25: La institución comprende las necesidades específicas de los usuarios.	88

RESULTADOS POST – TEST

TABLA N° 26: La institución tiene equipos de apariencia moderna.	89
TABLA N° 27: Las instalaciones físicas de la institución son visualmente atractivas.	90
TABLA N° 28: Los empleados de la institución tienen apariencia pulcra.	91
TABLA N° 29: Los elementos materiales (oficios, resoluciones y similares) son visualmente atractivos.	92
TABLA N° 30: Las instalaciones físicas de la institución son adecuadas para atender al usuario.	93
TABLA N° 31: Cuando un usuario tiene un problema, la institución muestra un sincero interés en solucionarlo.	94
TABLA N° 32: La institución realiza bien el servicio la primera vez.	95
TABLA N° 33: La institución entrega el servicio en el tiempo establecido.	96
TABLA N° 34: Cuando la institución ofrece al usuario hacer algo en corto tiempo, lo cumple.	97
TABLA N° 35: La institución cuida que los documentos estén correctamente redactados y libres de errores tanto de forma como de fondo.	98
TABLA N° 36: Los empleados comunican a los usuarios cuándo concluirá la realización del servicio.	99
TABLA N° 37: La institución ofrece un servicio rápido a los usuarios.	100
TABLA N° 38: Los empleados de la institución están dispuestos a ayudar a los usuarios.	101
TABLA N° 39: Los empleados están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.	102
TABLA N° 40: Los empleados utilizan un lenguaje sencillo para que los usuarios entiendan los términos del sector público.	103
TABLA N° 41: El comportamiento de los empleados de la institución transmite confianza a los usuarios.	104
TABLA N° 42: Los usuarios se sienten seguros en sus transacciones con la institución.	105
TABLA N° 43: Los empleados de la institución son amables con los usuarios.	106
TABLA N° 44: Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.	107
TABLA N° 45: Entre los empleados se generan contradicciones en las orientaciones que le dan a los usuarios, generando confusión.	108
TABLA N° 46: La institución da a los usuarios una atención individualizada.	109
TABLA N° 47: La institución tiene horarios de trabajo convenientes para todos los usuarios.	110
TABLA N° 48: La institución tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a los usuarios.	111
TABLA N° 49: La institución tiene una preocupación constante por los usuarios.	112
TABLA N° 50: La institución comprende las necesidades específicas de los usuarios.	113

PRUEBA DE HIPÓTESIS

TABLA N° 51: Nivel de Calidad en la Dimensión Elementos Tangibles – Pre - test	114
TABLA N° 52: Nivel de Calidad en la Dimensión Fiabilidad – Pre - test	115
TABLA N° 53: Nivel de Calidad en la Dimensión Capacidad de respuesta – Pre - test	116
TABLA N° 54: Nivel de Calidad en la Dimensión Seguridad – Pre - test	117
TABLA N° 55: Nivel de Calidad en la Dimensión Empatía – Pre - test	118
TABLA N° 56: Nivel de Calidad en la Atención Global – Pre - test	119
TABLA N° 57: Nivel de Calidad en la Dimensión Elementos Tangibles – Post - test	120
TABLA N° 58: Nivel de Calidad en la Dimensión Fiabilidad – Post - test	121
TABLA N° 59: Nivel de Calidad en la Dimensión Capacidad de respuesta – Post - test	122
TABLA N° 60: Nivel de Calidad en la Dimensión Seguridad – Post - test	123
TABLA N° 61: Nivel de Calidad en la Dimensión Empatía – Post - test	124
TABLA N° 62: Nivel de Calidad en la Atención Global – Post - test	125
TABLA N° 63: Contrastación de Hipótesis de normalidad –Pre - Test	127
TABLA N° 64: Contrastación de Hipótesis de normalidad –Post - Test	128
TABLA N° 65: Contrastación de Hipótesis de normalidad de cada dimensión de calidad Pos - Test	129
TABLA N° 66: Contrastación de Hipótesis de los puntajes de cada ítem de calidad de atención – Pre y Post - Test	131
TABLA N° 67: Contrastación de Hipótesis de los puntajes de calidad de atención de cada dimensión –Pre y Post - Test	133
TABLA N° 68: Contrastación de Hipótesis de los puntajes de calidad de atención – Pos y Pre - Test	133
TABLA N° 69: Estadísticos de los puntajes de calidad de atención Global	135
TABLA N° 70: Contrastación de Hipótesis de Prueba de Muestras Relacionadas	136

ÍNDICE DE FIGURAS

Página

RESULTADOS PRE – TEST

FIGURA N° 01: La institución tiene equipos de apariencia moderna.	64
FIGURA N° 02: Las instalaciones físicas de la institución son visualmente atractivas.	65
FIGURA N° 03: Los empleados de la institución tienen apariencia pulcra.	66
FIGURA N° 04: Los elementos materiales (oficios, resoluciones y similares) son visualmente atractivos.	67
FIGURA N° 05: Las instalaciones físicas de la institución son adecuadas para atender al usuario.	68
FIGURA N° 06: Cuando un usuario tiene un problema, la institución muestra un sincero interés en solucionarlo.	69
FIGURA N° 07: La institución realiza bien el servicio la primera vez.	70
FIGURA N° 08: La institución entrega el servicio en el tiempo establecido.	71
FIGURA N° 09: Cuando la institución ofrece al usuario hacer algo en corto tiempo, lo cumple.	72
FIGURA N° 10: La institución cuida que los documentos estén correctamente redactados y libres de errores tanto de forma como de fondo.	73
FIGURA N° 11: Los empleados comunican a los usuarios cuándo concluirá la realización del servicio.	74
FIGURA N° 12: La institución ofrece un servicio rápido a los usuarios.	75
FIGURA N° 13: Los empleados de la institución están dispuestos a ayudar a los usuarios.	76
FIGURA N° 14: Los empleados están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.	77
FIGURA N° 15: Los empleados utilizan un lenguaje sencillo para que los usuarios entiendan los términos del sector público.	78
FIGURA N° 16: El comportamiento de los empleados de la institución transmite confianza a los usuarios.	79
FIGURA N° 17: Los usuarios se sienten seguros en sus transacciones con la institución.	80
FIGURA N° 18: Los empleados de la institución son amables con los usuarios.	81
FIGURA N° 19: Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.	82
FIGURA N° 20: Entre los empleados se generan contradicciones en las orientaciones que le dan a los usuarios, generando confusión.	83
FIGURA N° 21: La institución da a los usuarios una atención individualizada.	84
FIGURA N° 22: La institución tiene horarios de trabajo convenientes para todos los usuarios.	85
FIGURA N° 23: La institución tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a los usuarios.	86
FIGURA N° 24: La institución tiene una preocupación constante por los usuarios.	87
FIGURA N° 25: La institución comprende las necesidades específicas de los usuarios.	88

RESULTADOS POST – TEST

FIGURA Nº 26: La institución tiene equipos de apariencia moderna.	89
FIGURA Nº 27: Las instalaciones físicas de la institución son visualmente atractivas.	90
FIGURA Nº 28: Los empleados de la institución tienen apariencia pulcra.	91
FIGURA Nº 29: Los elementos materiales (oficios, resoluciones y similares) son visualmente atractivos.	92
FIGURA Nº 30: Las instalaciones físicas de la institución son adecuadas para atender al usuario.	93
FIGURA Nº 31: Cuando un usuario tiene un problema, la institución muestra un sincero interés en solucionarlo.	94
FIGURA Nº 32: La institución realiza bien el servicio la primera vez.	95
FIGURA Nº 33: La institución entrega el servicio en el tiempo establecido.	96
FIGURA Nº 34: Cuando la institución ofrece al usuario hacer algo en corto tiempo, lo cumple.	97
FIGURA Nº 35: La institución cuida que los documentos estén correctamente redactados y libres de errores tanto de forma como de fondo.	98
FIGURA Nº 36: Los empleados comunican a los usuarios cuándo concluirá la realización del servicio.	99
FIGURA Nº 37: La institución ofrece un servicio rápido a los usuarios.	100
FIGURA Nº 38: Los empleados de la institución están dispuestos a ayudar a los usuarios.	101
FIGURA Nº 39: Los empleados están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.	102
FIGURA Nº 40: Los empleados utilizan un lenguaje sencillo para que los usuarios entiendan los términos del sector público.	103
FIGURA Nº 41: El comportamiento de los empleados de la institución transmite confianza a los usuarios.	104
FIGURA Nº 42: Los usuarios se sienten seguros en sus transacciones con la institución.	105
FIGURA Nº 43: Los empleados de la institución son amables con los usuarios.	106
FIGURA Nº 44: Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.	107
FIGURA Nº 45: Entre los empleados se generan contradicciones en las orientaciones que le dan a los usuarios, generando confusión.	108
FIGURA Nº 46: La institución da a los usuarios una atención individualizada.	109
FIGURA Nº 47: La institución tiene horarios de trabajo convenientes para todos los usuarios.	110
FIGURA Nº 48: La institución tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a los usuarios.	111
FIGURA Nº 49: La institución tiene una preocupación constante por los usuarios.	112
FIGURA Nº 50: La institución comprende las necesidades específicas de los usuarios.	113
FIGURA Nº 51: Nivel de Calidad en la Dimensión Elementos Tangibles – Pre - test	114
FIGURA Nº 52: Nivel de Calidad en la Dimensión Fiabilidad – Pre - test	115
FIGURA Nº 53: Nivel de Calidad en la Dimensión Capacidad de respuesta – Pre – test	116
FIGURA Nº 54: Nivel de Calidad en la Dimensión Seguridad – Pre - test	117
FIGURA Nº 55: Nivel de Calidad en la Dimensión Empatía – Pre - test	118
FIGURA Nº 56: Nivel de Calidad en la Atención Global – Pre - test	119
FIGURA Nº 57: Nivel de Calidad en la Dimensión Elementos Tangibles – Post - test	120
FIGURA Nº 58: Nivel de Calidad en la Dimensión Fiabilidad – Post - test	121
FIGURA Nº 59: Nivel de Calidad en la Dimensión Capacidad de respuesta – Post – test	122
FIGURA Nº 60: Nivel de Calidad en la Dimensión Seguridad – Post - test	123
FIGURA Nº 61: Nivel de Calidad en la Dimensión Empatía – Post - test	124
FIGURA Nº 62: Nivel de Calidad en la Atención Global – Post - test	125

RESUMEN

La presente investigación es de tipo descriptivo aplicativo en el campo de la gestión pública y busca demostrar que la aplicación del Programa de Capacitación "El usuario es primero" mejora la calidad de atención, en la sede de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque. Las variables son: Variable Independiente, Programa de Capacitación: "El Usuario es Primero" y Variable Dependiente, Calidad de Atención.

Para determinar el nivel de calidad de atención al usuario se identificó una población de 120 trabajadores de los cuales se eligió una muestra de 40 servidores de las diversas áreas, a quienes se les aplicó un test de 25 preguntas, que fueron procesadas a través de análisis estadísticos y presentados en cuadros de frecuencia absoluta, porcentuales, gráficos de barras e histogramas. Cada pregunta fue tabulada en un cuadro, y necesariamente se calcularon sus valores porcentuales correspondientes al número de respuestas absolutas obtenidas.

Con el diseño y aplicación del programa de capacitación "El Usuario es Primero", se ha logrado una mejora significativa de la calidad de atención en la Gerencia Regional de Educación por lo que ha quedado demostrada que la propuesta ha resultado válida.

PALABRAS CLAVES: Programa, Capacitación, Calidad de Atención, Usuario.

ABSTRACT

This research is a descriptive explanatory in the field of governance and seeks to demonstrate that the implementation of the training program "The first user is" improving the quality of care, at the headquarters of the Regional Office of Education Lambayeque. The variables are: Independent Variable, Training Program: "The User Comes First" and Dependent Variable, Quality of Care.

To determine the quality of customer service a population of 120 workers of which a sample of 40 servers of various areas, who were applied a test of 25 questions, which were processed through analysis chosen was identified and statistical tables presented in absolute, percentage, bar charts and histograms frequency. Each question was tabulated in a table, and necessarily their percentage values obtained for the absolute number of responses were calculated.

With the design and implementation of the training program "The User Comes First", has achieved a significant improvement in the quality of care at the Regional Office of Education has therefore been demonstrated that the proposal has proved valid.

KEYWORDS: Program, Training, Quality of Care, User.