



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Centro
Regional de Capacitación-Gobierno Regional La Libertad, 2020.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTORA:

Silva Pimentel, Consuelo Elizabeth (ORCID: 0000-0002-1806-6257)

ASESOR:

Dr. González González, Dionicio Godofredo (ORCID: 0000-0002-7518-1200)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

TRUJILLO – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mis padres Wálter y Consuelo quienes me brindaron sus mejores años en mi formación, educación y cuidado.

AGRADECIMIENTO

Al Señor de la Divina Misericordia y a la Virgen del Carmen, por guiarme, iluminarme y darme la fuerza para continuar avanzando en la vida con humildad, decisión y coraje.

A la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo y al Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional La Libertad que fueron determinantes en la realización del presente trabajo.

A mi asesor: Dr. Dionicio Godofredo González González, que con su sapiencia, experiencia y apoyo constante ha sido trascendente en la realización de mi tesis.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	10
III.METODOLOGÍA	26
3.1 Tipo y Diseño de investigación.....	26
3.2 Variables y Operacionalización	27
3.3 Población, muestra y muestreo, unidad de análisis	30
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
3.5 Procedimiento	34
3.6 Métodos de análisis de datos.....	34
3.7 Aspectos éticos	35
IV. RESULTADOS.....	36
V. DISCUSIÓN	71
VI. CONCLUSIONES.....	79
VII. RECOMENDACIONES	85
REFERENCIAS.....	87
ANEXOS	92

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1	Intervalos de la variable calidad del servicio y sus dimensiones28
Tabla 2	Intervalos de la variable satisfacción del usuario y sus dimensiones ...29
Tabla 3	Usuarios del programa semipresencial del mes de octubre - 2020.....30
Tabla 4	Muestra de los usuarios del programa semipresencial del mes de octubre - 2020.32
Tabla 5	Escala de valores del Alfa de Cronbach.....34
Tabla 6	Prueba de normalidad Kolmogorov - Smirnov direccionado a la variable calidad del servicio y sus nueve dimensiones36
Tabla 7	Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnow direccionado a la variable satisfacción del usuario y sus seis dimensiones.37
Tabla 8	Niveles descriptivos de la variable calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación.....38
Tabla 9	Niveles descriptivos de la variable calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación tabulación cruzada. ...38
Tabla 10	Demostración de relación entre la variable calidad del servicio y la variable satisfacción del usuario.....40
Tabla 11	Estrategia y organización *Satisfacción del usuario.41
Tabla 12	Estrategia y organización *Satisfacción del usuario tabulación cruzada.41
Tabla 13	Demostración de la relación entre la dimensión estrategia y organización y la variable satisfacción del usuario.42
Tabla 14	Conocimiento *satisfacción del usuario.43
Tabla 15	Conocimiento *satisfacción del usuario tabulación cruzada43
Tabla 16	Demostración de la relación entre la dimensión conocimiento y la variable satisfacción del usuario.....44
Tabla 17	Accesibilidad *satisfacción del usuario.45
Tabla 18	Accesibilidad *satisfacción del usuario tabulación cruzada45
Tabla 19	Demostración de la relación entre la dimensión accesibilidad y la variable satisfacción del usuario.46
Tabla 20	Infraestructura, mobiliario y equipamiento*satisfacción del usuario.47

Tabla 21	Infraestructura, mobiliario y equipamiento*satisfacción del usuario tabulación cruzada	47
Tabla 22	Demostración de la relación entre la dimensión infraestructura, mobiliario y equipamiento y la variable satisfacción del usuario.....	48
Tabla 23	Procesos de atención*satisfacción del usuario.	49
Tabla 24	Procesos de atención*satisfacción del usuario tabulación cruzada	49
Tabla 25	Demostración de la relación entre la dimensión procesos de atención y la variable satisfacción del usuario.....	50
Tabla 26	Personal de atención*satisfacción del usuario.	51
Tabla 27	Personal de atención*satisfacción del usuario tabulación cruzada	51
Tabla 28	Demostración de la relación entre la dimensión personal de atención y la variable satisfacción del usuario.....	52
Tabla 29	Transparencia y acceso a la información*satisfacción del usuario.....	53
Tabla 30	Transparencia y acceso a la información*satisfacción del usuario tabulación cruzada	53
Tabla 31	Demostración de la relación entre la dimensión transparencia y acceso a la información y la variable satisfacción del usuario.....	54
Tabla 32	Medición y agrado*satisfacción del usuario.....	55
Tabla 33	Medición y agrado*satisfacción del usuario tabulación cruzada.....	55
Tabla 34	Demostración de la relación entre la dimensión medición y agrado y la variable satisfacción del usuario.....	56
Tabla 35	Reclamos y sugerencias *satisfacción del usuario	57
Tabla 36	Reclamos y sugerencias*Satisfacción del usuario tabulación cruzada	57
Tabla 37	Demostración de la relación entre la dimensión reclamos y sugerencia y la variable satisfacción del usuario	58
Tabla 38	Calidad del servicio * Capacidad de Respuesta.....	59
Tabla 39	Calidad del servicio*Capacidad de respuesta tabulación cruzada	59
Tabla 40	Determinación de relación entre la variable calidad del servicio y la dimensión capacidad de respuesta	60
Tabla 41	Calidad del servicio * Cumplimiento oportuno	61
Tabla 42	Calidad del servicio*Cumplimiento oportuno tabulación cruzada	61
Tabla 43	Determinación de relación entre la variable calidad del servicio y la dimensión cumplimiento oportuno.....	62

Tabla 44	Calidad del servicio*Seguridad.....	63
Tabla 45	Calidad del servicio*Seguridad tabulación cruzada.....	63
Tabla 46	Determinación de relación entre la variable calidad del servicio y la dimensión seguridad	64
Tabla 47	Calidad del servicio* Conformidad.....	65
Tabla 48	Calidad del servicio*Conformidad tabulación cruzada.....	65
Tabla 49	Determinación de relación entre la variable calidad del servicio y la conformidad.....	66
Tabla 50	Calidad del servicio* Garantía de Servicio.	67
Tabla 51	Calidad del Servicio*Garantía de Servicio tabulación cruzada.....	67
Tabla 52	Determinación de relación entre la variable calidad del servicio y garantía de servicio	68
Tabla 53	Calidad del servicio* Elementos tangibles.....	69
Tabla 54	Calidad del servicio*Elementos tangibles tabulación cruzada.....	69
Tabla 55	Determinación de relación entre la variable calidad del servicio y elementos tangibles.....	70

ÍNDICE DE FIGURA

	Pág.
Figura 1 Niveles de la variable calidad del servicio y satisfacción del usuario en el CRC.....	39

RESUMEN

De acuerdo al siguiente estudio, se determinó la relación de la calidad del servicio en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020; empleando como metodología de investigación de tipo no experimental, transversal, correlacional-causal, aplicada con un enfoque cuantitativo. La unidad de estudio fue el Centro Regional de Capacitación, cuya población es de 180 usuarios en el mes de octubre 2020, con una muestra de 122. Se analizó la variable calidad del servicio con 9 dimensiones y la variable satisfacción del usuario con 6 dimensiones, ambas variables se analizaron a través de dos cuestionarios los cuales fueron validados por 3 especialistas, obteniendo una confiabilidad de 0,935 y 0,940. Los datos fueron analizados mediante el kolmogorov smirnov, para determinar la prueba de correlación entre las variables. Concluyendo los usuarios en un 80,3% que la calidad del servicio es mala y con un 49,2% que es regular la satisfacción del usuario; así también los usuarios sostienen que la variable calidad del servicio y la variable satisfacción del usuario tienen una correlación positiva moderada (media) por medio de la prueba Rho de Spearman, con un coeficiente de correlación de 0,462**, con una significancia de 0,000, que es menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$); comprobando una mayor o alta asociación entre ambas variables, de esta manera, se rechaza a hipótesis nula y se acepta la hipótesis general (H_i) La calidad del servicio se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020.

Palabras Claves: Estrategia y organización, conocimiento, accesibilidad, infraestructura, mobiliario y equipamiento, procesos de atención.

ABSTRACT

According to the following study, the relationship between the quality of the service and user satisfaction was determined in the Regional Training Center of the Regional Government of La Libertad 2020; using non-experimental, cross-sectional, correlational-causal research methodology, applied with a quantitative approach. The unit of study was the Regional Training Center, whose population was 180 users in the month of October 2020, with a sample of 122. The variable quality of service was analyzed with 9 dimensions and the variable user satisfaction with 6 dimensions, both Variables were analyzed through two questionnaires which were validated by 3 specialists, obtaining a reliability of 0.935 and 0.940. The data were analyzed using the smirnov kolmogorov, to determine the correlation test between the variables. Users concluding in 80.3% that the quality of service is bad and with 49.2% that satisfaction is regular; Thus, users also maintain that the variable quality of service and the variable user satisfaction have a moderate positive correlation (mean) by means of the Spearman Rho test, with a correlation coefficient of 0.462 **, with a significance of 0.000, which is less than 1% of standard significance ($P < 0.01$); verifying a greater or high association between both variables, in this way, the null hypothesis is rejected and the general hypothesis (H_i) is accepted. The quality of the service is significantly related to user satisfaction in the Regional Training Center of the Regional Government of Freedom 2020.

Keywords: Strategy and organization, knowledge, accessibility, infrastructure, furniture and equipment, care processes.

I. INTRODUCCIÓN

La investigación es importante para ampliar el conocimiento en la calidad del servicio, el análisis desde la perspectiva normativa da sustento al Centro Regional de Capacitación CRC, para saber cómo proceder en sus diferentes situaciones con los usuarios, así mismo, se analizó si el CRC procede de manera efectiva y cumple con lo establecido en el marco teórico y los diversos documentos internos como externos, con el fin de brindar satisfacción al usuario, puesto que todas las entidades del estado giran alrededor de la ciudadanía.

En un ámbito internacional se percibe que en las entidades privadas y públicas, existen marcadas distinciones; la entidad privada busca como objetivo primordial obtener beneficios, por ello, se investiga la manera de aumentar la confianza en los consumidores, para conseguir óptimos resultados y aumentar las ganancias; en el caso de las entidades públicas, el principal interés es otorgar un adecuado servicio, para esto, se requiere que el talento humano cuente con disposición para las labores que desempeña, de la misma manera, se busca la optimización de los costos e inversiones, para conseguirlo se realiza un bosquejo y se calcula el nivel de impacto en la población de acuerdo a sus necesidades. Por lo cual, se agrega la distinción de no competencia en el ámbito estatal, al no existir la competencia, da espacio a la ausencia de responsabilidad en el trabajo encomendado, lo que significa, que deja efectos desfavorables en el cumplimiento de los beneficios a los usuarios de una determinada jurisdicción. Es preciso señalar que en las entidades públicas y privadas no solo hay distinciones, también existen similitudes, porque se realiza pagos (tributos) por el servicio que se recibe. Hay situaciones que no se puede dejar de lado en el ámbito estatal, como: la llamada de atención sobre la falta advertida, mientras que, en la entidad privada, se concentran en dar una asistencia adecuada cuya condición se coloca en una balanza de beneficios que desea obtener, en conclusión, da una percepción de mandato en los mismos que los lleva a buscar algo bueno en el ámbito particular, en otras palabras, buscan obtener un trabajo que llegue a lo que idealmente están buscando (Velázquez, 2020).

El desarrollo de las funciones de los trabajadores en entidades estatales, ha sido incierto y discutido desde antes. Lo que se va a señalar puede tomarse como suposiciones, pero esta no es la ocasión, actualmente se necesita que las tácticas que se deben usar para mejorar el trabajo estatal, giren alrededor de la población y esto no se ha dejado en el ámbito de suposiciones, más bien, se ha empezado a agenciarse de ello. En concordancia con la consultora Forrester, para el 68 por ciento de los Estados en Europa, la meta principal de hoy por hoy es optimizar la experiencia del usuario y/o poblador, en cuanto al servicio otorgado (Da Silva, 2018).

En el ámbito nacional, se toma como referencia a Franco (2019), quien menciona diversas alternativas de servicios disponibles para la comodidad y desarrollo de la sociedad; dentro de ello, se otorgan toda forma de trabajo que se requiera donde sea que se establezcan, pero no sería razonable decir que esto es una verdad, porque ese espacio ilusorio es muy distante a la presente realidad y eso lo padecen las zonas más lejanas, lo que significa, que no obtienen ventajas con los servicios y/o beneficios que el estado brinda. Para determinar el problema, se tiene que indagar en las alternativas que existen para obtener la satisfacción de la comunidad, como: los indicadores de evaluación.

Según datos otorgados por el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), las ganancias de los servidores aumentaron, a tal punto de ir más allá de los S/18.000 millones en el 2009 a S/41.000 millones en el 2018. Esa cantidad incorpora a todos los que laboran como servidores del Estado. El Reporte de Competitividad del Foro Económico Mundial, publicó que el Perú se ubica en la posición 88 de 141 países en la base de la estructura y en el 110 en el parámetro de calidad en el servicio. El costo estatal traería como consecuencia un conflicto para las metas como el gasto estatal. El Fondo Monetario Internacional (FMI), indica que el Perú desaprovecha el 40 por ciento de las posibles ventajas del gasto estatal por motivos de gestión inadecuada, esta falta es en efecto más grande en concordancia (Franco, 2019).

Si de este ámbito dependiera la potestad de denominar alguno o algunos servicios dados por el gasto, lo más razonable sería otorgar un valor negativo, porque, se lograría pagar o no un servicio que se tornaría beneficioso para la sociedad; aunque es poco creíble que los encargados de brindar mejores condiciones, no se comprometan para dar adecuados servicios y obtener una sociedad beneficiada, no hay razonamiento que justifique ello, ya que es el derecho de todo ser humano (Chanamé, 2018).

El conflicto tratado, ocasiona negativas consecuencias en estos actores (la población y entidades públicas), ya que el procedimiento de trámite parece antiguo y ocasiona bastante malestar, hay carencia en la calidad de servicio y de la misma manera, del sostenimiento de todas las entidades públicas. El Barómetro de las Américas, establece que el nivel o grado de satisfacción de los ciudadanos en relación a la salud y educación; está por debajo del 50 por ciento. El Poder Ejecutivo ha indicado la existencia de una preocupación por solucionar esto por medio de decretos de urgencia, pero, es muy importante que tengan en consideración las alternativas que se dan para el perfeccionamiento de la satisfacción de los ciudadanos y disminución de los conflictos que tienen los países, una alternativa muy distinta, sería tener una salud estatal adecuada, aminorar la falta de seguridad de la ciudadanía, ejecutar los presupuestos estatales, etc. (Conterno, 2020)

Desde un ámbito local, la calidad del servicio es uno de los principales cimientos en el sector público o privado, por lo cual es necesario que el personal de la institución tenga aptitudes para desarrollar su trabajo de manera eficiente y eficaz, beneficiando al talento humano de la entidad, así como al benefactor y/o usuario, lo que significa, que tiene la capacidad de poder ser un beneficio o un perjuicio. En la presente investigación se analizó al Centro Regional de Capacitación (CRC) del Gobierno Regional La Libertad, el cual es un órgano público desconcentrado del Estado Peruano, el cual cuenta con unidades funcionales direccionadas a la capacitación técnica de la población; cuya visión es “Ser la mejor unidad orgánica del Gobierno Regional La Libertad, integrado por personas comprometidas con una gestión eficiente y transparente,

promoviendo el avance y competitividad de las MYPES en nuestra región, basado en una gestión por resultados, liderando el desarrollo integral y sostenible de la región”. El CRC ofrece talleres, capacitaciones, etc., con el fin de asesorar a la población que se encuentra dentro de su jurisdicción. Debido al bajo presupuesto, se denota diversos inconvenientes, que, si bien es cierto, la entidad se preocupa por resolver poco a poco, pero no es suficiente; los pedidos más resaltantes de los usuarios, son con respecto a la infraestructura, el CRC tiene algunos ambientes con escasa ventilación e iluminación, lo que ocasiona que los alumnos fuercen en su visión, tuene aulas con techos de eternit que se encuentran rajados y cuando llueve filtra el agua perjudicando mesas, sillas y/o cualquier equipo que se encuentre en ese salón; también se denota que hay aulas con materiales de los usuarios que son compartidas por otros cursos, lo que causa que los materiales se pierdan o se malogren por la falta de aulas específicas para cada curso o taller. Otro punto más resaltante son los equipos y/o materiales, en algunos cursos como: el taller de costura, que sus ambientes son amplios porque las máquinas ocupan bastante espacio y la demanda del curso es alta, cuenta con solo 6 máquinas operativas y 4 sin uso, por falta de mantenimiento o piezas, en consecuencia, los usuarios realizan su trabajo rápido para prestar la máquina a otro compañero; asimismo, se verifica que en los cursos de cocina, el horno no llega a la temperatura correcta ocasionando que el postre o comida no logre su cocción, otro equipo que causa malestar en los usuarios es la congeladora, ya que en ocasiones funciona en otras no, además se requiere que en los ambientes de cocina la limpieza sea constante. La falta de personal calificado influye en los usuarios, indicado como una problemática; en ocasiones el personal que atiende al usuario demora mucho, puesto que no conoce de ofimática o de otras herramientas tecnológicas, lo que ocasiona una lentitud en el proceso de matrícula y no hay una optimización en el tiempo; en la entidad también cuenta con jóvenes que están realizando practicas pre-profesionales, y atienden cuando la demanda en matrículas es alta, lo que ocasiona que la información que recibe el interesado sea incompleta o equivocada. En la actualidad un factor importante y resaltante es el tiempo, el cual, no es considerado por ciertos docentes quienes llegan tarde, lo que origina que sus clases terminen fuera de lo programado o terminen en el tiempo

acordado, pero, los temas quedan inconclusos perjudicando al estudiante, otro factor de incumpliendo en el tiempo, es cuando el usuario solicita su certificado u otro documento, el área encargada en ocasiones excede la fecha de entrega del documento hasta en un mes; y como último punto se observa, que no hay una rápida respuesta a los usuarios que realizan consultas por redes sociales, si bien es cierto, el *fanpage* de la entidad tiene contenido frecuente, pero, presenta como dificultad una respuesta rápida y efectiva a los usuarios que tienen preguntas sobre: precios, fechas, otros cursos, entre otros, asimismo, el número de celular y *whatsApp* de la entidad no es atendido por el responsable, lo que ocasiona que los usuarios se aburran y pierdan interés en el CRC. Justificando el estudio en la satisfacción de la población como un indicador de la calidad del servicio, constituyéndose importante y de valor incuestionable del bienestar y el desarrollo de los Trujillanos, porque promueve una óptima participación del ciudadano en el crecimiento cognoscitivo y económico de la localidad; así también es importante medir el nivel de satisfacción en el logro que puede conseguir el egresado de los cursos técnicos. La presente investigación también se justifica en la amplitud de aspectos teóricos y prácticos para nuevos estudiantes en el desarrollo de nuevas investigaciones que se derivan de los resultados del estudio; también complementa con una investigación metodológica porque da hincapié a utilizar diferentes enfoques los cuales no se emplearon en el actual desarrollo, y por último la justificación social, quien tiene como centro a la población trujillana en generar nuevos emprendimientos y/o MYPES. Por consiguiente, se establece la siguiente pregunta de investigación, ¿Cuánto se relaciona la calidad del servicio en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020?, asimismo, se describe la problemática específica: PE₁ ¿Cuánto se relaciona la estrategia y organización en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020?, PE₂ ¿Cuánto se relaciona el conocimiento en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno de la Regional de la Libertad 2020?, PE₃ ¿Cuánto se relaciona la accesibilidad en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020?, PE₄ ¿Cuánto se

relaciona la infraestructura, mobiliario y equipamiento en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020?, PE5 ¿Cuánto se relaciona el proceso de atención en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020?, PE6 ¿Cuánto se relaciona el personal de atención en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020?, PE7 ¿Cuánto se relaciona la transparencia y acceso a la información en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020?, PE8 ¿Cuánto se relaciona la medición y el agrado en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020?, PE9 ¿Cuánto se relaciona los reclamos y sugerencias en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020?, PE10 ¿Cuánto se relaciona la calidad del servicio en la capacidad de respuesta del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020?, PE11 ¿Cuánto se relaciona la calidad del servicio en el cumplimiento oportuno al usuario del Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020?, PE12 ¿Cuánto se relaciona la calidad del servicio en la seguridad del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020?, PE13 ¿Cuánto se relaciona la calidad del servicio en la conformidad del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020?, PE14 ¿Cuánto se relaciona la calidad del servicio en la garantía del servicio al usuario del Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020? y PE15 ¿Cuánto se relaciona la calidad del servicio en los elementos tangibles del Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020?; de tal manera, se presenta como objetivo general de investigación: Determinar la relación de la calidad del servicio en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020; señalando también los siguientes objetivos específicos: OE1 Determinar el nivel de la

calidad del servicio en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020, OE2 Determinar el nivel de la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020, OE3 Determinar la relación de la estrategia y organización en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020, OE4 Determinar la relación del conocimiento en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020, OE5 Determinar la relación de la accesibilidad en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020, OE6 Determinar la relación de la infraestructura, mobiliario y equipamiento en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020, OE7 Determinar la relación del proceso de atención en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020, OE8 Determinar la relación del personal de atención en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020, OE9 Determinar la relación de la transparencia y acceso a la información en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020, OE10 Determinar la relación de la medición y agrado en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020, OE11 Determinar la relación de los reclamos y sugerencias en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020, OE12 Determinar la relación de la calidad del servicio en la capacidad de respuesta del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020, OE13 Determinar la relación de la calidad del servicio en el cumplimiento oportuno al usuario del Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020, OE14 Determinar la relación de la calidad del servicio en la seguridad del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno

Regional de la Libertad 2020, OE15 Determinar la relación de la calidad del servicio en la conformidad del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020, OE16 Determinar la relación de la calidad del servicio con la garantía del servicio en el usuario del Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020, OE17 Determinar la relación de la calidad del servicio en los elementos tangibles del usuario del Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020. En la investigación científica no hay nada más importante que la hipótesis, por lo cual, la Hipótesis Hi es: La calidad del servicio se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020. Y la Hipótesis H0 es: La calidad del servicio no se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020; describiendo a la hipótesis específicas de la siguiente manera: HE1 La estrategia y organización se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020, HE2 El conocimiento se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020, HE3 La accesibilidad se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020, HE4 La infraestructura, mobiliario y equipamiento se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020, HE5 El proceso de atención se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020, HE6 El personal de atención se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020, HE7 La transparencia y acceso a la información se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020, HE8 La medición y agrado se relaciona

significativamente en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020, HE₉ Los reclamos y sugerencias se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020, HE₁₀ La calidad del servicio se relaciona significativamente en la capacidad de respuesta del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020, HE₁₁ La calidad del servicio se relaciona significativamente en el cumplimiento oportuno al usuario del Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020, HE₁₂ La calidad del servicio se relaciona significativamente en la seguridad del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020, HE₁₃ La calidad del servicio se relaciona significativamente en la conformidad del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020, HE₁₄ La calidad del servicio se relaciona significativamente en la garantía del servicio en el usuario del Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020 y HE₁₅ La calidad del servicio se relaciona significativamente en los elementos tangibles del usuario del Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020.

II. MARCO TEÓRICO

La trascendencia de los trabajos se encuentra en la utilidad de cómo guiar la temática a investigar, apoya el sostenimiento del estudio a través de bases con razonamientos fuertes; para una adecuada información de los parámetros, se juntaron distintos estudios de lo global a lo específico, desde lo mundial – local. En un plano mundial de acuerdo a Alvarado & Izaguirre, (2015), dicha investigación es fruto de un trabajo más grande que sostienen redes internacionales, conformadas por círculos de estudio y grupos de información de México y Venezuela, correspondientemente. Esta investigación se hizo en Institutos de Educación Superior Mexicanas (IES), exactamente en instituciones de educación superior estatales del noroeste de Sinaloa estado. El propósito del estudio fue examinar las variables de la calidad del servicio, brindado por los trabajadores del sector público de los centros de educación, para calcular las magnitudes de calidad del servicio en Centros de Educación Superior. Procedimentalmente, el estudio planteó el modelo relacionado a la cantidad; se ajustó como una investigación de abordaje explicativo y modelo externo. Se señalaron ciertas posiciones de las áreas de la construcción teórica. La comunidad estuvo conformada por 367 personas entre los docentes, académicos y usuarios de bachillerato y estudios posteriores. Para la recopilación de información se usó un cuestionario, y se confirmó la credibilidad de esta herramienta a través del proceso del coeficiente Alfa de Cronbach. Los efectos estudiados demuestran un servicio más adecuado por parte de los servidores estatales en algunas instancias educativas de los Centros de Educación Superior que forman parte de la investigación, pero hay circunstancias en las que el servicio es inadecuado e injusto, con respecto a ciertos trabajadores estatales, lo que demuestra interés por parte de los consumidores ante esta circunstancia que tiene efectos en el trabajo académico que se brinda. Se llega a la conclusión que en ciertas zonas de estudio hay una aprobación mayor por el ciudadano-consumidor cuando le brindan el servicio.

Continuando con la investigación, Sánchez (2016), explica cómo se ha ido elaborando la incorporación de patrones y procedimientos de gestión de calidad

en los servicios sociales (públicos y privados; especializados y básicos), introduciéndose en una zona propia, general a algún patrón de gestión de calidad: la investigación de la satisfacción de profesionales y consumidores (usuarios internos y externos) de los trabajos municipales, sociales y, concretamente, del Servicio de Información, Valoración y Orientación (SIVO). Se dan dos investigaciones de casuística, en los trabajos municipales sociales de Cuenca y Albacete. En estos, se brindan conocimientos de sus más importantes servicios de calidad institucional y organizativas, las características particulares de sus procedimientos de perfeccionamiento, se presentan las consecuencias de los estudios llevadas a cabo con un diseño mixto (entrevistas de propia elaboración, círculos de debate y encuestas), para saber la satisfacción de los consumidores del Servicio de Información, Valoración y Orientación de Cuenca y de los expertos en primer lugar de los espacios de servicios sociales municipales de Albacete. La importancia de estas vivencias se encuentra en su condición, la fortaleza de sus efectos con investigaciones a posterior y porque brindan una secuencia de información de característica longitudinal. Se manifiesta la buena percepción que la población tiene sobre los servicios sociales y, de manera especial de sus técnicos, sin verse disminuida en aspectos de reducciones monetarias por la depresión a nivel mundial. Su calidad humana y profesional, su cercanía, su responsabilidad con el organismo y con las solicitudes que tienen, importantes en esta demandante reflexión. Al momento, las técnicas manifiestan su satisfacción en la labor, sin dejar de proponer zonas de perfeccionamiento institucional que necesitan tenerse en cuenta a los consumidores y técnicos (de la misma manera los principales, en grandes situaciones olvidadas en investigaciones de satisfacción en el trabajo), tienen bastante que brindar en su sentimiento sobre los servicios sociales. Su opinión obtiene relevancia en los documentos de esta investigación.

De la misma manera, en un ámbito nacional, Chunga (2019), ha establecido que los Servicios Públicos impactan de manera relevante en la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay; de la misma forma, es una búsqueda aplicada, de método no experimental y de corte transversal habiéndose usado el método cuantitativo. La Comunidad estuvo conformada por

150 personas entre servidores y trabajadores que laboraban en sus diversas áreas de la administración, a través de la muestra aleatoria básica se analizó a 108 personas. El método e instrumento que se utilizaron para la obtención de información fue el cuestionario, aplicándolo en la muestra adecuada. Para procesar los datos se usó el software de estadística SPSS y los estadísticos descriptivos, y para el examen de las Hipótesis el instrumento estadístico no paramétrico Chi Cuadrado. Al comparar las Hipótesis a través del uso de la Chi Cuadrado, se ha demostrado que da respuestas grandes a los principios no prácticos, por lo que se tomaron las respuestas propuestas y se negaron las hipótesis nulas, aprobándose que los Servicios Públicos contribuyen de forma importante en la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay.

También se denota que en el estudio de, Figueroa (2020), manifiesta que, el estudio crece en la plataforma del Centro MAC Ventanilla, la que cuenta con un promedio de servicio de 2000 consumidores aproximadamente, es preciso señalar que, la concurrencia de espectadores ha ido creciendo desde el inicio de la plataforma, por esta causa se dio apertura al sistema de citas, el cual empezó con la búsqueda de que la calidad de trabajo disminuya y que la satisfacción del usuario también, a causa de esto, en este estudio se señaló como finalidad establecer si hay repercusión de la calidad de servicio en relación a la satisfacción del consumidor. Esta investigación se llevó a cabo bajo un encuadre cuantitativo de modelo de nivel explicativo, por esto es que se usó como herramienta las entrevistas teniendo como base una encuesta con preguntas cerradas relacionadas al tema, en especial con aquellas situaciones que se ven en plataforma de atención, buscando que la problemática tenga variante en la otra, mencionando de esta manera porque la no existencia o decaída de la variante calidad de servicio, tiene incidencia o es causa de transformaciones en los indicadores de satisfacción del consumidor. Después de recolectar los datos elaborados con una muestra de 62 personas, mediante la comparación de la hipótesis general, se llega a concluir que la CS tiene implicancia en la SU, alcanzando una zona de significancia de 0.05. De la misma manera, se vio que en el lugar del servicio alcanzan un nivel en la CS en relación a la SU, como se

ve en la zona establecida por la curva de COR al 25,6 por ciento que sostiene la problemática.

De esta forma, Jiménez & Canaza (2017), identificaron las oportunidades y amenazas de la labor; dar buenas prácticas y beneficios para la Municipalidad. Para lo que se transformó, se practicó y convalidó el instrumento SERVQUAL con cinco áreas tales como: confiabilidad, presentación del trabajo, aptitud de respuesta, empatía, seguridad y elementos tangibles; con 37 parámetros y un nivel de 1 al 10, la misma que se llevó a cabo en un muestreo de 316 consumidores de la ciudad de Puno. Para el estudio, se hizo uso de información a través del estudio factorial con el apoyo del software IBM SPSS v21. Al ser empleada esta información, se determinó que los pobladores no están conformes con tener un promedio por debajo de la media. Asimismo, que la municipalidad cuenta con amenazas y situaciones más criticadas donde los consumidores manifestaron que hay: inadecuado orden en comercio ambulatorio y transporte público con 8.5 por ciento, incapacidad de gestión con 7.9 por ciento, no hay obras de impacto para la ciudad de Puno con 7.9 por ciento y las recomendaciones e ideas que manifestaron los consumidores para perfeccionar la Gestión de la Municipalidad de Puno (responsabilidad, trato, puntualidad, respeto) con 20.3 por ciento.

En el entorno local, el autor Joaquín (2016), se plantea como propósito fundar cómo influye la Calidad del servicio respecto a la Satisfacción de cada cliente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A., Agencia Real Plaza – 2015; se estableció una encuesta como instrumento recolector de información, la cual se encuentra orientada a asociar la calidad que debe tener la atención y la comodidad del consumidor, para lo cual se conformó un grupo de 19 preguntas. Para cotejar la hipótesis se utilizó el método transaccional – descriptivo de una casilla única, ya que se pasa a estudiar a un grupo individual de investigación; para conseguir a las figuras de estudio se empleó la muestra probabilística para reducir la población. Se llegó a realizar con un grupo finito y una muestra total de 375 personas, donde a cada participante se le aplicó una encuesta y además un medio de mirada directa. Como resultado se llegó a concluir que la calidad

brindada a la atención es adecuada con al bienestar de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A., Agencia Real Plaza, gracias a lo fiable y al trato apropiado en cada una de sus zonas. La particularidad que se pudo llegar a percibir está compuesta con el compromiso, ya que muestran un valor considerable para cada usuario que visita la agencia y de la misma forma se crean en estos un elevado nivel de expectativas al instante de llevar a cabo el procedimiento de elección del proceso. Las alternativas para reducir los lapsos de retraso son: Poseer colaboradores que se encuentren en la capacidad para el trabajo bajo presión, con habilidades y que sean capaces de responder a cualquier consulta, considerando la elección adecuada respecto a los trabajadores y su capacitación constante.

De otra parte, se estudia la investigación de Aznarán (2016), quien señala que la finalidad de la investigación es conocer el dominio de la calidad del servicio y la satisfacción del consumidor, siendo una problemática de importante relevancia para la Municipalidad Distrital de El Porvenir como mecanismo de investigaciones para posteriores trabajos. El estudio se hizo ante una comunidad de 164931 habitantes, de los que se estableció un muestreo de 80 personas a quienes se les hizo la entrevista, para determinar la conexión de calidad de servicio y su relación con la conexión entre la calidad de servicio y conexión con la satisfacción del consumidor. Se arribó a la determinación de que la calidad del servicio que se brinda en la Municipalidad Distrital de El Porvenir si tiene influencia en la satisfacción de los consumidores aceptándose las hipótesis brindadas en esta investigación.

El contenido del trabajo de investigación tiene formas distintas, da la posibilidad de encontrar el contenido de la finalidad del trabajo por dentro del grupo de los estudios previos, con la finalidad de delimitar en qué teoría filosófica se circunscribe y en qué aspecto denota algo moderno o adicional, entender las líneas de investigación de cada variante de conocimiento adquieren un papel importante, ya que versa de modernos saberes que se entienden a partir de una investigación o estudio realizado de forma continua, que ayuda a brindar una fiabilidad técnica; Rodríguez (2016), señaló los subsecuentes diseños: El diseño

de las faltas o Gaps, los mismos encabezan las enseñanzas de Norte América, estudian la calidad del servicio creciendo de esta forma una herramienta adecuada denominada Servqual, las cuales ayudan al entendimiento de las percepciones y formas de ver las cosas de los consumidores sobre el servicio recibido. (Parasuraman, et al, citado en Córdoba, 2014) Este diseño establece la distinción 1, que es la no conformidad que se establece por medio de las posiciones que tienen los consumidores y la percepción que mantiene el organismo ante lo cual; en la distinción 2, está el no acuerdo entre las percepciones que se han dado los funcionarios de las sensaciones de los consumidores y la calidad del servicio; la distinción 3 establece la diferencia a través de lo que es la calidad del servicio y lo que se brinda; la distinción 4 cree en la no armonía en medio de lo que brinda la organización y lo que el consumidor informa; la distinción 5 establece la diferencia por medio de lo que el usuario desea aceptar, lo cual se obtiene de la consecuencia de las diferencias previas, por esta razón, se conforma la calidad del servicio. (Rodríguez, 2016) El sistema escandinavo o conocido también como sistema de la representación en el que se tiene en cuenta la correspondencia de la calidad con la representación empresarial, en este sistema se estableció que la calidad general que siente el consumidor es el grupo en medio de la calidad científica, en la referencia que se brinda, la calidad utilitaria con referencia a la manera en la que se brinda y la figura empresarial.

En perspectiva, la calidad se manifiesta de manera cualitativa y calificando a partir de la percepción de los consumidores o usuarios. Todo ser humano desea ser atendido adecuadamente, cumpliendo sus deseos a través de la eficacia, eficiencia y competencia de los trabajadores del servicio que reciben. De esta manera retornará a ser servido, de otra manera, jamás regresará. Así pues, Aniorde (2013), establece determinados aspectos de calidad que se tienen que cumplir y seguir para lograr un adecuado servicio de calidad, siendo estas: tener que culminar con sus finalidades. Todo servidor se debe a su institución; tiene que respetar las leyes y el papel que se le ha encomendado; sus objetivos constantemente se encuentran indispensablemente en ser realizados desde el instante en que son adquiridos. Tienen que ser usados para lo que se creó: Toda

institución u organización tiene las zonas señaladas, y un servidor es empleado para algo especial, básicamente debe destinarse para lo que se le empleó. Si él es adecuado para otro trabajo adicional, eso tiene que ser para después. Debe ser correcto he indicado para el empleo: Estar al nivel del empleo que se le designó. Debe ser de competencia, colocar todo su esfuerzo para perfeccionarse cada vez más. Debe responder las obligaciones: El trabajador estatal está para brindar un adecuado servicio y para cubrir la importancia del trabajo de los clientes. Tiene que dar efectos: En la actualidad, la globalización económica de las empresas es un círculo de efectos. A la persona en relación del trabajo desde la perspectiva en la que se encuentre. Si no trabaja de dicha forma, algunos organismos o instituciones básicamente les quitan el trabajo.

Grönross, en su sistema establece favorecer a las instituciones de servicios en la gestión de la calidad. (Grönross, 1994, pág. 65). Se perciben dos aspectos: La calidad tecnológica: se basa en lo que el consumidor acepta, lo que significa la consecuencia del procedimiento. La calidad práctica: se basa en cómo el servicio es brindado, específicamente entre cliente y empleado. El modelo de Grönross, nos dice que la calidad de la conexión es la consecuencia de un procedimiento de calificación, conocida como calidad del servicio recibido, donde el consumidor coteja sus perspectivas con sus expectativas del servicio que se recibe. Obedeciendo al servicio que se espera y el servicio que se recibe. (Grönross, 1994, pág. 67)

Vértice (2008), señala sobre la relevancia de la representación y del diálogo en la calidad del servicio y señala: en la valorización de la calidad proceden también los símbolos que delinear a la investigación. Las señales, verbales o no verbales, que llevan al servicio, tienen un papel fundamental en esta orientación: mirar al consumidor directamente, pasar la acción, establecer con una mímica el bienestar que les da observarlo, nombrarlo por su denominación, son diferentes de las no presenciales para brindar un servicio de calidad que tiene por fin la confidencialidad del consumidor. La investigación puede transformar la percepción de la calidad. En la posible repuesta de que los consumidores tengan que esperar, lo más adecuado es clarificar el argumento que tienen que aguardar

bastante, por consiguiente, las ideas serán más disminuidas. Para que una persona no se apresure en el teléfono, lo más adecuado es ordenar un diálogo preparado al servicio y al usuario. No logran dejar de lado que alguna información por muy relevante que sea jamás cambia a una leve resolución.

Los parámetros generales que permiten adecuar la perspectiva de la calidad en el servicio estatal, pertenecen a un conjunto de alternativas específicas que logran dar respuesta a los requerimientos precisos de calidad con aspecto reducido. Es pertinente tener consciencia de la variante de calidad. Tenemos que tener en consideración que: Los consumidores transforman sus gustos y requerimientos en el ámbito de los cambios que se dan en el aspecto humano y técnico (por ello los organismos estén siempre estudiando y adelantándose a los requerimientos del consumidor). La dificultad de los vínculos poblador-gestión, debido a que el servicio brindado se afianza como merecidos derechos, cuya asistencia no perfecciona el criterio sobre la atención previa.

Se tiene en consideración que la calidad del servicio sentida por el poblador estará en conexión con el cotejo en medio de lo que le brindan y lo que aguarda obtener. Estas experiencias están conectadas a la figura mundial que se tiene de la gestión estatal, de la misma manera de las vivencias individuales que cada poblador comprenda en su inter relación con la gestión estatal. En este aspecto hay que tener en consideración que los pobladores entran en comunicación con la gestión desde lo que Husserl nombra 'el mundo de la vida', la zona que añade la buena generalidad de las vivencias pasadas por el individuo. Debido a esto, el poblador que está en relación con la gestión va con un sistema de ordenamiento previo anterior que va a diseñar su forma de ver las cosas y a acomodar su punto de vista. Y el poblador que no está en comunicación acepte algunos saberes de sensatez con relación al organismo que es parte de su forma de verse por sí sola. La figura de la gestión estatal no puede desconectarse de la comunidad que la empieza, y de la figura que esta comunidad manifiesta de esta, aun cuando el tratamiento mediático puede hacer esta figura estereotipada más severa. En total, está comprobado que el consumidor reconocerá y resaltará con más sinceridad determinadas características de la gestión relacionados a los

temas (impersonalidad, opacidad, burocracia, lentitud), que determinadas características conectadas con vivencias de adecuado servicio y disposición por el lado de la gestión. (González, 2009)

Según los estudios de Valls, Román & Chica (2017), los principios de la calidad que posee el servicio son: La estrategia y organización, la cual consta del crecimiento y seguimiento de las estrategias, las ofertas de los costos y la posición que se debe establecer frente al cliente, su cultura e identidad y también la efectividad que posee la organización. El conocimiento, encargado de identificar con claridad a la persona o personas que se encuentran a espaldas de una relación empresarial. Por otro lado, está la Accesibilidad, la que da la posibilidad a cualquier persona, la disposición y el uso de edificaciones, diversos servicios o productos con las mismas condiciones que los otros. De la misma forma se llega a entender como la correlación con las 3 formas usuales de la actividad humana que son la movilidad, la comunicación y finalmente la comprensión; cada una de ellas. Del mismo modo se comprende como las 3 formas mencionadas previamente se encuentran limitadas por causa de las barreras existentes; la infraestructura, el mobiliario, ambas se deben tener en consideración para la calidad del servicio, las edificaciones que posee la entidad, sus equipos y cada uno de sus muebles. Los procesos de atención, estos se pueden precisar como la habilidad para escoger y poner concentración en cada estímulo de carácter relevante. Es decir, la atención es el procedimiento de conocer aquello que posibilita la orientación hacia los impulsos relevantes y trabajarlos para alegar en consecuencia. El personal de atención, el cual se conoce también como un proceso de ayuda, que hace más fácil el cambio unipersonal de cada ser humano con la finalidad de volverlo capaz de enfrentar, encarar su vida y lograr un desenvolvimiento óptimo dentro de su entorno. La transparencia y el acceso a la información, es un sistema que permite intercambiar entre cada entidad estatal, encargadas de desarrollar supervisiones en competencias de Transparencia y el Derecho de Acceso a la Información Pública. La medición y agrado, abarca la medición entre las diversas culturas que se ha aproximado en múltiples contextos, primordialmente si se trata de los usuarios, ya que es elemental conocer la satisfacción que tienen del servicio que se les otorga. Y finalmente los reclamos y las sugerencias, que permiten

comprender cada inquietud y manifestación de cada grupo de interés con el propósito de reforzar el servicio que se ofrece y seguir el camino a la excelencia.

Según Brady & Cronin (2001), los parámetros de calidad desde el momento de las actitudes y opiniones de consumidores y clientes de servicios son: La certeza del otorgamiento (que tiene que ver con la continuidad y consentimiento con la solicitud); la disposición de los trabajadores que han de brindar el servicio (que está relacionado con la competitividad especialidad y celeridad, y además amabilidad en las conexiones ya determinadas); la facilidad para acceder al servicio (que compromete cercanía y simplicidad del usuario); la probabilidad de diálogo (que tiene relación con la factibilidad de que el cliente pueda aprender en una lengua que se pueda comprender); y la información (que se obtiene a partir del trabajador que brinda el servicio de lo que se espera del consumidor para que no queden sin culminar en un inicio). Brevemente, de todo lo previamente señalado se puede desprender que la satisfacción del consumidor del servicio parece reposar más en la manera del procedimiento que en el acto en sí. De ahí lo difícil de establecer o calcular la calidad en la manera en la que se brinda el servicio. Es por esto, que la colaboración del consumidor en la forma en que se brinda el servicio (producción en conjunto), tiene que ver en su correcta labor necesaria, para conseguir el resultado de una adecuada calidad del mismo. (González, 2009)

De la misma manera, Lovelock (2009), señala que la calidad de servicio se puede estudiar desde distintos puntos de vista: La percepción importante de la calidad es lo mismo que innata excelencia y se puede ver en las vivencias que se adquieren a través del sentido común, en general de la percepción a través de una presentación consecuente; el diseño cimiento del servicio estima a la calidad a través del parámetro ante preferencias y gustos siendo generalmente imparcial; los conceptos centrados en el consumidor, se califican desde el punto de vista del consumidor, cliente y/o usuario, como menciona el conocido lema: "Todo entra por los ojos"; el diseño centrado en la fabricación se establece en los precios de la prestación, lo que significa en lo que se oferta al usuario en el mercados; los conceptos que tienen sus raíces en el precio emplean a la calidad

en conceptos de principio y valor; y la calidad se conceptualiza como 'perfección costeable' al tener en cuenta el cambio entre la labor (o culminación) y el costo. (Spreng, et all 1996).

Los parámetros en el cuidado a la comunidad en las instituciones de la gestión estatal, establecen las simples apariencias de los procedimientos de prestación de servicios a la población, que conforman aspectos de los servicios que otorgan las instituciones estatales, sucesivamente, se señalan y describen los parámetros de prestación de servicios al consumidor. Táctica y estructura: Contienen elementos secundarios a nivel de táctica y estructura interna, imprescindibles para monitorear a la institución en el crecimiento de procedimientos de perfeccionamiento de servicio a la comunidad, para conseguir un servicio de calidad y adicionar procedimientos de perfeccionamiento, se necesita adicionar todos los elementos secundarios en la documentación de planeamiento de la institución, visión y misiones totales. Discernimiento de la comunidad – consumidor: tiene que ver con los aspectos relacionados con la manera y la utilización de diversos instrumentos, con los que la institución crece la información de la población, a quien va orientado el servicio, de la misma forma la generación de métodos y zonas de trabajo que se necesitan de un *feedback* para un adecuado servicio a la comunidad. Facilidad y líneas de vigilancia a la comunidad: Este parámetro alcanza las líneas de servicio o espacios de accesibilidad por medios de los mismos, la comunidad utiliza las diferentes atenciones previstas por las instituciones estatales, estos tienen una preponderancia en relación a la calidad del servicio brindado, siempre que la utilización apropiada de los mismos ayude a agrandar, cómo se logra cubrir el servicio (separación zonal de los centros de servicios), acelera los procedimientos, servir a poblaciones en situación de vulnerabilidad y perfeccionar la entrada de la población a los datos. Cimiento, muebles y herramientas para el servicio: El parámetro de cimientos, seguridad (en relación al aspecto tangible de servicios), muebles y herramientas para el servicio tienen en cuenta parámetros de calidad en relación al cimiento, situaciones y base con los que tiene la institución en la que se da el servicio y se brinda el mismo a la comunidad. Contienen desde los centros de servicios, las condiciones de

seguridad de los ambientes físicos, mobiliario y equipamiento, mantenimiento de las instalaciones, el estado y señalización. Procedimiento de servicios a la comunidad y reducción estatal: Este parámetro adiciona variantes con nexos con el semestre de servicios a la comunidad para la administración de procedimientos o dar productos y servicios estatales, en relación a la pauta, herramientas de reintegro, el servicio propio a la comunidad, el pacto que brindan los trabajadores y las actuaciones de la institución para conseguir que los procedimientos estén abreviados. (Ham & Carrie Leugenia, 2003). Trabajadores de servicio a la comunidad: Este parámetro tiene relación con los componentes relacionados con los conceptos del contorno y selección de trabajadores que tienen injerencia en los procedimientos de servicios a la comunidad, así como otros procedimientos de administración de las herramientas personales, asimismo, capacitación e inducción de los trabajadores situada en una relación al servicio de calidad a la comunidad. Claridad y entrada a los datos: Este parámetro considera las variantes relacionadas con la claridad, la entrada y la calidad de los datos de la institución estatal, sobre los procesos estatales y servicios brindadas en privilegio (establecidos en el TUPA) y los servicios no privilegiados (Señaladas en el Texto Único de Servicios No Exclusivos - TUSNE) de la misma manera, el deber de tener un encargado de cuidar por la entrada a los datos dentro de la misma institución. Medida de la administración: Este parámetro considera las variantes relacionadas con la medida de variables de administración en relación al servicio a la comunidad. El aprendizaje de lo esperado por la comunidad en relación al servicio que brinda la institución estatal es una forma importante en todo procedimiento para perfeccionar el servicio a la comunidad. La medida del beneficio podrá acomodar y perfeccionar de forma sistemática los servicios y bienes brindados. Pedidos y recomendaciones: Este parámetro adhiere variantes como los instrumentos usados para la admisión, empadronamiento y procedimiento de pedidos y recomendaciones, el uso que se le otorga a estos datos para el perfeccionamiento sistemáticamente y la manera en que las mismas adquieren los servicios y se les da persecución. (PCM-SGP, 2015)

Según Barrera (2014), el gobierno en sus dimensiones de Gobierno Nacional, Regional y Local, en relación a la forma en la que se brinda los servicios estatales, tiene el deber de brindar ciertos servicios para cubrir requerimientos, demandas y necesidades de sus habitantes como consumidores, para el resultado deben usar tácticas que permitan la obtención de recursos que van a ayudar de cimiento, como servicios sociales, seguridad, agua y desagüe, energía, transporte, vivienda, educación, salud y otros; para adquirir dichos objetivos deben usar instrumentos para el adecuado uso de las herramientas económicas conseguidas a través de la utilización de recursos administrativos modernos como lo es el Presupuesto Público.

La satisfacción se puede conceptualizar como: “Lo que el cliente siente en relación al grado en que sean cubiertas todas sus solicitudes o necesidades señaladas” (ISO, 2008), de la misma manera, Kotler & Armstrong (2013), señalan que: “Es la medición en la cual se mide la satisfacción en relación a un bien, es similar a lo que el comprador desea”, ya que tiene que ver con la relación tomada en cuenta de un bien con lo que el comprador desea. Si la relación del bien es menor a las necesidades, el consumidor queda no satisfecho. Si la relación es el mismo a las necesidades, el consumidor estará complacido. Si la relación es mayor a las necesidades, el consumidor estará muy complacido y además fascinado. También, para ciertos organismos la satisfacción es la exclusiva finalidad posible por la que tienen que ponerle empeño; y en efecto, la satisfacción seguirá siendo una meta primordial dentro del Marketing de servicios. (Oliver, 1997). Los propósitos esenciales de la variable satisfacción al cliente, son los siguientes: capacidad de respuesta, tiene como fundamento el conocimiento y la experiencia la cual tendrá como acción una respuesta rápida (Liao et al., 2003) el cumplimiento oportuno: significa entregar correcta y oportunamente el servicio acordado. Después del cumplimiento, las actitudes influyen en el cliente para que vuelva a nuestra organización y esta es una gran oportunidad de mejora al interior de las organizaciones que entregan servicios. (Lee et al, 2014). A la seguridad se caracteriza por: Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza. (Carman, 1990) Garantía del servicio: Una garantía de servicio puede

dar al cliente la confianza para seguir comprando o consumiendo los productos de tu negocio y, mejor aún, las recomendaciones a familiares y amigos aumentará. Conformidad: Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes. Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones equipos, empleados y materiales de comunicación. (Parasuraman et al, 1988)

La administración principalmente está relacionada a los actos y determinaciones de los trabajadores de mayor rango en un organismo. En este aspecto, es deseable comprender la administración de una forma más general y parecida a la idea de un servidor de un organismo, a las necesidades que le soliciten ese mismo organismo, en relación a sus capacidades, enseñanzas, vivencias, responsabilidad, motivación y esfuerzo. El cumplimiento está relacionado con los éxitos personales o en grupo dentro de un organismo y al relacionar la administración con los fines y necesidades de los organismos. Por lo mismo, el trabajo es uno de los más grandes éxitos de un organismo. (Arriagada, 2002)

De acuerdo Fernández, Avella & Fernández (2001), se establece que hay distintos parámetros para calificar la satisfacción del consumidor: La idoneidad de contestación, que es la finalidad principal que busca una institución de los servicios para disminuir la espera de los consumidores, es decir atender la solicitud de manera apropiada, evitando una actitud inactiva; la terminación adecuada, que es una variable importante y especificadora de las necesidades del consumidor, es el diálogo exterior que dan los que brindan el servicio y las ofertas que realiza una institución de servicios en el marketing, que hacen en la prensa, en las misivas que brindan su sistema de ofertas y en otros diálogos secundarios; la seguridad, donde no existen conflictos, peligros o incertidumbres; la aceptación, donde ciertas circunstancias, se dan cuando el líder entiende correctamente los deseos de los consumidores y se señalan los parámetros adecuados, las instituciones que brindan servicios inmensamente comunicativos de manera especial, mantienen la calidad necesaria y tienen un vigor laboral dispuesto y capacitado para conseguir categorías de calidad señalados, recordando que brindar el servicio no garantiza lo que el consumidor desea; la garantía del servicio, que presupone un límite preciso de la

responsabilidad que se señala en medio del vendedor y del comprador del mismo; y finalmente la responsabilidad, que comprende el concepto exacto del servicio ofrecido por el que lo brinda, de la misma manera la represalia propia dada como efecto del no brindar el mismo en los parámetros establecidos en el convenio, llevado a cabo por todas las partes involucradas.

Bajo el mismo pensamiento de la teoría positiva, en concordancia con Ricoy (2006), señala que: “La dificultad del positivismo se califica de científico tecnológico, racionalista, sistemático gerencial cuantitativo y empírico-analítico”. Es por ello, que la problemática del positivismo se centra en el estudio que tiene como método establecer un supuesto por maneras científicas o implantar las variables de una determinada variable por medio del término en cifras. De esta manera cuantitativa el aprendizaje técnico se evalúa por ser un actor importante, inteligente, centrado en lo que se puede verificar, observar y en lo que se puede manipular. Tener como cimiento el positivismo es decirles sí a los datos que lleguen brindados por las experiencias de la persona, a partir del empirismo. Por medio del costo de la calificación de las afirmaciones, solo son adecuados los datos que existen ante las experiencias y vivencias; todo tiene que ser estudiado para ser validado en el ámbito técnico. En este conflicto el diseño técnico ha dado la primordial manera para empezar una formal teoría (Hernández et al., 2010)

De la misma manera en la que el Positivismo a posterior, analizado por Hernández et al., (2010) hace una síntesis de la característica del conflicto en la que señala que en éste, el estado actual de las cosas puede denominar de forma inadecuada, el técnico tiene la potestad de conformar el fenómeno de relevancia, la temática de investigación domina al técnico y caso contrario, la hipótesis o teoría que sirve de base para el estudio, tiene que ver con el desarrollo de este, el técnico tiene que estar seguro de sus principios o preferencias que pueden tener en su investigación, se pueden hacer estudios de laboratorio o métodos cuasi-experimental, ya que siempre habrá un espacio para la equivocación en las mediciones de la situación que se hace, y los descubrimientos deben estar probados con fundamentación de leyes que les sirvan de base.

En el marco normativo, se optó por la modernización de la gestión pública (2012-2016), la cual sostiene que el estado gira alrededor de la población, para satisfacer sus necesidades, a su vez, tiene que velar por cubrir las necesidades y/o brechas establecidas, con el objetivo de lograr un desarrollo social, económico y/o emocional; el Centro Regional de Capacitación, mediante las diversas normativas establecidas buscan brindar a sus usuarios un servicio de calidad, en este caso, el servicio consta en talleres de oficio para el impulso de emprendedores. El Decreto Supremo N° 007-2020-PCM insta disposiciones para la administración de exigencias en cada entidad de la Administración Estatal, otorgando al usuario o cliente un instrumento eficaz para poder mostrar su queja o reclamo en el momento y lugar del hecho ocurrido, lo que a la misma vez posibilitará al proveedor el acceso a las soluciones de inconvenientes de forma rápida.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

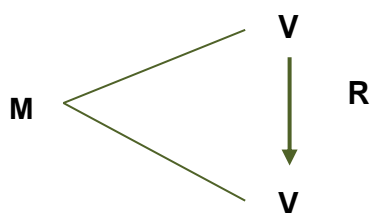
Para Carrasco (2017) establece un estudio de tipo no experimental, ya que no cuenta con la gestión premeditada en las variables y no tiene un control sobre estas.

Para Hernández, Fernández & Baptista (2014) la investigación de la tesis se desarrolló a través de un enfoque de carácter cuantitativo, el cual calculó de forma objetiva a la variable denominada calidad del servicio y también a la satisfacción del usuario, recolectando información para poder asentir a la hipótesis principal y específicas en función a la comprobación numérica y estadística para establecer estándares de procedimiento.

Por otro lado, para Gianechini (2013), la investigación es de tipo aplicada, dado que busca la meditación, su ejecución o manejo de lo que se llegó a aprender, la indagación con un propósito aplicado, está en función de la teoría para vincularlo con los resultados dando una rápida solución al dilema en estudio, sugiriendo una mejora solida de cada aspecto que pueden perjudicar el centro de estudio.

Para Carrasco (2017) el bosquejo es correlacional causal transversal. Es correlacional causal ya que su finalidad es vincular a dos variables y estudiar cada similitud que se puede encontrar en ellas, el análisis cruzado depende de que tan profundo sea el grado de estudio del investigador. Esta también se debe si el tema inicial descrito infiere en el que sigue, al primer hecho se le conoce como causa y al siguiente como efecto. Del mismo modo, el autor asiente que un nexo entre dos argumentos no siempre genera una causa, y si en caso existiera, se demuestra de forma estadística dicho nexo. Transversal, o también conocida como transeccional ya que se recolecta datos en un momento ya establecido, con el fin de explicar la

calidad del servicio y la satisfacción del cliente y poder analizar dicha relación en el momento indicado.



Dónde:

- M Muestra (Usuario del Centro Regional de Capacitación del GRLL)
- V Calidad del servicio.
- V Satisfacción del usuario.
- R Relación entre las variables.

3.2. Variables y operacionalización

Calidad de servicio: Rimachi (2016) analiza la percepción de calidad del servicio mediante qué tan satisfecho está el usuario, direccionando su análisis para determinar si existe relación entre ambos, concluyendo cuando el colaborador está insatisfecho, ello es reflejado en la mala atención que recibe el usuario ya que ellos no le dan el valor agregado en la atención brindando un servicio con falta de calidad y calidez, en este caso el trabajador cumple estrictamente sus funciones quizás con educación pero no con calidad, lo que disminuye el índice de calidad y satisfacción para los usuarios.

La variable cuenta con 9 dimensiones y 24 indicadores, los cuales se transformaron en 30 ítems o preguntas. Estrategia y organización (3 indicadores), conocimiento (3 indicadores), accesibilidad (3 indicadores), infraestructura mobiliario y equipamiento (4 indicadores), proceso de atención (4 indicadores), personal de atención (2 indicadores), transparencia y acceso a la información (2 indicadores), medición y agrado

(2 indicadores), reclamos y sugerencia (1 indicadores). Escala Likert: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

Tabla 1

Intervalos de la variable calidad del servicio y sus dimensiones.

NIVELES	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
Calidad del servicio	30 – 54	55 – 78	79 – 102	103 – 126	127 – 150
Estrategia y organización	4 – 7	8 – 10	11 – 14	15 – 17	18 - 20
Conocimiento	3 – 5	6 – 8	9 – 10	11 – 13	14 – 15
Accesibilidad	5 – 9	10 – 13	14 – 17	18 – 21	22 – 25
Infraestructura, mobiliario y equipamiento	4 – 7	8 – 10	11 – 14	15 – 17	18 - 20
Procesos de atención	4 – 7	8 – 10	11 – 14	15 – 17	18 - 20
Personal de atención	2 – 4	5 – 6	7 – 7	8 – 9	9- 10
Transparencia y acceso a la información	2 – 4	5 – 6	7 – 7	8 – 9	9- 10
Medición y agrado	4 – 7	8 – 10	11 – 14	15 – 17	18 - 20
Reclamos y sugerencias	2 – 4	5 – 6	7 – 7	8 – 9	9- 10

Fuente: Información de la muestra (usuarios) del Centro Regional de Capacitación.

Satisfacción de usuario: Para Kotler & Armsrong (2013), la variable en mención se preocupa por un exhaustivo estudio con respecto a las expectativas del cliente de una manera sistemática y continua, analizando a los trabajadores, así como a la persona que recibe la atención y/o servicio con el objetivo que la relación entre ambos sea prolongada y duradera con

el fin de fidelizar al usuario interno como externo a través de la satisfacción en sus necesidades.

La variable cuenta con 6 dimensiones y 11 indicadores. La capacidad de respuesta (2 indicadores), cumplimiento oportuno (2 indicadores), seguridad (2 indicadores), conformidad (1 indicadores), garantía del servicio (2 indicadores), elementos tangibles (2 indicadores).

Escala Likert: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indeciso (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5).

Tabla 2

Intervalos de la variable satisfacción del usuario y sus dimensiones.

NIVELES	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
Satisfacción el usuario	30 – 54	55 – 78	79 – 102	103 – 126	127-150
Capacidad de respuesta	4 – 7	8 – 10	11 – 14	15 – 17	18 - 20
Cumplimiento oportuno	3 – 5	6 – 8	9 – 10	11 – 13	14 – 15
Seguridad	4 – 7	8 – 10	11 – 14	15 – 17	18 - 20
Conformidad	7 – 13	14 – 18	19 – 24	25 – 29	30 – 35
Garantía de servicio	5 – 9	10 – 13	14 – 17	18 – 21	20 – 25
Elementos tangibles	7 – 13	14 – 18	19 – 24	25 – 29	30 – 35

Fuente: Información de la muestra (usuarios) del Centro Regional de Capacitación.

3.3. Población (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.

Población

De acuerdo, a la programación de los cursos del mes de octubre 2020 del CRC. (Universo de estudio), se distribuye a los usuarios de la siguiente manera:

Tabla 3

Usuarios del programa semipresencial del mes de octubre - 2020.

Curso	Usuarios	
	Frecuencia	Porcentaje %
Decoración de fiestas y eventos sociales	12	7%
Fuente de soda y pizza	15	8%
Tortas para compromisos	11	6%
Barbería básica	9	5%
Maquillaje y tratamientos faciales básico	9	5%
Preparación de queques decoración	13	7%
Carpintería en melamina básico	12	7%
Carpintería en melamina avanzado	11	6%
Sistema constructivo Drywall Básico	12	7%
Diseño y Patronaje de Calzado Básico	10	6%
Electricidad de edificaciones	12	7%
Electricidad industrial	11	6%
Tallado en Tecnopor Modulo	8	4%
Mecánica	12	7%
Soldadura	10	6%
Ropa	13	7%
Total	180	100%

Fuente. Fichas de Registro de Matriculas de Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad.

Por lo cual, se indica que población está compuesta por 180 usuarios del Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional La Libertad, del periodo octubre 2020, quienes están distribuidos en los diversos cursos como se observa en la tabla 1.

Criterios de inclusión

Usuarios que tienen su ficha de matrícula completa.

Usuario que pagaron su inscripción.

Criterios de exclusión

Usuarios que tienen su ficha de matrícula incompleta.

Usuarios menores de edad.

Usuarios que tienen beca o beneficio.

Muestra

Se empleó la fórmula un muestreo aleatorio simple, para conocer la percepción de un grupo de personas:

$$n_0 = \frac{Z^2 N \cdot p \cdot q}{(N - 1)E^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

n_0 = Tamaño de la muestra

N = Población = 180

Z = Nivel de confianza (Dist. Normal) = 1.96

E = Error permitido ($\alpha = 5\%$) = 0.05

p = Probabilidad de éxito = 0.5

q = Probabilidad de fracaso = 0.5

$$n_0 = \frac{(1.96)^2(180)(0.5)(0.5)}{(180 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n_0 = 122$$

Se analizó la percepción de los 122 usuarios registrados en el mes de octubre del Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020, quienes de ahora en adelante serán la muestra, los cuales opinaron y calificaron a la variable de acuerdo a su criterio. Detallando la distribución a continuación:

Tabla 4

Muestra de los usuarios del programa semipresencial del mes de octubre - 2020.

Curso	Usuarios	
	Frecuencia	Porcentaje %
Decoración de fiestas y eventos sociales	10	6%
Fuente de soda y pizza	9	5%
Tortas para compromisos	9	5%
Barbería básica	4	2%
Maquillaje y tratamientos faciales básico	5	3%
Preparación de queques decoración	9	5%
Carpintería en melamina básico	8	4%
Carpintería en melamina avanzado	7	4%
Sistema constructivo Drywall Básico	8	4%
Diseño y Patronaje de Calzado Básico	7	4%
Electricidad de edificaciones	8	4%
Electricidad industrial	7	4%
Tallado en Tecnopor Modulo	8	4%
Mecánica	8	4%
Soldadura	8	4%
Ropa	7	4%
Total	122	100%

Fuente. Fichas de Registro de Matriculas de Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad.

Muestreo

Se utilizó el muestreo probabilístico del tipo aleatorio simple, porque todos los individuos de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos, empleando en este caso a 122 usuarios.

Unidad de análisis

Usuario del CRC del Gobierno Regional de la Libertad, periodo octubre 2020.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Se empleó documentos impresos, así como contenido de los archivos virtuales de las oficinas del Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad; así también, se utilizó como técnica, la encuesta,

que permitió recopilar información desde un primer plano basado en la teoría y en los hechos reales. (Hernández et al, 2015)

Instrumento.

Se empleó como instrumento un cuestionario, el cual consta de preguntas cerradas.

Variable calidad del servicio

El cuestionario de la presente variable, tiene como sustento en el manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública, cuyos estándares para una atención de calidad a la ciudadanía y orientaciones para su aplicación, fueron convertidos en dimensiones (PCM, 2015). El instrumento cuenta con 9 dimensiones y 24 indicadores, los cuales se transformaron en 30 ítems o preguntas. Estrategia y organización (3 indicadores), conocimiento (3 indicadores), accesibilidad (3 indicadores), infraestructura mobiliario y equipamiento (4 indicadores), proceso de atención (4 indicadores), personal de atención (2 indicadores), transparencia y acceso a la información (2 indicadores), medición y agrado (2 indicadores), reclamos y sugerencia (1 indicadores). Asimismo, tiene un nivel ordinal con una escala Likert: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

<https://forms.gle/tVvshG659hhdpp3L9>

Variable satisfacción del usuario

Según Kotler & Armstrong (2013), sostienen que la variable satisfacción se mide a través de 6 dimensiones y 11 indicadores. La capacidad de respuesta (2 indicadores), cumplimiento oportuno (2 indicadores), seguridad (2 indicadores), conformidad (1 indicadores), garantía del servicio (2 indicadores), elementos tangibles (2 indicadores). El nivel es ordinal con una escala Likert: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indeciso (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5).

<https://forms.gle/KGh5nmpXcoLUbQAw7>

Confiabilidad y validez de recolección de datos

La validez se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que pretende conocer. (Welch & Comer, 1988). Por lo cual, se registra que a los cuestionarios de la variable calidad del servicio y variable satisfacción del usuario los validaron los siguientes especialistas: Dr. Dionicio Godofredo González González – Especialista en Gestión Pública; Dr. Pedro Otoniel, Morales Salazar – Especialista en Administración de la Educación; Mg. José Manuel, Cubas Vargas.

Confiabilidad

La fiabilidad de la consistencia tiene un resultado de Alfa de Cronbach para la variable Calidad del servicio de 0,935 y para la variable Satisfacción del usuario de 0,940; verificando que ambos resultados se encuentran en una escala de muy buena.

Tabla 5

Escala de valores del Alfa de Cronbach

Rangos	Calificación
De .90 a 1.00	Muy buena
De .80 a .90	Buena
De 70 a 80	Respetable
De 65 y .70	mínimamente aceptable
De .60 a .65	indeseable
Debajo de 60	Inaceptable
Total	180

Fuente Villegas & Zuñiga, (2014)

3.5. Procedimientos

Los resultados de los cuestionarios se establecieron en una tabla en Excel, sumando los resultados de las dimensiones para conocer la puntuación de la variable.

3.6. Método de análisis de datos

Después de plasmar la información en un Excel, la data se analizó en el Software SPSS, optando primero por un análisis descriptivo luego por un

análisis estadístico. Antes de correlacionar las variables, se analizó los totales de las variables, así como de las dimensiones en la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, verificando que el resultado era menor al 5% por lo cual, se eligió la prueba de correlación Rho de Spearman, debido que pertenece a las pruebas no paramétricas. (Morales, 2015).

3.7. Aspectos Éticos

Autonomía: Los usuarios que participaron en la investigación aceptaron voluntariamente.

Beneficencia: La investigación procuró el bienestar y/o beneficios de los participantes del estudio.

Competencia profesional y científica: Los usuarios cumplieron los niveles adecuados de preparación según lo requerido por la investigación, garantizando el rigor científico.

Cuidado del medio ambiente y biodiversidad: La investigación asegura el cuidado de la naturaleza, promoviendo el respeto de los seres vivos y los ecosistemas.

Justicia: La manera de tratar a cada participante en la investigación fue imparcial, sin llegar a excluir a alguien para que esta se desarrolle de la mejor forma.

Libertad: La investigación se desarrolló de manera libre e independiente de intereses económicos, políticos, religiosos o de otro tipo.

Probidad: Se actuó con honestidad durante toda la investigación. Esto incluye presentar de manera fidedigna los resultados y evitar modificaciones en el protocolo aprobado sin previa autorización por parte del comité de ética, y la incorporación de autores que no han tenido un aporte a la investigación.

IV. RESULTADOS

Tal como se describe en el capítulo 3 de metodología, se estableció dos cuestionarios, de los cuales se reunió toda la puntuación o valoración de las preguntas plasmándolo en el SPSS para procesarlo y analizarlo de la siguiente manera:

4.1. Contrastación de la hipótesis General

Tabla 6

Kolmogorov-Smirnov direccionado a la variable calidad del servicio y sus nueve dimensiones.

	Calidad del Servicio	Estrategia y organización	Conocimiento	Accesibilidad	Infraestructura, mobiliario y equipamiento	Procesos de atención	Personal de atención	Transparencia y acceso a la información	Medición y agrado	Reclamos y sugerencias	
N	122	122	122	122	122	122	122	122	122	122	
Parámetros normales ^{a,b}	Media	62.81	8.66	6.25	9.99	8.52	8.38	4.33	4.16	8.38	4.16
	Desviación estándar	9.175	1.452	1.281	2.039	1.591	1.456	.876	.813	1.456	.813
Máximas diferencias extremas	Absoluta	.142	.176	.186	.171	.233	.282	.351	.346	.282	.346
	Positivo	.142	.171	.147	.171	.217	.282	.351	.346	.282	.346
	Negativo	-.101	-.176	-.186	-.166	-.233	-.234	-.272	-.318	-.234	-.318
Estadístico de prueba Sig. asintótica (bilateral)		.142	.176	.186	.171	.233	.282	.351	.346	.282	.346
		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

Fuente: Información de la muestra (usuarios) del Centro Regional de Capacitación.

Descripción.

Después de recopilar las respuestas de los usuarios, se verifica que la significancia (bilateral) tiene valores menores al 5 por ciento de significancia estándar ($p < 0.05$), lo que significa una distribución de manera no normal, por lo cual, se optó por la prueba Rho de Spearman para demostrar la reciprocidad.

Tabla 7

Prueba de normalidad Kolmogorov direccionado a la variable satisfacción del usuario y sus seis dimensiones.

	Satisfacción del Usuario	Capacidad de respuesta	Cumplimiento oportuno	Seguridad	Conformidad	Garantía de Servicio	Elementos tangibles	
N	122	122	122	122	122	122	122	
Parámetros normales ^{a,b}	Media	94.31	15.30	9.61	11.97	20.41	15.61	21.42
	Desviación estándar	17.466	2.780	2.369	2.940	5.336	3.541	5.019
Máximas diferencias extremas	Absoluta	.068	.182	.176	.103	.104	.096	.131
	Positivo	.068	.103	.102	.094	.104	.076	.093
	Negativo	-.052	-.182	-.176	-.103	-.077	-.096	-.131
Estadístico de prueba	.068	.182	.176	.103	.104	.096	.131	
Sig. asintótica (bilateral)	,200 ^{c,d}	,000 ^c	,000 ^c	,003 ^c	,003 ^c	,008 ^c	,000 ^c	

Fuente: Información de la muestra (usuarios) del Centro Regional de Capacitación.

Descripción.

Después de recopilar las respuestas de los usuarios, se verifica que la significancia (bilateral) tiene valores menores al 5 por ciento de significancia estándar ($p < 0.05$), lo que significa una distribución de manera no normal, por lo cual, se optó por la prueba Rho de Spearman para demostrar la reciprocidad.

Tabla 8

Niveles descriptivos de la variable calidad del servicio y satisfacción del usuario en el CRC.

Nivel	Calidad del servicio		Satisfacción del usuario	
	F	%	F	%
Muy mala	17	13,9	1	0,8
Mala	98	80,3	22	18,0
Regular	7	5,7	60	49,2
Buena			35	28,7
Muy Buena			4	3,3
Total	122	100.0	122	100.0

Fuente: Información de la muestra (usuarios) del Centro Regional de Capacitación.

Tabla 9

Datos cruzados de la variable calidad del servicio y satisfacción del usuario en el CRC.

		SATISFACCIÓN DEL USUARIO					Total	
		Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena		
CALIDAD DEL SERVICIO	Muy mala	Recuento	0	7	10	0	0	17
		% del total	0,0%	5,7%	8,2%	0,0%	0,0%	13,9%
	Mala	Recuento	1	14	46	34	3	98
		% del total	0,8%	11,5%	37,7%	27,9%	2,5%	80,3%
	Regular	Recuento	0	1	4	1	1	7
		% del total	0,0%	0,8%	3,3%	0,8%	0,8%	5,7%
Total	Recuento	1	22	60	35	4	122	
	% del total	0,8%	18,0%	49,2%	28,7%	3,3%	100,0%	

Fuente: Información de la muestra (usuarios) del Centro Regional de Capacitación.

Interpretación.

Según los usuarios del CRC, sostienen en un 37,7 % que la calidad del servicio que reciben es mala, a su vez afirman que la satisfacción que ellos perciben es regular, también, se verifica que lo usuarios en un 27,9 % califica en un nivel buena a la satisfacción del usuario aun que mencionan que la calidad de servicio es mala.

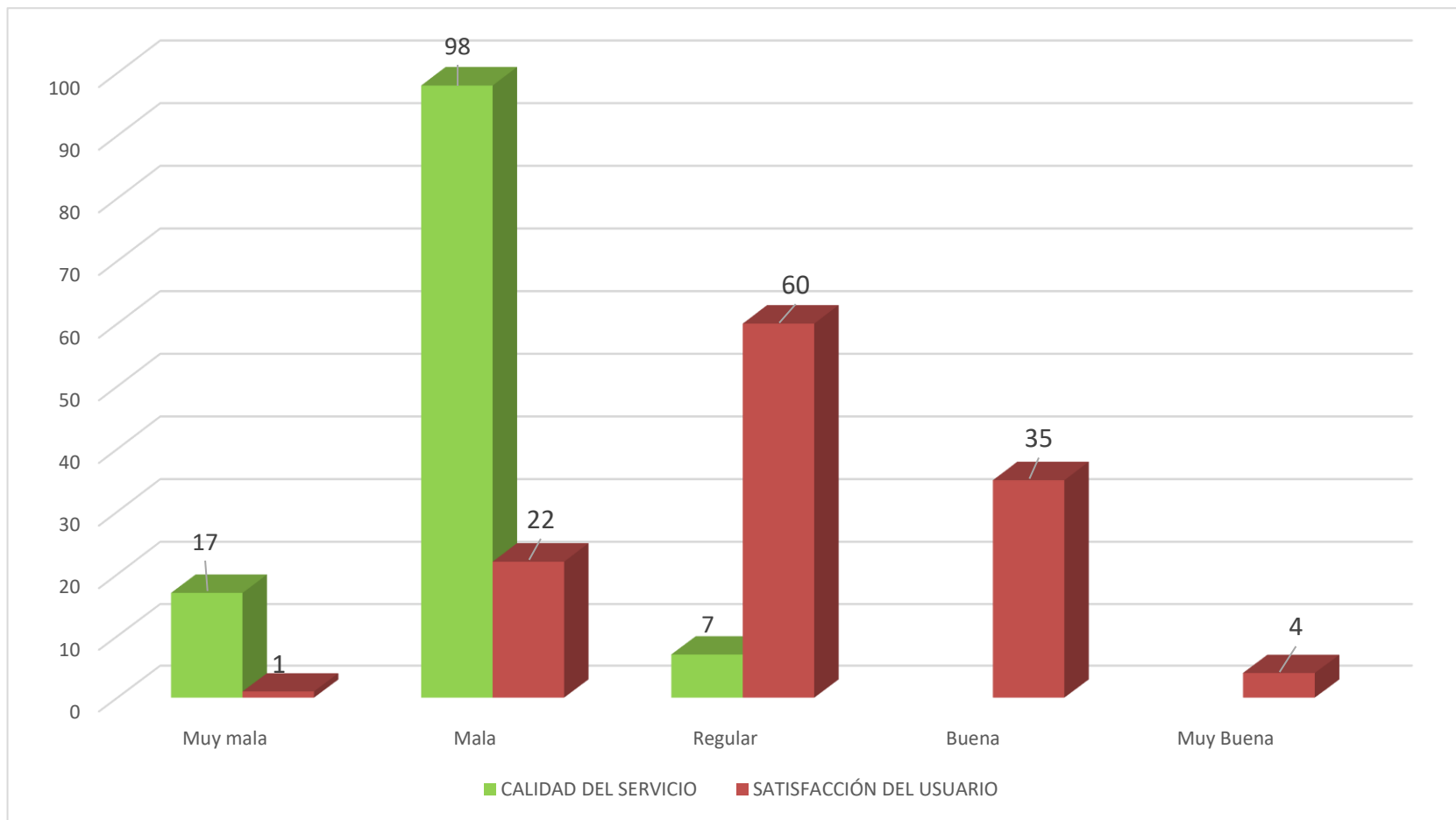


Figura 1 Niveles de la variable calidad del servicio y satisfacción del usuario en el CRC.
Fuente: Tabla 8

Tabla 10

Demostración de relación entre la variable calidad del servicio y la variable satisfacción del usuario.

			Calidad del servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,462**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	122	122
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,462**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	122	122

Fuente: *Información de la muestra (usuarios) del Centro Regional de Capacitación.*

Interpretación.

Mediante la tabla 10 se demuestra lo siguiente:

Hay una correlación positiva moderada (media), con un coeficiente de correlación de 0,462**, con una significancia de 0,000.

De tal manera se acepta la hipótesis general (Hi) La calidad del servicio se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020.

4.2. Contrastación de las hipótesis Específicas

Tabla 11

*Estrategia y organización *Satisfacción del usuario.*

Nivel	Estrategia y organización		Satisfacción del usuario	
	F	%	F	%
Muy mala	18	14,8	1	0,8
Mala	93	76,2	22	18,0
Regular	11	9,0	60	49,2
Buena			35	28,7
Muy Buena			4	3,3
Total	122	100.00	122	100.0

Fuente: *Información de la muestra*

Tabla 12

*Estrategia y organización *Satisfacción del usuario tabulación cruzada.*

			Satisfacción del usuario					Total
			Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	
Estrategia y organización	Muy mala	Recuento	0	8	9	1	0	18
		% del total	0.0%	6.6%	7.4%	.8%	0.0%	14.8%
	Mala	Recuento	1	12	46	30	4	93
		% del total	.8%	9.8%	37.7%	24.6%	3.3%	76.2%
	Regular	Recuento	0	2	5	4	0	11
		% del total	0.0%	1.6%	4.1%	3.3%	0.0%	9.0%
Total	Recuento	1	22	60	35	4	122	
	% del total	.8%	18.0%	49.2%	28.7%	3.3%	100.0%	

Fuente: *Información de la muestra (usuarios) del Centro Regional de Capacitación.*

Interpretación.

Según los usuarios del Centro Regional de Capacitación, sostienen en un 37,7 % que las estrategias y organización de la entidad se encuentran en un nivel malo, por lo tanto, califican a la satisfacción como regular, asimismo se verifica que el 24,6% indican como buena a la satisfacción que reciben y eso que la estrategia y organización del CRC es mala.

Tabla 13

Demostración de la relación entre la dimensión estrategia y organización y la variable satisfacción del usuario.

		Estrategia y organización	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Estrategia y organización	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	122
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,335**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	122

Fuente: Información de la muestra (usuarios) del Centro Regional de Capacitación.

Interpretación.

De acuerdo a la muestra de 122 usuarios, se visualiza según el Rho de Spearman un coeficiente de 0,335**, lo cual, es una correlación positiva baja (débil), mostrando una significancia de 0,000, por lo cual, La estrategia y organización se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020.

Tabla 14*Conocimiento *satisfacción del usuario.*

Nivel	Conocimiento		Satisfacción del usuario	
	F	%	F	%
Muy mala	29	23,8	1	0,8
Mala	88	72,1	22	18,0
Regular	5	4,1	60	49,2
Buena			35	28,7
Muy Buena			4	3,3
Total	122	100.0	122	100.0

Fuente: *Información de la muestra***Tabla 15***Conocimiento *satisfacción del usuario tabulación cruzada*

			Satisfacción del usuario					Total
			Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	
Conocimiento	Muy mala	Recuento	0	8	19	2	0	29
		% del total	0.0%	6.6%	15.6%	1.6%	0.0%	23.8%
	Mala	Recuento	1	13	39	32	3	88
		% del total	.8%	10.7%	32.0%	26.2%	2.5%	72.1%
	Regular	Recuento	0	1	2	1	1	5
		% del total	0.0%	.8%	1.6%	.8%	.8%	4.1%
Total	Recuento	1	22	60	35	4	122	
	% del total	.8%	18.0%	49.2%	28.7%	3.3%	100.0%	

Fuente: *Información de la muestra (usuarios) del Centro Regional de Capacitación.***Interpretación.**

Según los usuarios del Centro Regional de Capacitación, sostienen en un 32,0 % que perciben un conocimiento malo por parte del talento humano del CRC, por lo tanto, la calificación de la satisfacción se encuentra en un nivel regular, asimismo, se verifica que el 26,2% de usuarios califican como buena a la satisfacción que reciben a pesar de un mal conocimiento que reciben con respecto a temas determinados por el talento humano del CRC.

Tabla 16

Demostración de la relación entre la dimensión conocimiento y la variable satisfacción del usuario.

		Conocimiento	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Conocimiento	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,413**
		N	,000
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	122
		Sig. (bilateral)	,413**
		N	,000
		122	

Fuente: *Información de la muestra (usuarios) del Centro Regional de Capacitación.*

Interpretación.

Mediante la tabla 16 se demuestra que los usuarios sostienen una reciprocidad positiva moderada (media), con un coeficiente de correlación de 0,413** de Rho de Spearman, con una significancia de 0,000 que es muy buena, de tal manera se acepta la hipótesis específica HE2 El conocimiento se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en el CRC del Gobierno de la Regional de la Libertad 2020.

Tabla 17*Accesibilidad *satisfacción del usuario.*

Nivel	Accesibilidad		Satisfacción del usuario	
	F	%	F	%
Muy mala	41	33,6	1	0,8
Mala	75	61,5	22	18,0
Regular	6	4,9	60	49,2
Buena			35	28,7
Muy Buena			4	3,3
Total	122	100.0	122	100.0

Fuente: *Información de la muestra***Tabla 18***Accesibilidad *satisfacción del usuario tabulación cruzada*

			Satisfacción del usuario				Total
			Muy mala	Mala	Regular	Buena	
Accesibilidad	Muy mala	Recuento	0	12	22	7	41
		% del total	0.0%	9.8%	18.0%	5.7%	33.6%
	Mala	Recuento	4	9	35	27	75
		% del total	3.3%	7.4%	28.7%	22.1%	61.5%
	Regular	Recuento	1	1	3	1	6
		% del total	.8%	.8%	2.5%	.8%	4.9%
Total		Recuento	5	22	60	35	122
		% del total	4.1%	18.0%	49.2%	28.7%	100.0%

Fuente: *Información de la muestra (usuarios) del Centro Regional de Capacitación.***Interpretación.**

Según los usuarios del Centro Regional de Capacitación, sostienen en un 28,7 % que es mala la accesibilidad de información por parte del talento humano del CRC, por lo tanto, califican a la satisfacción como regular, asimismo se verifica que el 22,1% de usuarios califican como buena la satisfacción que reciben y eso que es mala la accesibilidad de información por parte del talento humano del CRC.

Tabla 19

Demostración de la relación entre la dimensión accesibilidad y la variable satisfacción del usuario.

		Accesibilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Accesibilidad	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	122
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,382**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	122

Fuente: *Información de la muestra (usuarios) del Centro Regional de Capacitación.*

Interpretación.

De acuerdo a la muestra de 122 usuarios, se visualiza que la dimensión accesibilidad y la variable satisfacción del usuario, se vinculan a través de la Rho de Spearman con un coeficiente de 0,382**, lo cual, es una correlación positiva baja (débil), también se verifica que hay una significancia de 0,000, que es menor al 1% de significancia estándar; verificando una alta o mayor asociación entre dimensión y variable.

Tabla 20*Infraestructura, mobiliario y equipamiento*satisfacción del usuario.*

Nivel	Infraestructura, mobiliario y equipamiento		Satisfacción del usuario	
	F	%	F	%
Muy mala	17	13,9	1	0,8
Mala	91	74,6	22	18,0
Regular	14	11,5	60	49,2
Buena			35	28,7
Muy Buena			4	3,3
Total	122	100.0	122	100.0

Fuente: *Información de la muestra***Tabla 21***Infraestructura, mobiliario y equipamiento*satisfacción del usuario tabulación cruzada*

			Satisfacción del usuario					Total
			Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy mala	
Infraestructura, mobiliario y equipamiento	Muy mala	Recuento	0	7	9	1	0	17
		% del total	0.0%	5.7%	7.4%	.8%	0.0%	13.9%
	Mala	Recuento	1	13	44	30	3	91
		% del total	.8%	10.7%	36.1%	24.6%	2.5%	74.6%
	Regular	Recuento	0	2	7	4	1	14
		% del total	0.0%	1.6%	5.7%	3.3%	.8%	11.5%
Total	Recuento	1	22	60	35	4	122	
	% del total	.8%	18.0%	49.2%	28.7%	3.3%	100.0%	

Fuente: *Información de la muestra (usuarios) del Centro Regional de Capacitación.***Interpretación.**

Según los usuarios del Centro Regional de Capacitación, sostienen en un 36,1 % que es mala la Infraestructura, mobiliario y equipamiento, por lo tanto, califican a la satisfacción como regular, asimismo se verifica que el 24,6% de usuarios califican a la satisfacción que reciben como buena y eso que la Infraestructura, mobiliario y equipamiento son malos.

Tabla 22

Demostración de la relación entre la dimensión infraestructura, mobiliario y equipamiento y la variable satisfacción del usuario.

			Infraestructura, mobiliario y equipamiento	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Infraestructura, mobiliario y equipamiento	Coeficiente de correlación	1,000	,211**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	122	122
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,211**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	122	122

Fuente: *Información de la muestra (usuarios) del Centro Regional de Capacitación.*

Interpretación.

Mediante la tabla 22 se demuestra que los usuarios sostienen que la dimensión Infraestructura, mobiliario y equipamiento y la variable satisfacción del usuario tienen una correlación positiva baja (débil) por medio de la prueba Rho de Spearman, con un coeficiente de correlación de 0,211**, con una significancia de 0,000; comprobando una mayor o alta asociación entre dimensión y variable.

Tabla 23*Procesos de atención*satisfacción del usuario.*

Nivel	Procesos de atención		Satisfacción del usuario	
	F	%	F	%
Muy mala	20	16,4	1	0,8
Mala	92	75,4	22	18,0
Regular	10	8,2	60	49,2
Buena			35	28,7
Muy Buena			4	3,3
Total	122	100.0	122	100.0

Fuente: *Información de la muestra***Tabla 24***Procesos de atención*satisfacción del usuario tabulación cruzada*

		Satisfacción del usuario					Total	
		Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena		
Procesos de atención	Muy mala	Recuento	0	5	14	1	0	20
		% del total	0.0%	4.1%	11.5%	.8%	0.0%	16.4%
	Mala	Recuento	1	16	41	31	3	92
		% del total	.8%	13.1%	33.6%	25.4%	2.5%	75.4%
	Regular	Recuento	0	1	5	3	1	10
		% del total	0.0%	.8%	4.1%	2.5%	.8%	8.2%
Total	Recuento	1	22	60	35	4	122	
	% del total	.8%	18.0%	49.2%	28.7%	3.3%	100.0%	

Fuente: *Información de la muestra (usuarios) del Centro Regional de Capacitación.***Interpretación.**

Según los usuarios del CRC, sostienen en un 33,6 % que los procesos de atención en el CRC son malos, por lo tanto, califican a la satisfacción como regular, asimismo, se verifica que el 25,4% de usuarios afirman que la satisfacción que reciben es buena a pesar que los procesos de atención sean malos.

Tabla 25

Demostración de la relación entre la dimensión procesos de atención y la variable satisfacción del usuario.

		Procesos de atención	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Procesos de atención	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,298**
		N	122
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,298**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	122

Fuente: Información de la muestra (usuarios) del Centro Regional de Capacitación.

Interpretación.

De acuerdo a la muestra de usuarios, se visualiza que la dimensión procesos de atención y la variable satisfacción del usuario, se correlacionan a través de la prueba Rho de Spearman con un coeficiente de 0,298**, lo cual, es una correlación positiva baja (débil), también se verifica que hay una significancia de 0,000; verificando una alta o mayor asociación entre dimensión y variable.

Tabla 26*Personal de atención*satisfacción del usuario.*

Nivel	Personal de atención		Satisfacción del usuario	
	F	%	F	%
Muy mala	86	70,5	1	0,8
Mala	36	29,5	22	18,0
Regular			60	49,2
Buena			35	28,7
Muy Buena			4	3,3
Total	122	100.0	122	100.0

Fuente: *Información de la muestra***Tabla 27***Personal de atención*satisfacción del usuario tabulación cruzada*

			Satisfacción del usuario					Total
			Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	
Personal de atención	Muy mala	Recuento	1	20	42	21	2	86
		% del total	.8%	16.4%	34.4%	17.2%	1.6%	70.5%
	Mala	Recuento	0	2	18	14	2	36
		% del total	0.0%	1.6%	14.8%	11.5%	1.6%	29.5%
Total		Recuento	1	22	60	35	4	122
		% del total	.8%	18.0%	49.2%	28.7%	3.3%	100.0%

Fuente: *Información de la muestra (usuarios) del Centro Regional de Capacitación.***Interpretación.**

Según los usuarios del Centro Regional de Capacitación, sostienen con un 34,4 % en un nivel muy malo al personal de atención, por lo tanto, califican a la satisfacción como regular, asimismo, se verifica que el 17,2% de usuarios califican como buena la satisfacción que reciben y eso que el personal del CRC brinda una muy mala atención.

Tabla 28

Demostración de la relación entre la dimensión personal de atención y la variable satisfacción del usuario.

		Personal de atención	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Personal de atención	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	122
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,332**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	122

Fuente: *Información de la muestra (usuarios) del Centro Regional de Capacitación.*

Interpretación.

Mediante la tabla 28 se demuestra que los usuarios sostienen que la dimensión personal de atención y la variable satisfacción del usuario tienen una correlación positiva baja (débil) por medio de la prueba Rho de Spearman, con un coeficiente de correlación de 0,332**, con una significancia de 0,000, comprobando una mayor o alta asociación entre dimensión y variable.

Tabla 29*Transparencia y acceso a la información*satisfacción del usuario.*

Nivel	Transparencia y acceso a la información		Satisfacción del usuario	
	F	%	F	%
Muy mala	94	77,0	1	0,8
Mala	28	23,0	22	18,0
Regular			60	49,2
Buena			35	28,7
Muy Buena			4	3,3
Total	122	100.0	122	100.0

Fuente: *Información de la muestra***Tabla 30***Transparencia y acceso a la información*satisfacción del usuario tabulación cruzada*

		Satisfacción del usuario					Total	
		Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena		
Transparencia y acceso a la información	Muy mala	Recuento	1	18	49	25	1	94
		% del total	.8%	14.8%	40.2%	20.5%	.8%	77.0%
	Mala	Recuento	0	4	11	10	3	28
		% del total	0.0%	3.3%	9.0%	8.2%	2.5%	23.0%
Total		Recuento	1	22	60	35	4	122
		% del total	.8%	18.0%	49.2%	28.7%	3.3%	100.0%

Fuente: *Información de la muestra (usuarios) del Centro Regional de Capacitación.***Interpretación.**

Según los usuarios del CRC, sostienen en un 40,2 % que perciben a la transparencia y acceso a la información en el CRC como muy mala, por lo tanto, califican a la satisfacción como regular, asimismo, se verifica que el 20,5% de usuarios califican a satisfacción del usuario como buena a pesar que la transparencia y acceso a la información en el CRC sea muy mala.

Tabla 31

Demostración de la relación entre la dimensión transparencia y acceso a la información y la variable satisfacción del usuario.

		Transparencia y acceso a la información	Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Transparencia y acceso a la información	Coeficiente de correlación	1,000	,169
		Sig. (bilateral)	.	,063
		N	122	122
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,169	1,000
		Sig. (bilateral)	,063	.
		N	122	122

Fuente: *Información de la muestra (usuarios) del Centro Regional de Capacitación.*

Interpretación.

De acuerdo a la muestra de 122 usuarios, se visualiza que la transparencia y el acceso a la información se correlaciona a través de la Rho de Spearman con un coeficiente de 0,169, lo cual, es una correlación positiva muy baja (muy débil); Por lo cual, se afirma que la transparencia y acceso a la información no se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en el CRC del Gobierno Regional de la Libertad 2020.

Tabla 32*Medición y agrado*satisfacción del usuario.*

Nivel	Medición y agrado		Satisfacción del usuario	
	F	%	F	%
Muy mala	20	16,4	1	0,8
Mala	92	75,4	22	18,0
Regular	10	8,2	60	49,2
Buena			35	28,7
Muy Buena			4	3,3
Total	122	100	122	100.0

Fuente: *Información de la muestra***Tabla 33***Medición y agrado*satisfacción del usuario tabulación cruzada*

			Satisfacción del usuario					Total
			Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	
Medición y agrado	Muy mala	Recuento	0	5	14	1	0	20
		% del total	0.0%	4.1%	11.5%	.8%	0.0%	16.4%
	Mala	Recuento	1	16	41	31	3	92
		% del total	.8%	13.1%	33.6%	25.4%	2.5%	75.4%
	Regular	Recuento	0	1	5	3	1	10
		% del total	0.0%	.8%	4.1%	2.5%	.8%	8.2%
Total	Recuento	1	22	60	35	4	122	
	% del total	.8%	18.0%	49.2%	28.7%	3.3%	100.0%	

Fuente: *Información de la muestra (usuarios) del Centro Regional de Capacitación.***Interpretación.**

Según los usuarios del Centro Regional de Capacitación, sostienen en un 33,6 % que la medición y agrado por parte del CRC se encuentran un nivel malo, por lo tanto, califican a la satisfacción como regular, asimismo se verifica que el 25,4% de usuarios afirman que satisfacción que reciben es buena, indicando en un nivel malo a la medición y agrado por parte del CRC.

Tabla 34

Demostración de la relación entre la dimensión medición y agrado y la variable satisfacción del usuario.

		Medición y agrado	Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Medición y agrado	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,298**	
		N	122	
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,298**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	122	122

Fuente: *Información de la muestra (usuarios) del Centro Regional de Capacitación.*

Interpretación.

Mediante la tabla 34 se demuestra que los usuarios sostienen que la dimensión medición y agrado y la variable satisfacción del usuario tienen una correlación positiva baja (débil) por medio de la prueba Rho de Spearman, con un coeficiente de correlación de 0,298**, con una significancia de 0,001; comprobando una mayor o alta asociación entre dimensión y variable.

Tabla 35*Reclamos y sugerencias *satisfacción del usuario.*

Nivel	Reclamos y sugerencias		Satisfacción del usuario	
	F	%	F	%
Muy mala	94	77,0	1	0,8
Mala	28	23,0	22	18,0
Regular			60	49,2
Buena			35	28,7
Muy Buena			4	3,3
Total	122	100.0	122	100.0

Fuente: *Información de la muestra***Tabla 36***Reclamos y sugerencias *Satisfacción del usuario tabulación cruzada*

			Satisfacción del usuario					Total
			Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	
Reclamos y sugerencias	Muy mala	Recuento	1	18	49	25	1	94
		% del total	.8%	14.8%	40.2%	20.5%	.8%	77.0%
	Mala	Recuento	0	4	11	10	3	28
		% del total	0.0%	3.3%	9.0%	8.2%	2.5%	23.0%
Total	Recuento	1	22	60	35	4	122	
	% del total	.8%	18.0%	49.2%	28.7%	3.3%	100.0%	

Fuente: *Información de la muestra (usuarios) del Centro Regional de Capacitación.***Interpretación.**

Según los usuarios del CRC, califican en un nivel muy malo con el 40,2 % a los reclamos y sugerencias, por lo tanto, califican a la satisfacción como regular, asimismo, se verifica que el 20,5% de usuarios afirman en un nivel bueno a la satisfacción que reciben y eso que los reclamos y sugerencias se encuentra en un nivel muy malo.

Tabla 37

Demostración de la relación entre la dimensión reclamos y sugerencia y la variable satisfacción del usuario.

		Reclamos y sugerencia	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Reclamos y sugerencia	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	122
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,169
		Sig. (bilateral)	,063
		N	122

Fuente: *Información de la muestra (usuarios) del Centro Regional de Capacitación.*

Interpretación.

De acuerdo a la muestra de 122 usuarios, se visualiza que la dimensión reclamos y sugerencias y la variable satisfacción del usuario, se correlacionan a través de la Rho de Spearman con un coeficiente de 0,169, lo cual, es una correlación positiva muy baja (muy débil), también se verifica que hay una significancia de 0,063, que es mayor al 5% de significancia estándar; verificando que no hay asociación entre dimensión y variable. Aceptando la hipótesis específica nula: Los reclamos y sugerencias no se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en el CRC del Gobierno Regional de la Libertad 2020.

Tabla 38*Calidad del servicio * Capacidad de Respuesta.*

Nivel	Calidad del servicio		Capacidad de respuesta	
	F	%	F	%
Muy mala	17	13,9		
Mala	98	80,3	8	6,6
Regular	7	5,7	31	25,4
Buena			54	44,3
Muy Buena			29	23,8
Total	122	100.0	122	100.0

Fuente: *Información de la muestra***Tabla 39***Calidad del servicio*Capacidad de respuesta tabulación cruzada.*

		Capacidad de respuesta				Total	
		Mala	Regular	Buena	Muy Buena		
Calidad del servicio	Mala	Recuento	1	4	10	2	17
		% del total	.8%	3.3%	8.2%	1.6%	13.9%
	Regular	Recuento	6	26	41	25	98
		% del total	4.9%	21.3%	33.6%	20.5%	80.3%
	Buena	Recuento	1	1	3	2	7
		% del total	.8%	.8%	2.5%	1.6%	5.7%
Total	Recuento	8	31	54	29	122	
	% del total	6.6%	25.4%	44.3%	23.8%	100.0%	

Fuente: *Información de la muestra (usuarios) del Centro Regional de Capacitación.***Interpretación.**

A través de la tabla se denota que los usuarios del Centro Regional de Capacitación, afirman con un 33,6 % en un nivel regular a la calidad del servicio que brinda el CRC, por lo tanto, califican como buena a la capacidad de respuesta de la entidad, así también, se verifica que el 21,3 % de usuarios indican en un nivel regular la capacidad de respuesta, sosteniendo en un nivel de regular a la calidad del servicio.

Tabla 40

Determinación de relación entre la variable calidad del servicio y la dimensión capacidad de respuesta.

		Calidad del servicio	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	122
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,201*
		Sig. (bilateral)	,026
		N	122

Fuente: *Información de la muestra (usuarios) del Centro Regional de Capacitación.*

Interpretación.

Asimismo, se denota que la muestra (122 usuarios) indican que la variable calidad del servicio tiene una correlación positiva baja (débil) en la dimensión capacidad de respuesta, con un coeficiente de correlación de 0,201*, con una significancia de 0,026; comprobando una asociación entre la variable y dimensión, de esta manera HE₁₀ La calidad del servicio se relaciona significativamente en la capacidad de respuesta del usuario en el CRC del Gobierno Regional de la Libertad 2020.

Tabla 41*Calidad del servicio * Cumplimiento oportuno.*

Nivel	Calidad del servicio		Cumplimiento oportuno	
	F	%	F	%
Muy mala	17	13,9	6	4,9
Mala	98	80,3	21	17,2
Regular	7	5,7	49	40,2
Buena			42	34,4
Muy Buena			4	3,3
Total	122	100.0	122	100.0

Fuente: *Información de la muestra***Tabla 42***Calidad del servicio * Cumplimiento oportuno tabulación cruzada*

			Cumplimiento oportuno					Total
			Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	
CALIDAD DEL SERVICIO	Muy mala	Recuento	2	4	10	1	0	17
		% del total	1.6%	3.3%	8.2%	.8%	0.0%	13.9%
Mala	Recuento	4	16	36	40	2	98	
	% del total	3.3%	13.1%	29.5%	32.8%	1.6%	80.3%	
Regular	Recuento	0	1	3	1	2	7	
	% del total	0.0%	.8%	2.5%	.8%	1.6%	5.7%	
Total	Recuento	6	21	49	42	4	122	
	% del total	4.9%	17.2%	40.2%	34.4%	3.3%	100.0%	

Fuente: *Información de la muestra (usuarios) del Centro Regional de Capacitación.***Interpretación.**

A través de la tabla se denota que usuarios del Centro Regional de Capacitación, afirman con un 32,8 % en un nivel malo a la calidad en el servicio y califican como bueno al cumplimiento oportuno, también se verifica que el 29,5 % de usuarios sostienen un nivel regular al cumplimiento oportuno, a su vez sostienen que la calidad en el servicio sea buena.

Tabla 43

Determinación de relación entre la variable calidad del servicio y la dimensión cumplimiento oportuno.

			Calidad del servicio	Cumplimiento oportuno
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,335**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	122	122
	Cumplimiento oportuno	Coeficiente de correlación	,335*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	122	122

Fuente: *Información de la muestra (usuarios) del Centro Regional de Capacitación.*

Interpretación.

Igualmente, se verifica en los resultados de los usuarios, indican que hay un coeficiente de correlación de 0,335**, con una significancia de 0,000; comprobando una mayor o alta asociación entre variable y dimensión, de esta manera, se rechaza a hipótesis específica nula y se acepta la hipótesis específica HE₁₁ La calidad del servicio se relaciona significativamente en el cumplimiento oportuno al usuario del CRC del Gobierno Regional de la Libertad 2020.

Tabla 44*Calidad del servicio*Seguridad.*

Nivel	Calidad del servicio		Seguridad	
	F	%	F	%
Muy mala	17	13,9	7	5,7
Mala	98	80,3	28	23,0
Regular	7	5,7	63	51,6
Buena			20	16,4
Muy Buena			4	3,3
Total	122	100.0	122	100.0

Fuente: *Información de la muestra***Tabla 45***Calidad del servicio*Seguridad tabulación cruzada*

			Seguridad					Total
			Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	
CALIDAD DEL SERVICIO	Muy mala	Recuento	2	7	8	0	0	17
		% del total	1.6%	5.7%	6.6%	0.0%	0.0%	13.9%
Mala	Recuento	5	19	51	20	3	98	
	% del total	4.1%	15.6%	41.8%	16.4%	2.5%	80.3%	
Regular	Recuento	0	2	4	0	1	7	
	% del total	0.0%	1.6%	3.3%	0.0%	.8%	5.7%	
Total	Recuento	7	28	63	20	4	122	
	% del total	5.7%	23.0%	51.6%	16.4%	3.3%	100.0%	

Fuente: *Información de la muestra (usuarios) del Centro Regional de Capacitación.***Interpretación.**

A través de la tabla se denota que usuarios del Centro Regional de Capacitación, afirman con un 41,8 % que reciben una mala calidad en el servicio que otorga el CRC, de tal manera, califican como regular a la seguridad.

Así mismo, califican con un 16,4 % en un nivel regular a la seguridad y a su vez se califica en un nivel malo a la calidad del servicio.

Tabla 46

Determinación de relación entre la variable calidad del servicio y la dimensión seguridad.

		Calidad del servicio	Seguridad
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,290**
		N	122
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,290**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	122

Fuente: Información de la muestra (usuarios) del Centro Regional de Capacitación.

Interpretación.

Asimismo, se denota que la muestra (122 usuarios) indican que la variable calidad del servicio tiene una correlación positiva baja (débil) en la dimensión seguridad, con una correlación de 0,290**, con una significancia de 0,001; comprobando una mayor o alta asociación entre variable y dimensión, de esta manera, se acepta la hipótesis específica HE12 La calidad del servicio se relaciona significativamente en la seguridad del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020.

Tabla 47*Calidad del servicio* Conformidad.*

Nivel	Calidad del servicio		Conformidad	
	F	%	F	%
Muy mala	17	13,9	21	17,2
Mala	98	80,3	32	26,2
Regular	7	5,7	52	42,6
Buena			17	13,9
Muy Buena				
Total	122	100.0	122	100.0

Fuente: *Información de la muestra***Tabla 48***Calidad del servicio*Conformidad tabulación cruzada*

			Conformidad				Total
			Muy mala	Mala	Regular	Buena	
CALIDAD DEL SERVICIO	Muy	Recuento	3	8	5	1	17
		% del total	2.5%	6.6%	4.1%	.8%	13.9%
	Mala	Recuento	17	22	43	16	98
		% del total	13.9%	18.0%	35.2%	13.1%	80.3%
	Regular	Recuento	1	2	4	0	7
		% del total	.8%	1.6%	3.3%	0.0%	5.7%
Total	Recuento	21	32	52	17	122	
	% del total	17.2%	26.2%	42.6%	13.9%	100.0%	

Fuente: *Información de la muestra (usuarios) del Centro Regional de Capacitación.***Interpretación.**

A través de la tabla se denota que usuarios del Centro Regional de Capacitación, afirman con un 35,2 % en un nivel malo a la calidad en el servicio que otorga el CRC, así también califican en un nivel regular a la conformidad.

De tal manera se identifica que los usuarios calificaron a la dimensión conformidad en un nivel de malo con un 18%, asimismo calificaron como mala a la calidad de del servicio.

Tabla 49*Determinación de relación entre la variable calidad del servicio y la conformidad.*

		Calidad del servicio	Conformidad
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,387**
		N	122
	Conformidad	Coeficiente de correlación	,387**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000

Fuente: Información de la muestra (usuarios) del Centro Regional de Capacitación.

Interpretación.

Igualmente, se verifica en los resultados de los usuarios un vínculo entre la variable calidad del servicio y la dimensión conformidad, con un coeficiente de correlación de 0,387**, con una significancia de 0,000; comprobando una mayor o alta asociación entre variable y dimensión de esta manera, se acepta la hipótesis específica HE13 La calidad del servicio se relaciona significativamente en la conformidad del usuario en el CRC del Gobierno Regional de la Libertad 2020.

Tabla 50*Calidad del servicio* Garantía de Servicio.*

Nivel	Calidad del servicio		Garantía de servicio	
	F	%	F	%
Muy mala	17	13,9	5	4,1
Mala	98	80,3	25	20,5
Regular	7	5,7	58	47,5
Buena			30	24,6
Muy Buena			4	3,3
Total	122	100.0	122	100.0

Fuente: *Información de la muestra***Tabla 51***Calidad del Servicio*Garantía de Servicio tabulación cruzada*

		Garantía de Servicio					Total	
		Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy mala		
Calidad del servicio	Muy mala	Recuento	3	4	9	1	0	17
		% del total	2.5%	3.3%	7.4%	.8%	0.0%	13.9%
	Mala	Recuento	2	19	45	29	3	98
		% del total	1.6%	15.6%	36.9%	23.8%	2.5%	80.3%
	Regular	Recuento	0	2	4	0	1	7
		% del total	0.0%	1.6%	3.3%	0.0%	.8%	5.7%
Total	Recuento	5	25	58	30	4	122	
	% del total	4.1%	20.5%	47.5%	24.6%	3.3%	100.0%	

Fuente: *Información de la muestra (usuarios) del Centro Regional de Capacitación.***Interpretación.**

A través de la tabla se denota que los usuarios del Centro Regional de Capacitación, afirman con un 36,9 % en un nivel malo a la calidad del servicio y califican como regular a la garantía de servicio.

Asimismo, se verifica que el 23,8% de usuarios califican en un nivel bueno a la garantía del servicio y un nivel malo a la calidad del servicio.

Tabla 52

Determinación de relación entre la variable calidad del servicio y garantía de servicio.

		Calidad del servicio	Garantía de servicio
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,283**
		N	122
	Garantía de servicio	Coeficiente de correlación	,283**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	122

Fuente: Información de la muestra (usuarios) del Centro Regional de Capacitación.

Interpretación.

Asimismo, se denota que la muestra (122 usuarios) indican que la variable tiene un vínculo correlación positiva baja (débil) en la dimensión capacidad de respuesta, con una capacitación de correlación de 0,283**, con una significancia de 0,002, que es menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$); comprobando una mayor o alta asociación entre la variable y dimensión, de esta manera, la hipótesis específica HE14 La calidad del servicio se relaciona significativamente en la garantía al usuario del Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020.

Tabla 53*Calidad del servicio* Elementos tangibles.*

Nivel	Calidad del servicio		Elementos tangibles	
	F	%	F	%
Muy mala	17	13,9	18	14,8
Mala	98	80,3	21	17,2
Regular	7	5,7	64	52,5
Buena			19	15,6
Muy Buena				
Total	122	100.0	122	100.0

Fuente: *Información de la muestra***Tabla 54***Calidad del servicio*Elementos tangibles tabulación cruzada*

			Elementos tangibles				Total
			Muy mala	Mala	Regular	Buena	
CALIDAD DEL SERVICIO	Muy mala	Recuento	4	6	7	0	17
		% del total	3.3%	4.9%	5.7%	0.0%	13.9%
	Mala	Recuento	14	14	52	18	98
		% del total	11.5%	11.5%	42.6%	14.8%	80.3%
	Regular	Recuento	0	1	5	1	7
		% del total	0.0%	.8%	4.1%	.8%	5.7%
Total	Recuento	18	21	64	19	122	
	% del total	14.8%	17.2%	52.5%	15.6%	100.0%	

Fuente: *Información de la muestra (usuarios) del Centro Regional de Capacitación.***Interpretación.**

A través de la tabla se denota que los usuarios del Centro Regional de Capacitación, afirman con un 42,6 % en un nivel malo a la calidad del servicio y un nivel regular a la dimensión elementos tangibles.

Asimismo, se verifica que el 14,8 % de usuarios califica en nivel bueno a los elementos tangibles, a su vez califican en un nivel malo a la calidad del servicio.

Tabla 55

Determinación de relación entre la variable calidad del servicio y elementos tangibles.

		Calidad del servicio	Elementos tangibles
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,485**
		N	122
	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	,485**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	122

Fuente: *Información de la muestra (usuarios) del Centro Regional de Capacitación.*

Interpretación.

Igualmente, se verifica en los resultados de los usuarios que hay una correlación positiva moderada (media) entre la variable calidad del servicio y la dimensión elementos tangibles, con un vínculo de correlación de 0,485**, con una significancia de 0,000; comprobando una mayor o alta asociación entre la variable y la dimensión de esta manera, la calidad del servicio se relaciona significativamente en la garantía al usuario del Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a los capítulos anteriores, se afirma que el sector público tiene como objetivo primordial satisfacer las necesidades de la población a través de diversos programas, talleres, cursos y cualquier actividad establecida. Un estudio por la consultora Forrester, corrobora la afirmación hecha, pues también afirma que el sector público hoy en día tiene como meta principal optimizar la experiencia del consumidor y/o usuario, en cuanto a los servicios recibidos. (Da Silva, 2018). En la presente investigación, el universo de estudio lo conforma el Centro Regional de Capacitación de La Libertad, donde se ofrecen talleres, capacitaciones, etc., con el fin de capacitar a la población que se encuentra dentro de su jurisdicción. El problema radica en el grado de calidad en que estos son ofrecidos, indicando los usuarios en un 37,7 % que la calidad que reciben es mala a su vez afirman que la satisfacción que ellos perciben es regular, también se verifica que los usuarios en un 27,9 % califican, en un nivel bueno a la satisfacción del usuario; aunque, mencionan que la calidad del servicio es mala; comparando con el estudio de Alvarado & Izaguirre, (2015), se denota que los institutos públicos, hacen lo posible por brindar un servicio adecuado, aunque también hay circunstancias en las que el servicio es inadecuado e injusto por el actuar de ciertos trabajadores estatales, denotando de ambas investigaciones que no se brinda un servicio de calidad a totalidad, porque ciertos trabajadores no cumplen con sus funciones. Si bien es cierto, el talento humano de las entidades estatales tiene la consigna que el eje principal es el ciudadano, la gran mayoría no cumple con sus responsabilidades, debido a la falta de condiciones para poder brindar un servicio de la calidad como, por ejemplo: carencia de computadoras, tóner para impresoras y deficiente infraestructura. Según (Aniorte, 2013) la calidad se manifiesta de manera cualitativa y calificando a partir la percepción de los consumidores o usuarios. Todo ser humano desea ser atendido adecuadamente, cumpliendo sus deseos a través de la eficacia, eficiencia y competencia de los trabajadores de atención quienes la brindan, corroborando la afirmación del autor con los resultados de los usuarios del Centro Regional de Capacitación, quienes señalan que existe una correlación positiva moderada (media) por medio de la prueba Rho de Spearman, con un coeficiente de correlación de 0,462**, aceptando la hipótesis general (Hi). La

calidad del servicio se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020. De esta manera, se afirma que la calidad en el servicio es un principio fundamental en el sector público, aunque no se logra a totalidad debido al personal de las diferentes áreas, unidades y/o gerencias, existen muchas normativas y entidades que velan por el cumplimiento de este fin, para satisfacer las necesidades e incrementar el desarrollo socioeconómico de la población.

Hay dos situaciones que no podemos dejar de lado en concordancia al ámbito estatal; en primer lugar, tenemos la llamada de atención sobre la falta de gestión estatal, debido que las estrategias que se aplican están desfazadas, por lo cual, la organización es lenta; y lo segundo es la importancia de satisfacer las necesidades de la población (Velázquez, 2020). Ante ello, 76,2% de los usuarios del CRC califican en un nivel malo, a las estrategias de la entidad, comparando, con el estudio de Sánchez (2016), quien buscó analizar las estrategias de una municipalidad para conocer si la población es atendida, encontrando en los resultados que la población está de acuerdo con la organización de la municipalidad pues perciben que se preocupan por satisfacer sus necesidades; por consiguiente, se deja entre ver que la calidad humana y profesional están sincronizadas, si se quiere ayudar a los ciudadanos, pues se tiene que reflexionar mejor en las técnicas para lograr un mayor alcance. Reforzando el aporte descrito indirectamente por los 122 usuarios, se visualiza según el Rho de Spearman un coeficiente de 0,335**, ante tal situación se reafirma la importancia de estrategias adecuadas para lograr un trabajo en equipo coordinado para disminuir las brechas de la población, calculando tiempo, dinero y sobre todo el impacto que tendrá en las personas que reciben el servicio, manifestando Anierte, (2013) que es necesario conocer las características que se tienen que cumplir y seguir para una adecuada atención de calidad.

La investigación es importante para ampliar el conocimiento en la calidad del servicio, según el investigador Franco (2019), para determinar la insatisfacción de los pobladores y/o usuarios del sector público, se tiene que indagar en las alternativas que puedan existir: debido que hay necesidad en productos internos

para el uso en bienestar de la comunidad, o su producción y para ello es necesario que el recurso humano tenga los conocimientos pertinentes para el desarrollo de las alternativas que se busca; por ello, los usuarios del CRC indican que la dimensión conocimiento y la variable satisfacción del usuario tienen una correlación positiva moderada (media) por medio de la prueba Rho de Spearman, con un vínculo de 0,413**, debido que el 72,1 % de los usuarios califican en un malo a la dimensión conocimiento, por no cumplir con su expectativa ante alguna pregunta, mientras que solo el 4,1% indicaron en un nivel regular al talento humano del CRC, porque no tienen los conocimientos con respecto a las actividades que realizan; de la misma manera Chunga (2019), en su estudio sostiene que es necesario que todos los trabajadores de las municipalidades estén capacitados y preparados para poder desempeñar sus actividades; por lo tanto, al entender cada variante del conocimiento adquieren un papel importante, ya que versa de modernos saberes para desarrollar un mejor proceso de atención y/o desarrollo de sus funciones.

El adecuado crecimiento de los servicios en las gestiones estatales o su manera de realizar su labor, ha sido incierto o discutido desde antes, por más que se busque la accesibilidad es difícil, así lo afirma la unidad de estudio del CRC quienes sostienen en un nivel malo a la accesibilidad de la entidad, sosteniendo el investigador Figueroa (2020); que a medida que una institución crece y su demanda va creciendo, tiene que generar accesibilidad en su servicio, destacando que la entidad tiene límites especialmente para personas con discapacidad, asimismo en la tabla 19, se denota la correlación a través de la Rho de Spearman con un coeficiente de 0,382**; verificando una alta o mayor asociación entre dimensión y variable; por esto, se denota que es necesario que los servicios de una institución sean accesibles a los usuarios; lo que se va a señalar puede tomarse como algo irreal, pero esta no es la ocasión, en nuestro ámbito, en la actualidad se necesita que las tácticas que se requieren entablar para mejorar el servicio estatal giren alrededor de la población y esto se ha dejado en el ámbito irreal, más bien algunos gobiernos han empezado a agenciarse de ello.

Según Chanamé (2018), indica que la mayoría de entidades públicas carece de una óptima infraestructura, indicando los usuarios del CRC en un 74,6% que no

perciben una buena infraestructura, indicando el estudio de Jiménez & Canaza (2017), que la gestión en la Municipalidad de Puno, no se preocupa por la infraestructura de la ciudad ni de las diversas oficinas donde atienden a la ciudadanía, corroborando esta información, con la tabla 22 donde se demuestra que los usuarios indican que existe una correlación de 0,211** comprobando una mayor o alta asociación entre dimensión infraestructura y la variable satisfacción. De esta manera, se concluye que todo lo generado por el Estado, no alcanza y solo es un pequeño grupo que se ve beneficiado, siendo notable el desacuerdo de la comunidad, exigiendo mejores condiciones en la infraestructura para un mejor desempeño de los trabajadores y sobre todo que la población pueda tener acceso, seguridad y comodidad.

De acuerdo al estudio de investigación de Joaquín (2016), sostiene que la característica mejor percibida lo conforma el compromiso que presenta el personal de la entidad hacia el usuario encontrando un vínculo directo y muy importante; coincidiendo con el presente estudio debido que los usuarios consideran en un nivel malo los procesos de atención que perciben, afirmado por la correlación 0,298**, con una alta o mayor asociación entre la dimensión procesos de atención y la variable satisfacción del usuario; por lo cual, la expectativa al momento de llevar a cabo el proceso de atención puede ser alta, pero a medida que el usuario percibe la desatención y/o confusión de los trabajadores, por no saber responder a las diferentes situaciones, reflejando que el personal no está capacitado o no cumplen con el perfil adecuado para el puesto.

El Barómetro de las Américas, establece que, el nivel o grado de bienestar de los ciudadanos en relación a las carreteras, salud y educación; están muy por debajo del 50% (Conterno, 2020); esto se debe al talento humano que contratan las entidades públicas, afirmando mediante la tabla 26 que el personal del CRC brinda una muy mala atención con un 70,5%; comparando con el estudio de Aznaran (2016) donde se refleja que la ciudadanía presenta muchas quejas con el personal que atiende en la Municipalidad de El Porvenir, algunos trabajadores ingresan a trabajar tarde y otros demoran mucho en el uso de la computadora, en parte coinciden con los usuarios del CRC, quienes afirman que si existe una relación

directa con 0,332**; entre la dimensión personal de atención y la variable satisfacción del usuario; por lo cual, los trabajadores deben de brindar buena atención que está relacionado con la competitividad especialidad y celeridad, y además amabilidad en las conexiones ya determinadas.

La transparencia y el acceso a la información, es un sistema que permite intercambiar información entre cada entidad estatal, para un mejor desempeño en el trabajo con la finalidad de optimizar el tiempo; si bien es cierto, la Gestión por Resultados indica que la información debe ser accesible a la población, sosteniendo los 94 usuarios del CRC, en un nivel muy mala a la dimensión transparencia y acceso a la información, coincidiendo con un coeficiente de 0,169: por lo cual, a la transparencia y acceso a la información no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario, comparando con la investigación de Joaquín (2016), quien indica que todos los trabajadores de su entidad afirman que están en la capacidad de brindar cualquier tipo de información a quienes lo requieran. De acuerdo a las conclusiones de ambos estudios, las entidades públicas sostienen que la información es inmediata y transparente, pero no es así, las publicaciones de documentos como: acuerdos en actas, documentos de presupuesto y/o contrataciones, son los que mas se encubren, mientras que los documentos más sencillos de conocimiento en general, si los publican.

De acuerdo a la tabla 32, se verifica que el 75,4% de la muestra del CRC, indica en un nivel muy mala a la medición y agrado, verificando con un coeficiente de 0,298**, una relación muy significativa entre la medición y agrado con la calidad del servicio. De acuerdo con la teoría, la dimensión abarca el control entre las diversas culturas que se ha aproximado en múltiples contextos, primordialmente si se trata de los usuarios, ya que es elemental conocer la satisfacción que tienen del servicio que se les otorga. Por lo tanto, Alvarado (2010), examina en su investigación el nivel de agrado que tienen los estudiantes en el Instituto de análisis, mencionando el autor que uno de los principios básicos del instituto es considerar las opiniones que tienen los alumnos con respecto al servicio que reciben; mientras que el CRC conoce sus falencias y/o carencias de infraestructura y materiales, pero no puede mejorar todos

los inconvenientes a la vez, por la falta de presupuesto que reciben del Gobierno Regional.

En la investigación de Chunga (2019), los servicios públicos impactan de manera relevante en la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay, porque tratan de cumplir con los ejes básicos de: educación, agua, luz, saneamiento y salud; mientras que los usuarios del CRC sostienen que los representantes de la entidad no hacen caso a sus reclamos además desconocen los procesos para brindar sus sugerencias a la administración, afirmando con un Rho de Spearman de 0,169 y una significancia de 0,063, que los reclamos y sugerencias no se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en el CRC. Para que exista una correlación o influencia en la satisfacción del usuario, se requiere que las clases y materiales del curso sean pertinentes para cumplir con el objetivo trazado; adquirir todos los conocimientos en el periodo de tiempo establecido.

El usuario es importante, por lo cual, Liao et al, (2003) indica que la capacidad de respuesta a quien lo solicita debe ser inmediata y sencilla para la comprensión del mensaje, calificando los usuarios a la dimensión capacidad de respuesta en un nivel bueno con un 44,3% con un coeficiente de correlación de 0,201*, indicando que la calidad del servicio se relaciona con la capacidad de respuesta al usuario en el CRC, comparando en la investigación de Sánchez (2016), quienes a la población de la jurisdicción, no pueden brindar una respuesta rápida por temas de procesos, falta de personal calificado, causando en el ciudadano un malestar pero a la vez están acostumbrado a la lentitud del proceso en el sector público. De acuerdo a la teoría, brindar una repuesta rápida y sencilla es importante, para la entidad, así como para el usuario y/o cliente, ya que un cliente satisfecho recomienda a la entidad y contribuye en la calificación y/o percepción de las demás personas.

Cumplir oportunamente con el servicio ofrecido también forma parte de la estrategia de marketing de una entidad (Lee et al., 2014), manifestando los usuarios del CRC que el personal en un 40,2% regularmente cumplen oportunamente con lo acordado, indicando una correlación de 0,335**, con una significancia de 0,000;

comprobando que la calidad del servicio se relaciona significativamente en el cumplimiento oportuno; mientras que en el estudio de Figueroa (2020), se denota que casi no hay un cumplimiento oportuno con lo que ofrecen. Si el resultado negativo fuera en una empresa privada los clientes y/o usuarios hubieran establecido un reclamo y la entidad hubiera resuelto su malestar inmediatamente, gran diferencia en el sector público, porque no hay quien respalde al usuario y/o población; debido a la normativa de la gestión por resultados y/o modernización del estado, las entidades públicas están mejorando la atención al cliente, pero a pasos muy lentos.

De acuerdo a la tabla 44, los usuarios indican con un 51,6% la seguridad que perciben del CRC, mostrando una correlación de 0,290**, lo que afirma que la calidad del servicio se relaciona significativamente en la seguridad del usuario. La palabra seguridad en este aspecto, involucra atención por la entidad y habilidad para generar confianza. Si se compara con el estudio de Aznaran (2016), quien señala que la finalidad de la investigación es conocer el dominio y la seguridad que tiene la ciudadanía por la entidad, concluye en un 79% que la población no tiene seguridad, ni confianza por lo que afirma la entidad. En una institución siempre habrá los buenos trabajadores y los que se encuentra cansados por la misma rutina, con condiciones laborales básica e insuficientes, los cual, se ve reflejado en la atención que brindan a los usuarios, y esta problemática se encuentra en la mayoría de entidades a nivel nacional.

De acuerdo a Parasumaran et al, (1988), la conformidad en una institución se ve reflejada en la satisfacción del cliente, usuario y/o población, cuando la atención es rápida y personalizada, en este aspecto, los 52 usuarios del CRC, se encuentran regularmente conformes con el servicio recibido, los mismos sostienen que existe una correlación de 0,387**, la calidad del servicio se relaciona significativamente en la conformidad del usuario en el CRC; asimismo se compara con los resultados del investigador Joaquín (2016), quien describe que la mayor problemática que presentan los clientes, es en el tiempo de espera porque hay poco personal para la atención. En ambas investigaciones los usuarios indican que el personal de atención no brinda un servicio rápido y personalizado, en el CRC solo hay 2

personas para brindar informes y en tiempo de matrícula los usuarios forman extensas colas para ser atendidos, en algunos casos, el personal de otras áreas también ayuda en la inscripción, en ambos estudios existe como limitantes el personal de atención.

De acuerdo a la tabla 50, se afirma que el 47,5% de usuarios señala que la garantía del servicio es regular con una correlación de 0,283**, señalando que la calidad del servicio se relaciona significativamente en la garantía al usuario. La garantía de servicio puede dar al cliente y/o usuario la confianza para seguir comprando algún producto y/o servicio, también se verifica en el análisis de Alvarado & Izaguirre, (2015), que los trabajadores del sector público trabajan y atienden como se le plazca a la ciudadanía, porque no hay un control, si bien es cierto, existe la defensoría del pueblo, pero la mayoría de ciudadanos no sabe a dónde recurrir para manifestar su sentir, en el caso del CRC, algunos de los usuarios se encuentra indecisos si vuelven a matricularse en los cursos o talleres por la mala experiencia.

Si mencionamos elementos tangibles de una institución, nos acordamos de la apariencia de las instalaciones, equipos, empleados y materiales; indicando los usuarios del CRC que hay una correlación positiva moderada con un 0,485**, entre la variable calidad del servicio y la dimensión elementos tangibles, porque el 42,6% indica en un nivel malo a la calidad del servicio y un nivel regular a la dimensión elementos tangibles; mientras que el estudio de Jiménez & Canaza (2017), identificaron que si bien es cierto, el personal de la entidad se esfuerza por otorgar un buen servicio, pero la municipalidad se preocupa más por atender las necesidades de los ciudadanos que del personal. La falta de herramientas, muebles, equipos y de ambientes adecuados hacen que los funcionarios o el talento humano de una entidad no pueda cumplir su trabajo con eficiencia; en ambas situaciones es necesario brindar comodidad al personal, brindándoles las condiciones en el trabajo para un buen desempeño con los usuarios o ciudadanía.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Se determina que existe una correlación positiva moderada (media) según la prueba Rho de Spearman, con un coeficiente de correlación de 0,462**, con una significancia de 0,000, que es menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$); rechazando la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general (H_i). La calidad del servicio se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020. Porque el 80,3 % de los usuarios indican que la calidad de servicio es mala, debido que la infraestructura no es la adecuada para el desarrollo de sus clases y en muchas ocasiones comparten ambientes, lo que ocasiona que el usuario no esté satisfecho con el servicio que recibe.
- 6.2.** Se determina que, la dimensión estrategia y organización tiene una alta asociación con la variable satisfacción del usuario a través de la Rho de Spearman con un coeficiente de 0,335**, lo cual, es una correlación negativa baja (débil), con una significancia de 0,000, que es menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$); rechazando la hipótesis específica nula y se acepta la hipótesis específica. HE1. La estrategia y organización se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020; verificando los usuarios en un 76,2% que la organización es mala en la entidad, puesto que a pesar que la misión y visión están pegadas en las oficinas de atención al público los trabajadores vienen desarrollando sus actividades o funciones sin importar lo que está establecido primando en muchas ocasiones lo que a ellos les parece.
- 6.3.** Se determina que la dimensión conocimiento tiene una correlación positiva moderada (media), con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman 0,413**, con una significancia de 0,000, que es menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$); se rechaza la hipótesis específica

nula y se acepta la hipótesis específica HE2. El conocimiento se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno de la Regional de la Libertad 2020; afirmando 88 usuarios que la atención que reciben por parte del personal es mala porque no cumplen con las expectativas en el desarrollo de las clases.

- 6.4.** Se determina que la dimensión accesibilidad se correlaciona con un coeficiente de Rho de Spearman 0,382** con la variable satisfacción del usuario, verificando una significancia de 0,000, que es menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$). Rechazando la hipótesis específica nula y se acepta la hipótesis específica. HE3. La accesibilidad se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020; por lo tanto, 75 usuarios sostienen que la accesibilidad es mala porque las señoritas de atención al cliente no contestan los teléfonos para informes y en ciertas ocasiones la comunicación mediante documentos se traspapela, lo que ocasiona que ellos vuelvan a llenar las fichas y/o formularios.
- 6.5.** Se determina que la dimensión infraestructura, mobiliario y equipamiento se correlaciona con un coeficiente de Rho de Spearman 0,211** con la variable satisfacción del usuario, verificando una significancia de 0,000, que es menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$). Rechazando la hipótesis específica nula y se acepta la hipótesis específica. HE4 La infraestructura, mobiliario y equipamiento se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020; debido que la entidad no cuenta con aulas específicas para ciertos cursos; ejemplo: en el curso de decoración para fiestas infantiles lo comparten con otro curso, lo que ocasiona que el material de los usuarios se pierda o se maltrate, así también el curso de pastelería o postres indican que algunos materiales como refrigeradoras o congeladoras no se encuentran en óptimas condiciones.

- 6.6.** Se determina que la dimensión procesos de atención se correlaciona con un coeficiente de Rho de Spearman 0,298** con la variable satisfacción del usuario, verificando una significancia de 0,000, es menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$). Rechazando la hipótesis específica nula y se acepta la hipótesis específica. HE5 El proceso de atención se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020; sosteniendo 92 usuarios que no existe procesos adecuados de atención para las personas que sufren alguna discapacidad, abreviando el tiempo de espera.
- 6.7.** Se determina que la dimensión personal de atención se correlaciona con un coeficiente de Rho de Spearman 0,332** con la variable satisfacción del usuario, verificando una significancia de 0,000, que es menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$). Rechazando la hipótesis específica nula y se acepta la hipótesis específica HE6 El personal de atención se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020; indicando 86 usuarios que el talento humano de la entidad no cumple con las expectativas en atención, mostrando en ocasiones actitudes serias y sin empatía ante alguna circunstancia de un usuario.
- 6.8.** Se determina que la dimensión transparencia y acceso a la información no se correlaciona con la variable satisfacción del usuario, verificando un coeficiente de 0,169, lo cual, es una correlación positiva muy baja (muy débil), también se verifica que hay una significancia de 0,063, que es mayor al 5% de significancia estándar; verificando que no hay asociación entre dimensión y variable. Rechazando la hipótesis específica y se acepta la hipótesis específica nula: La transparencia y acceso a la información no se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020.

- 6.9.** Se determina que la dimensión medición y agrado se correlaciona con un coeficiente de Rho de Spearman 0,298** con la variable satisfacción del usuario, verificando una significancia de 0,001, que es menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$). Rechazando la hipótesis específica nula y se acepta la HE8 La medición y agrado se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020; indicando 92 usuarios que les encantaría brindar su opinión con respecto al servicio que reciben, pero no saben cuál es el procedimiento que tienen que seguir.
- 6.10.** Se determina que la dimensión reclamos y sugerencias no se correlaciona con la variable satisfacción del usuario, verificando un coeficiente de 0,169, lo cual, es una correlación positiva muy baja (muy débil), también se verifica que hay una significancia de 0,063, que es mayor al 5% de significancia estándar; verificando que no hay asociación entre dimensión y variable, aceptando la hipótesis específica nula: Los reclamos y sugerencias no se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020.
- 6.11.** Se determina que variable calidad del servicio se correlaciona con un coeficiente de Rho de Spearman 0,201* con la dimensión capacidad de respuesta, verificando con una significancia de 0,026. Rechazando la hipótesis específica nula y se acepta la hipótesis específica. HE10 La calidad del servicio se relaciona con la capacidad de respuesta del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020; Por lo tanto, 54 usuarios manifiestan que sus docentes son buenos porque tienen la predisposición de asesorarlos, así como guiarlos hasta absolver sus dudas.
- 6.12.** Se determina que variable calidad del servicio se correlaciona con un coeficiente de Rho de Spearman 0,335** con la dimensión cumplimiento

oportuno, verificando con una significancia de 0,000. Rechazando la hipótesis específica nula y se acepta la hipótesis específica HE₁₁ La calidad del servicio se relaciona significativamente en el cumplimiento oportuno al usuario del Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020, de tal manera, 49 usuarios indican en un nivel regular que el CRC cumple con lo señalado en el momento de la matrícula del curso, un ejemplo de ello es cuando el usuario termina las clases y solicita su certificado pensando ellos que les entregan en 7 días, como lo afirmaron en el momento de la matrícula, pero ellos se demoran en ocasiones aproximadamente un mes en entrega de dicho documento.

6.13. Se determina que variable calidad del servicio se correlaciona con un coeficiente de Rho de Spearman 0,290** con la dimensión seguridad, verificando con una significancia de 0,001. Rechazando la hipótesis específica nula y se acepta la hipótesis específica HE₁₂ La calidad del servicio se relaciona significativamente en la seguridad del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020; así también 63 usuarios califican en un nivel de regular a la seguridad que brinda el CRC.

6.14. Se determina que variable calidad del servicio se correlaciona con un coeficiente de Rho de Spearman 0,387** con la dimensión conformidad, verificando con una significancia de 0,000. Rechazando la hipótesis específica nula y se acepta la hipótesis específica HE₁₃ La calidad del servicio se relaciona significativamente en la conformidad del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020, afirmando 52 usuarios que regularmente están de acuerdo con el precio que pagan por el curso o taller que reciben.

6.15. Se determina que variable calidad del servicio se correlaciona con un coeficiente de Rho de Spearman 0,283** con la dimensión garantía de servicio, verificando con una significancia de 0,002. Rechazando la hipótesis específica nula y se acepta la hipótesis específica HE₁₄ La

calidad del servicio se relaciona significativamente en la garantía del servicio del Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020; sosteniendo 58 usuarios que no hay mapas de ubicación y/o distribución de la entidad ni señalización de primeros auxilios.

6.16. Se determina que variable calidad del servicio se correlaciona con un coeficiente de Rho de Spearman 0,485** con la dimensión elementos tangibles, verificando con una significancia de 0,000. Rechazando la hipótesis específica nula y se acepta la hipótesis específica HE₁₅ La calidad del servicio se relaciona significativamente en los elementos tangibles del Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020. Calificando los usuarios en un nivel de regular a la dimensión elementos tangibles, debido que las herramientas del curso de soldadura no están operativas y otras no funcionan.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Se recomienda al área administrativa del Centro Regional de Capacitación, que su información debe ser clara y transparente, receptiva a críticas y al cambio. Del mismo modo, debe ser productiva, dar información y las oportunidades posibles para su desarrollo.
- 7.2. Se recomienda a la dirección del CRC, para mejorar la comunicación interna, debe realizar un *feedback* a los trabajadores, así como capacitaciones y/o talleres; de hecho, esta puede volverse adictiva y puede llegar a motivar a trabajar con más ganas y entusiasmo, incrementando la productividad y eficiencia.
- 7.3. Se recomienda a la administración y al responsable del área de comunicaciones del CRC, otorgar más accesibilidad en el lugar. Lograr acceder al servicio es sencillo, mucho más si existen múltiples canales (ya sea el cliente llegue por teléfono, *WhatsApp*, correo electrónico, presencialmente, etc.) y con un horario de atención al público extenso.
- 7.4. Se recomienda a la dirección de CRC, efectuar un diagnóstico por cada curso existente y así solucionar la incomodidad de los estudiantes respecto a su mobiliario estudiantil y/u otros equipos básicos.
- 7.5. Se recomienda a la administración del CRC, emplear un sistema de datos y control, lo cual será muy útil para saber más del cliente y de las necesidades que este tenga, ¡anticipándose a cada una de ellas para poder sorprenderlos!
- 7.6. Se recomienda a la gerencia del CRC, el desarrollo anual de convenciones para los usuarios, será una forma eficaz de intercambio de conocimientos e interacción y, para los colaboradores, *Team Buildings* o juegos en equipo permitiendo reforzar el sentimiento de pertenencia, fomentando también el compañerismo y la colaboración entre todos.

- 7.7.** Se recomienda a la administración y al área de comunicaciones del CRC, mejorar todos los datos e información que se publica, para lograr una buena posición y garantizar que esta sea visible a cada usuario, poblador y/o ciudadano en cualquier formato accesible, ya sean estos textos, videos, fotos o los podcasts, etc.
- 7.8.** Se recomienda mejorar la infraestructura del CRC, construyendo nuevas aulas o buscar nuevos ambientes disponibles del GRLL para brindar una mejor comodidad al usuario.
- 7.9.** Se recomienda hacer un mantenimiento permanente a todos los equipos y/o herramientas de los diversos cursos, así como designar a un personal para que constantemente verifique la funcionalidad de los equipos y o materiales, así será más fácil detectar su estado de operatividad.

REFERENCIAS

- Alvarado C., (2010) *“Medición de la percepción de la calidad del servicio al cliente”* Seminario de Graduación.
- Alvarado L., Izaguirre F., (2015) *“Calidad del servicio en universidades públicas mexicanas: perspectiva de análisis desde las dimensiones”*. Pensamiento & Gestión, núm. 38, enero-junio, 2015, pp. 95-118. Universidad del Norte Barranquilla, Colombia. Universidad de Magallanes. Chile.
- Aniorte, N. (20 de agosto de 2013). Servicios de Calidad.
- Arriagada, R. (2002). Diseño de un sistema de medición de desempeño para evaluar la gestión municipal: una propuesta metodológica (Vol. 20): United Nations Publications.
- Aznaran, M., (2016) *“Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir”*. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo – Perú.
- Barrera, J. (2014). Los Servicios que prestan las Entidades Públicas. . Lima Peru: Editorial el manantial SAC.
- Brady, M. y Cronin, J. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: a hierarchical approach. *Journal of Marketing*, 65(3),34-49.
- Carman, J. M. (1990). "Consumer perceptions of service quality: An assessment of the SERVQUAL dimensions". *Journal of Retailing*, Volumen 66. Págs. 33-55
- Carrasco, S. (abril de 2017). Metodología de la Investigación Científica (Decimotercera reimpresión ed.). Lima, Perú: Printed in Perú.
- Chanamé C., (2018) *“Estos son los grandes problemas de la "customer experience" del ciudadano en el sector público”*. Blog Escuela de Posgrado. Universidad Continental. Lima – Huancayo. Recopilado en: <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/estos-son-los-grandes-problemas-de-la-customer-experience-del-ciudadano-en-el-sector-publico>

- Chunga E., (2019) *“Los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay”* Para optar el grado académico de maestro en gestión pública. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho-Lima.
- Conterno E., (2020) *“Mejoremos la eficiencia del sector público”*. 13 de enero. IPAE Asociación Empresarial. Recopilado en: <https://www.ipae.pe/mejoremos-la-eficiencia-del-sector-publico/>
- Da Silva J., (2018) *“El ciudadano como cliente de la Administración”*. 16 de julio. Retina. El País. Recopilado de: https://retina.elpais.com/retina/2018/07/12/tendencias/1531403497_313941.html
- Decreto Supremo N° 007-2020-PCM. Gobierno del Perú. 16 de enero 2020. *Definición conceptual o constitutiva*. En Metodología de la Investigación (6ª ed., pp. 119-125). México: McGraw-Hill.
- Dos Santo (2016) Quality and satisfaction: The case of the University of Jaén. Departamento de Administración, Facultad de Ciencias Económicas y Administración, Universidad Católica de la Santísima Concepción, Concepción, Chile
- El Comercio, (2019) *¿Cómo reducir el gasto público ineficiente?* 2 de diciembre. Informe de El Comercio – IPE. Instituto Peruano de Economía. Lima – Perú. Recopilado en: <https://www.ipe.org.pe/portal/como-reducir-el-gasto-publico-ineficiente/>
- Fernández E., Avella L., & Fernández M., (2001) *“Estrategia de producción”*, México: Mc Graw Hill.
- Figueroa S., (2020) *“Calidad del servicio del Centro de Mejor Atención al Ciudadano y su incidencia en la satisfacción del usuario, Ventanilla 2019”* Para obtener el grado de doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad. Universidad César Vallejo. Lima – Perú.
- Franco M., (2019) *“Una oportunidad para mejorar la calidad del gasto público”*. 28 de agosto. Te lo cuento fácil. Diario Gestión. Lima – Perú. Recopilado en: <https://gestion.pe/blog/te-lo-cuento-facil/2019/08/una-oportunidad-para-mejorar-la-calidad-del-gasto-publico.html/?ref=gesr>

- Gianecchini, M (2013) *“Risorse umane: persone, relazioni e valore”* Risorse umane: persone, relazioni e valore
- González F., (2018) *“Documentación sobre gerencia pública, del Subgrupo A1, Cuerpo Superior, especialidad de Administración General, de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Tema 8.”* ISBN: 978-84-7788-550-4. DEPÓSITO LEGAL: TO-720-2009. Recopilado de: http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C532A8392C3358AC05257BCA000BC9DD/%24FILE/get_file.pdf
- Grönross, C. (1994). Marketing y Gestion de Servicios. España: Diaz de Santos.
- Ham, Carrie Leugenia (2003). Service quality, customer satisfaction, and customer behavioral intentions in higher education (D.B.A.). Ann Arbor, United States [consultado 15 Oct 2013]
- Hassan, M. Mohammed. (2002). Academic satisfaction and approaches to learning among United Arab Emirates University students. Social Behavior and Personality, 30(5), 443.
- Hernández, et all, (2010) *“Metodología de la investigación”* Quita Edición. ISBN: 978-607-15-0291-9
- Hernández, G. & Velásquez, S. (2014). *Vivienda y calidad de vida*. Medición del hábitat social en el México occidental. Revista Bitácora Urbano Territorial, Universidad Nacional de Colombia, Perú
- Internacional, N. I. (9001). Norma Internacional ISO 9001. ISO 9001:2015 (Traducción Oficial), 2009, 58
- ISO 9001:2008(es) *Sistemas de gestión de la calidad*
- Jiménez F., & Canaza M., (2017) *“Satisfacción del usuario sobre la gestión de la Municipalidad Provincial de Puno 2016”* Para optar el grado de Ingeniero estadístico e informativo. Universidad Nacional del Altiplano. Puno – Perú.
- Joaquín V, (2016) *“La calidad del servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorros y Creditos de Trujillo SA Agencia Real Plaza, Trujillo-2015”*. Universidad Nacional de Trujillo.
- Kotler, P., y Armstrong, G. (2013). Fundamentos de Marketing. México: Pearson

- Lee, So Young y Kim, Jun Ha. (2014). Effects of service-scape on perceived service quality, satisfaction and behavioral outcomes in public service facilities. *Journal of Asian Architecture and Building Engineering*, 13(1), 125–131
- Liao, Jianwen, Harold Welsch y Michael Stoica. 2003. Organizational absorptive capacity and responsiveness: An empirical investigation of growth-oriented SMEs. *Entrepreneurship: Theory & Practice*, 28(1): 63-85.
- Lovelock, C. (2009). *Marketing de servicios personal, tecnología y estrategia – integración de calidad de servicio y productividad*. México: Pearson Educación.
- Morales P., (2015) "*Uso fácil del SPSS V23 para investigación de Gestión Pública*" Módulo. Programas de Posgrado. Trujillo _ Perú.
- Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer* (2nd ed.). New York: ME Sharpe.
- Osorio Y., Zaravia F., (2016) "*Gestión del talento humano y la calidad de servicio en la gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial - Gobierno Regional de Huancavelica – 2016*". Universidad Peruana los Andes. Huancayo – Perú.
- Parasuraman, A, Ziethaml, V. and Berry, L.L., «SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality' *Journal of Retailing*, Vo. 62, no. 1, 1988, pp 12-40.
- PCM-SGP, (2015) "*Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública*". Septiembre. Versión Actualizada con enfoque de Interculturalidad y de Género. Presidencia del Consejo de Ministros – Secretaría de Gestión Pública. Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N°: 2015-05930. Recopilado: <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>
- Rimachi S. (2016). *Percepción de la calidad de servicio y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de San Martín de Porres- Lima, 2015*.
- Rodríguez, A. (2016). *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente en el centro médico obstétrico "luz" del distrito de independencia:*

- Sabogal A., Pedraza F., & Rodríguez Y., (2015) *“La toma de conciencia del personal frente al sistema de gestión de la calidad en tres organizaciones del*
- Sánchez M., (2016) *” Percepción ciudadana y profesional sobre los servicios sociales municipales: satisfacción con la gestión de calidad en Castilla la Mancha”* Universidad Nacional de Educación a Distancia (España).Recopilado en: <http://e-spacio.uned.es/fez/view/tesisuned:CiencPolSoc-Mcsanchez>
- Secretaria de Gestión Pública (2012). *“Modernización de la gestión pública”*. Presidencia del Consejo de Ministros.
- Sector público colombiano”* SIGNOS-Investigación en Sistemas de Gestión. ISSN: 2145-1389 revistasignos@usantotomas.edu.co Universidad Santo Tomás Colombia.
- Spreng, Richard A., MacKenzie, Scott B. y Olshavsky, Richard W. (1996). A reexamination of the determinants of consumer satisfaction. *Journal of Marketing*, 60(3), 15
- Ugarte J., (2015) *“Nueva estrategia para la gestión de calidad: implementación de cartas de servicios en una entidad pública peruana”*. *Ingeniería Industrial* n.º 33, enero-diciembre 2015, ISSN 1025-9929, pp. 51-68. Universidad de Lima, Perú.
- Valls, Ramón & Chica, (2017) *“Calidad del Servicio”* Vía segura para alcanzar la competitividad. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Edición Primera y Publicación. Editorial Mar Alberto.
- Velázquez C., (2020) *“La Experiencia del ciudadano”*. 15 febrero. Posted at 10:40h in Conferencias by thespirit. The Customer Spirit. Recopilado en: <https://thecustomerspirit.com/blog/2018/02/15/la-experiencia-del-ciudadano/>
- Vértice (2008) *“La calidad en el servicio en el cliente”*. Editorial. Vértice. ISBN: 978-84-92533-71-8
- Villegas & Zuñiga, (2014) *“Gestión de Satisfacción al Cliente II”* Revista Ciencia UNEM. N° 11, Junio 2014, pp. 107 – 121. ISSN: 1390 – 427.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (1993). *Understanding Customer Expectations of Service*. Recuperado de <http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/3966/fichero/1%252F2.pdf>

ANEXOS

Anexo N 1 Matriz de operacionalización de las variables

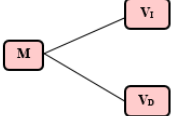
Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Medición
Variable independiente: Calidad del Servicio	Rimachi (2016) analiza la percepción de calidad del servicio mediante qué tan satisfecho está el usuario, direccionando su análisis para determinar si existe relación entre ambos, concluyendo cuando el colaborador está insatisfecho, ello es reflejado en la mala atención que recibe el usuario ya que ellos no le dan el valor agregado en la atención brindando un servicio con falta de calidad y calidez, en este caso el trabajador cumple estrictamente su funciones quizás con educación	Es el grado o nivel de la calidad del servicio que un usuario percibe a través de varios factores, la variable calidad de servicio se midió a través de 9 dimensiones con 24 indicadores, el instrumento fue un cuestionario de 30 ítems con las opciones de respuesta Nunca. (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5) Escala de Likert y con una escala de medición ordinal:	Estrategia y organización	<ul style="list-style-type: none"> Planeamiento estratégico. Responsables de atención al usuario. Gestión de calidad 	<ul style="list-style-type: none"> ¿Ante un percance que tenga el usuario el personal del CRC sabe como actuar? ¿El personal del CRC tiene diversas actividades para realizar actividades de confraternización con los usuarios? ¿Las funciones del CRC están relacionadas con la satisfacción y desarrollo académico de los usuarios? ¿El proceso de la calidad de la atención al usuario se retroalimenta de acuerdo a las necesidades del servicio que se ofrece? 	Ordinal: Muy mala Mala Regular Buena Muy buena
			Conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> Identificación de necesidades Interculturalidad del usuario Participación del usuario 	<ul style="list-style-type: none"> ¿El servicio que reciben están vinculadas con las necesidades y expectativas del usuario? ¿Se recoge y analiza sistemáticamente las características culturales del usuario? ¿La entidad permite la participación del usuario en el diseño e implementación de la mejora de servicios? 	
			Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> Canal presencial. Canal telefónico Canal virtual 	<ul style="list-style-type: none"> ¿Se tiene especial cuidado que la plataforma de atención a la ciudadanía, sea convenientemente implementada con ventanillas para la realización de diferentes trámites y acceso a información? ¿La atención a la ciudadanía se realiza mediante la entrega de información impresa? ¿Los funcionarios y servidores se desplazan fuera de la entidad, para la atención de trámites? ¿La atención se realiza a través de una línea telefónica dedicada exclusivamente a la atención del usuario? ¿La atención a la ciudadanía se realiza mediante la entrega de información online? 	
			Infraestructura, mobiliario y equipamiento	<ul style="list-style-type: none"> Espacio físico Señalización Equipamiento para atención al usuario 	<ul style="list-style-type: none"> ¿El espacio físico para la atención al usuario es adecuado en cuanto a condiciones de infraestructura, ventilación, limpieza e iluminación? ¿Se adapta el espacio físico a las particularidades del usuario? ¿En el interior de la entidad, existen mapas de ubicación, planos o carteles en los mostradores aéreos para facilitar la ubicación del usuario? ¿Se cuenta con equipos de asignación en el área de atención o sistema de colas, televisores, equipos multimedia y virtuales, entre otros? 	

	pero no con calidad, lo que disminuye el índice de calidad y satisfacción para los usuarios.	Muy mala 30-54 Mala 55-78 Regular 79-102 Buena 103-126 Muy buena 12-150	Proceso de atención	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación al usuario • Pagos vinculados a los servicios • Protocolo de atención al usuario • Trato preferente y equitativo 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Se ha asignado personal específico para brindar orientación a los usuarios para todos los canales de atención? • ¿Se ha implementado un servicio de pago en línea (Internet, telefonía fija o celular) para los diferentes servicios que brinda la institución? • ¿La entidad cuenta con protocolos y métodos para la atención al usuario formalmente aprobados y entregados por la institución? • ¿El personal tiene el conocimiento para atender al usuario de acuerdo a la Ley N° 28683 trato preferente a las mujeres embarazadas, niñas, niños, los adultos mayores y personas con discapacidad?
			Personal de atención	<ul style="list-style-type: none"> • Perfil del puesto • Inducción y capacitación. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Ud. Cree que el personal que le atiende está calificado para hacerlo? • ¿Los docentes cumplen con las expectativas de los usuarios?
			Transparencia y acceso a la información	<ul style="list-style-type: none"> • Transparencia • Acceso 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿La entidad pública brinda información, bajo el enfoque de transparencia y datos abiertos? • ¿La entidad dispone de un mecanismo virtual de presentación de solicitudes de acceso a la información?
			Medición y agrado	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento y monitoreo. • Satisfacción del usuario 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿La entidad realiza actividades de seguimiento monitoreo del servicio al usuario? • ¿Se establece indicadores específicos para medir la satisfacción del usuario frente a la atención que brinda el personal en plataforma de CRC? • ¿Se establece indicadores específicos para medir la satisfacción del usuario referente a la atención proporcionada por la institución? • ¿Se establece indicadores específicos para medir la satisfacción del usuario referente a las clases proporcionadas por los docentes?
			Reclamos y sugerencias	<ul style="list-style-type: none"> • Reclamos y sugerencias 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Se cuenta con un sistema informático de soporte para el procesamiento de reclamos? • ¿Se cuenta con un sistema informático de soporte para el procesamiento sugerencias?

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Medición
Variable dependiente: Satisfacción del usuario	Kotler & Armstrong (2013) indican que es la medida en la cual el desempeño percibido de un producto es igual a las expectativas del comprador, ya que depende del desempeño percibido de un producto con relación a las expectativas del comprador. Si el desempeño del producto es inferior a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si el desempeño es igual a las expectativas, el cliente estará satisfecho. Si el desempeño es superior a las expectativas, el cliente estará muy satisfecho e incluso encantado	La variable satisfacción del usuario, se midió a través de seis dimensiones con 11 indicadores. Las cuales tienen una medida ordinal, con una escala de Likert: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indeciso (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5).	La Capacidad De Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento • Predisposición 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿El personal tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios? • ¿Los docentes tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios? • ¿Existe amplia predisposición de los trabajadores para apoyar a los usuarios? • ¿Existe amplia predisposición de los docentes para apoyar a los usuarios? 	Ordinal: Muy mala Mala Regular Buena Muy buena
			Cumplimiento Oportuno	<ul style="list-style-type: none"> • Seriedad • Firmeza 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuándo el CRC promete algo lo hace? • ¿El CRC concluye el servicio en el tiempo prometido? • ¿Los docentes cumplen las afirmaciones que hacen a los usuarios? 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento • Confianza 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Los colaboradores ofrecen los servicios de manera efectiva? • ¿Existe cumplimiento del servicio ofertado en el momento de la matricula con el transcurso de las clases? • ¿Los docentes proyectan la imagen de la entidad? • ¿El comportamiento de los docentes del CRC transmiten confianza a los usuarios? 	
			Conformidad	<ul style="list-style-type: none"> • Expectativa 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿El CRC, ofrece el servicio considerando las expectativas del usuario? • ¿Los usuarios se sienten seguros cuando realizan sus pagos en el CRC? • ¿Las clases recibidas satisfacen las expectativas del usuario? • ¿Las becas o beneficios por el CRC satisfacen las expectativas del usuario? • ¿La infraestructura del CRC satisface las expectativas del usuario? • ¿La certificación de curso por el CRC satisface las expectativas del usuario? • ¿Los materiales educativos del CRC satisface las expectativas del usuario? 	

			Garantía Del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Precisión y claridad • Orientación e interés 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Es preciso y claro el personal que le brinda informes sobre los cursos? • ¿El docente le explica con claridad los temas a tratar? • ¿El CRC tiene un plano de ubicación para los usuarios o población que quiere conocer sus instalaciones? • ¿El CRC tiene establecidas las orientaciones para los usuarios con habilidades diferentes? • ¿El CRC tiene establecidas las orientaciones para la población que solicita información? 	
			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos • Instalaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Los equipos del Centro Regional de Capacitación son de aspecto moderno? • ¿Los materiales están asociados al servicio del Centro Regional de Capacitación? • ¿Los equipos y/o materiales del Centro Regional de Capacitación están operativas para ser usados? • ¿Las instalaciones físicas del Centro Regional de Capacitación son atractivas? • ¿Las instalaciones del Centro Regional de Capacitación son las adecuadas? • ¿La infraestructura del Centro Regional de Capacitación cuenta con señales en caso de sismo o cualquier emergencia? • ¿Hay una adecuada distribución para los salones de clase? 	

Anexo N 2 Matriz de consistencia

FORMULACIÓN PROBLEMA	OBJETIVOS	MARCO TEÓRICO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	TÉCNICAS/INSTRUMENTOS		METODOLOGÍA
						RECOLECCION DE DATOS	ANALISIS DE DATOS	
<p>Pregunta General ¿Cuánto se relaciona la calidad del servicio en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020?</p> <p>Preguntas específicas:</p> <p>PE1 ¿Cuánto se relaciona la estrategia y organización en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020?</p> <p>PE2 ¿Cuánto se relaciona el conocimiento en la satisfacción del usuario en el Centro Regional</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación de la calidad del servicio en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>OE1 Determinar el nivel de la calidad del servicio en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020.</p> <p>OE2 Determinar el nivel de la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno</p>	<p>Rodríguez (2016) menciona los siguientes modelos El modelo de las deficiencias o Gaps, los cuales lideran la escuela norteamericana, evalúan la calidad del servicio desarrollando de esta manera un instrumento llamado Servqual, las cuales permiten conocer las sensaciones y perspectivas de los usuarios sobre el servicio recibido. (Parasuraman, et al, citado en Córdoba, 2014) Este modelo considera en la brecha 1 la disconformidad que se da entre las perspectivas que tiene el usuario y la apreciación que tiene la organización ante ello; en la brecha 2 está el desacuerdo entre las apreciaciones</p>	<p>Hipótesis General La calidad del servicio se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020.</p> <p>Hipótesis Específica</p> <p>HE1 La estrategia y organización se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020.</p> <p>HE2 El conocimiento se relaciona significativamente en la satisfacción</p>	<p>Calidad del servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategia y organización • Conocimiento • Accesibilidad • Infraestructura, mobiliario y equipamiento • Procesos de atención • Personal de atención • Transparencia y acceso a la información • Medición y agrado • Reclamos y sugerencias 	<p>Se agrupó la información que se requiere. Se aplicó dos cuestionarios. Se estructuró una matriz de puntuación para colocar los resultados de los instrumentos. Se empleó tablas figuras estadísticas para mostrar con claridad los resultados del Excel y del software estadístico SPSS 25</p>	<p>Para el análisis de los resultados se organizó de la siguiente manera: A través del instructivo estadístico de Morales (2015) Se plasmó una prueba de Kolmogorov Smirnov para determinar el nivel de normalidad de puntuación de los resultados, por lo cual, se decidió utilizar la prueba de Rho de Spearman, porque es una prueba no paramétrica.</p>	<p>El tipo de estudio es, no experimental, transversal y el diseño es correlacional causal.</p>  <pre> graph TD M[M] --> V1[V1] M --> V2[V2] </pre> <p>Dónde: M Muestra (Usuarios Centro Regional de Capacitación) V. Calidad del servicio. V. Satisfacción del usuario</p>
				<p>Satisfacción del usuario</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de respuesta • Cumplimiento oportuno • Seguridad • Conformidad • Garantía de Servicio • Elementos tangibles 			

<p>de Capacitación del Gobierno de la Regional de la Libertad 2020?</p> <p>PE3 ¿Cuánto se relaciona la accesibilidad en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020?</p> <p>PE4 ¿Cuánto se relaciona la infraestructura, mobiliario y equipamiento en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020?</p> <p>PE5 ¿Cuánto se relaciona el proceso de atención en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020?</p>	<p>Regional de la Libertad 2020.</p> <p>OE3 Determinar la relación de la estrategia y organización en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020.</p> <p>OE4 Determinar la relación del conocimiento en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno de la Regional de la Libertad 2020.</p> <p>OE5 Determinar la relación de la accesibilidad en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020.</p> <p>OE6 Determinar la relación de la infraestructura, mobiliario y equipamiento en</p>	<p>que se han formado los directivos de las perspectivas de los clientes y la calidad del servicio; la brecha 3 señala la divergencia entre lo que es la calidad del servicio y lo que se ofrece; la brecha 4 considera la desarmonía entre lo que la empresa brinda y lo que el cliente comunica; la brecha 5 señala la divergencia entre lo que el cliente espera recibir que sale del resultado de las brechas anteriores por ello esto constituye la calidad del servicio. (Rodríguez, 2016) El modelo nórdico o también llamado modelo de la imagen en el cual se considera el relacionar la calidad con la imagen corporativa, en este modelo se planteó que la calidad total que percibe el cliente es la junta entre la calidad técnica, referida a que se da, la calidad funcional referida a</p>	<p>del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno de la Regional de la Libertad 2020.</p> <p>HE3 La accesibilidad se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020.</p> <p>HE4 La infraestructura, mobiliario y equipamiento se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020.</p> <p>HE5 El proceso de atención se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno</p>					
---	---	--	--	--	--	--	--	--

<p>PE6 ¿Cuánto se relaciona el personal de atención en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020?</p>	<p>la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020.</p>	<p>cómo seda y la imagen corporativa.</p>	<p>Regional de la Libertad 2020.</p>					
<p>PE7 ¿Cuánto se relaciona la transparencia y acceso a la información en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020?</p>	<p>OE7 Determinar la relación del proceso de atención en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020.</p>	<p>La satisfacción se puede definir como “la percepción del cliente sobre el grado en que sean cumplidas todas sus necesidades o expectativas establecidas” (ISO, 2008), asimismo, Kotler & Armstrong (2013) indican que “Es la medida en la cual el desempeño percibido de un producto es igual a las expectativas del comprador”. Ya que depende del desempeño percibido de un producto con relación a las expectativas del comprador. Si el desempeño del producto es inferior a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si el desempeño es igual a las expectativas, el cliente estará satisfecho. Si el desempeño es superior a las expectativas, el cliente estará muy</p>	<p>HE6 El personal de atención se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020.</p>					
<p>PE8 ¿Cuánto se relaciona la medición y el agrado en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020?</p>	<p>OE8 Determinar la relación del personal de atención en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020.</p>	<p>La satisfacción se puede definir como “la percepción del cliente sobre el grado en que sean cumplidas todas sus necesidades o expectativas establecidas” (ISO, 2008), asimismo, Kotler & Armstrong (2013) indican que “Es la medida en la cual el desempeño percibido de un producto es igual a las expectativas del comprador”. Ya que depende del desempeño percibido de un producto con relación a las expectativas del comprador. Si el desempeño del producto es inferior a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si el desempeño es igual a las expectativas, el cliente estará satisfecho. Si el desempeño es superior a las expectativas, el cliente estará muy</p>	<p>HE7 La transparencia y acceso a la información se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020.</p>					
<p>PE9 ¿Cuánto se relaciona los reclamos y sugerencias en la satisfacción</p>	<p>OE9 Determinar la relación de la transparencia y acceso a la información en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020.</p>	<p>La satisfacción se puede definir como “la percepción del cliente sobre el grado en que sean cumplidas todas sus necesidades o expectativas establecidas” (ISO, 2008), asimismo, Kotler & Armstrong (2013) indican que “Es la medida en la cual el desempeño percibido de un producto es igual a las expectativas del comprador”. Ya que depende del desempeño percibido de un producto con relación a las expectativas del comprador. Si el desempeño del producto es inferior a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si el desempeño es igual a las expectativas, el cliente estará satisfecho. Si el desempeño es superior a las expectativas, el cliente estará muy</p>	<p>HE8 La medición y agrado se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020.</p>					

<p>del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020?</p> <p>PE10 ¿Cuánto se relaciona la calidad del servicio en la capacidad de respuesta del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020?</p> <p>PE11 ¿Cuánto se relaciona la calidad del servicio en el cumplimiento oportuno al usuario del Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020?</p> <p>PE12 ¿Cuánto se relaciona la calidad del servicio en la seguridad del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno</p>	<p>Regional de la Libertad 2020.</p> <p>OE10 Determinar la relación de la medición y agrado en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020.</p> <p>OE11 Determinar la relación de los reclamos y sugerencias en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020.</p> <p>OE12 Determinar la relación de la calidad del servicio en la capacidad de respuesta del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020.</p>	<p>satisfecho e incluso encantado. Así, para algunas organizaciones la satisfacción es la única meta factible por la cual debieran esforzarse; y en consecuencia, la satisfacción seguirá siendo un objetivo valioso dentro del Marketing de servicios (Oliver, 1997).</p>	<p>HE9 Los reclamos y sugerencias se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020.</p> <p>HE10 La calidad del servicio se relaciona significativamente en la capacidad de respuesta del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020.</p> <p>HE11 La calidad del servicio se relaciona significativamente en el cumplimiento oportuno al usuario del Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020.</p> <p>HE12 La calidad del servicio se relaciona significativamente</p>					
---	--	--	---	--	--	--	--	--

<p>Regional de la Libertad 2020?</p> <p>PE13 ¿Cuánto se relaciona la calidad del servicio en la conformidad del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020?</p> <p>PE14 ¿Cuánto se relaciona la calidad del servicio en la garantía al usuario del Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020?</p> <p>PE15 ¿Cuánto se relaciona la calidad del servicio en los elementos tangibles del Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020?.</p>	<p>OE13 Determinar la relación de la calidad del servicio en el cumplimiento oportuno al usuario del Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020.</p> <p>OE14 Determinar la relación de la calidad del servicio en la seguridad del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020.</p> <p>OE15 Determinar la relación de la calidad del servicio en la conformidad del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020.</p> <p>OE16 Determinar la</p>		<p>en la seguridad del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020.</p> <p>HE13 La calidad del servicio se relaciona significativamente en la conformidad del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020.</p> <p>HE14 La calidad del servicio se relaciona significativamente en la garantía del servicio del Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020.</p> <p>HE15 La calidad del servicio se relaciona significativamente en los elementos tangibles del usuario del Centro Regional de Capacitación del Gobierno</p>					
--	---	--	---	--	--	--	--	--

	<p>relación de la calidad del servicio en la garantía del servicio del Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020. OE17</p> <p>Determinar la relación de la calidad del servicio en los elementos tangibles del usuario del Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020</p>		Regional de la Libertad 2020.					
--	--	--	-------------------------------	--	--	--	--	--

Anexo N 3 Matriz de puntuación de los instrumentos

VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO																																								
Usuarios	Estrategia y organización					Conocimiento				Accesibilidad					Infraestructura, mobiliario y equipamiento					Procesos de atención					Personal de atención			Transparencia y acceso a la				Medición y agrado				Reclamos y sugerencias			SUMA TOTAL	
	P1	P2	P3	P4	S	P5	P6	P7	S	P8	P9	P10	P11	P12	S	P13	P14	P15	P16	S	P17	P18	P19	P20	S	P21	P22	S	P23	P24	S	P25	P26	P27	P28	S	P29	P30		S
1	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	2	4	3	3	6	3	3	3	3	12	3	3	6	88
2	2	3	2	3	10	3	3	3	9	3	2	3	3	2	13	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	6	2	3	5	2	3	3	2	10	2	3	5	78
3	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	4	60
4	2	2	2	2	8	3	3	2	8	2	2	3	2	2	11	3	3	3	2	11	2	2	2	2	8	3	3	6	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	4	68
5	2	2	3	2	9	3	1	2	6	2	2	3	2	2	11	1	2	2	3	8	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	4	62
6	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	4	60
7	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	4	60
8	2	2	2	2	8	3	3	2	8	1	2	3	1	1	8	1	1	1	1	4	2	1	2	1	6	2	2	4	2	1	3	2	1	2	1	6	2	1	3	50
9	2	2	2	2	8	2	3	2	7	2	2	2	2	2	10	2	3	2	2	9	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	4	62
10	2	2	2	2	8	2	3	2	7	2	2	2	2	2	10	2	3	2	2	9	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	4	62
11	2	3	3	3	11	3	3	3	9	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	6	3	3	3	3	12	3	3	6	88
12	1	1	2	2	6	2	2	2	6	1	1	2	1	1	6	1	1	2	3	7	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	4	53
13	2	2	1	2	7	2	1	1	4	2	2	1	1	2	8	1	1	1	3	6	1	2	1	2	6	1	1	2	1	2	3	1	2	1	2	6	1	2	3	45
14	3	2	2	3	10	3	2	2	7	2	2	3	2	2	11	2	2	2	3	9	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	4	65
15	3	2	2	3	10	2	3	2	7	2	2	2	2	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	2	4	3	3	6	3	3	3	3	12	3	3	6	80
16	3	2	2	3	10	3	2	2	7	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	3	5	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	4	64
17	3	2	2	3	10	3	2	2	7	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	3	5	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	4	64
18	2	2	2	3	9	2	2	3	7	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	4	62
19	3	2	2	2	9	2	2	1	5	2	2	1	2	2	9	2	2	2	2	8	1	1	2	2	6	1	2	3	1	1	2	1	1	2	2	6	1	1	2	50
20	2	2	2	2	8	2	2	2	6	3	2	2	2	3	12	3	3	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	4	64
21	3	3	3	3	12	3	2	3	8	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	8	1	1	2	2	6	2	2	4	1	1	2	1	1	2	2	6	1	1	2	59
22	2	2	2	2	8	2	3	2	7	2	2	2	2	2	10	2	2	1	2	7	2	2	2	2	8	3	3	6	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	4	62
23	2	2	2	2	8	2	3	2	7	2	1	2	2	2	9	3	3	3	2	11	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	4	63
24	3	2	1	3	9	2	1	2	5	2	2	3	2	2	11	2	2	2	3	9	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	4	62
25	3	2	2	1	8	2	2	2	6	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	4	59
26	3	2	2	2	9	3	2	3	8	3	2	3	2	3	13	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	6	3	3	3	3	12	3	3	6	83
27	3	3	2	2	10	2	2	3	7	3	3	3	3	3	15	3	2	2	3	10	3	2	3	3	11	2	2	4	3	2	5	3	2	3	3	11	3	2	5	78
28	1	3	1	1	6	2	2	3	7	1	1	3	2	2	9	2	2	3	3	10	2	2	1	1	6	2	2	4	2	2	4	2	2	1	1	6	2	2	4	56
29	3	2	2	2	9	2	2	2	6	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	4	61
30	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	4	60
31	3	3	2	2	10	2	1	2	5	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	1	3	4	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	4	61
32	2	1	1	2	6	2	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	1	1	2	2	1	3	2	1	1	1	5	2	1	3	37
33	3	2	2	3	10	2	2	3	7	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	4	63
34	3	3	2	2	10	1	1	2	4	2	2	3	2	2	11	2	2	3	2	9	2	2	2	2	8	2	3	5	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	4	63
35	3	2	2	2	9	2	1	2	5	2	2	1	2	2	9	3	3	2	2	10	1	1	2	2	6	3	2	5	1	1	2	1	1	2	2	6	1	1	2	54
36	3	3	1	2	9	3	3	2	8	2	2	2	3	3	12	3	3	2	2	10	3	2	2	2	9	3	3	6	3	2	5	3	2	2	2	9	3	2	5	73
37	3	3	2	3	11	3	3	2	8	2	3	2	3	3	13	3	2	2	3	10	2	2	2	2	8	3	3	6	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	4	72
38	3	2	2	2	9	3	2	2	7	1	1	2	2	3	9	2	3	2	2	9	2	2	2	3	9	2	2	4	2	2	4	2	2	2	3	9	2	2	4	64
39	3	3	2	2	10	3	2	2	7	3	3	2	3	3	14	2	3	2	2	9	2	2	2	3	9	3	3	6	2	2	4	2	2	2	3	9	2	2	4	72
40	2	1	1	1	5	2	1	1	4	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	8	1	1	2	2	6	2	2	4	1	1	2	1	1	2	2	6	1	1	2	45

VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Usuarios	Estrategia y organización					Conocimiento				Accesibilidad					Infraestructura, mobiliario y equipamiento					Procesos de atención					Personal de atención			Transparencia y acceso a la			Medición y agrado				Reclamos y sugerencias			SUMA TOTAL		
	P1	P2	P3	P4	S	P5	P6	P7	S	P8	P9	P10	P11	P12	S	P13	P14	P15	P16	S	P17	P18	P19	P20	S	P21	P22	S	P23	P24	S	P25	P26	P27	P28	S	P29		P30	S
41	2	2	3	2	9	2	2	2	6	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	4	60
42	2	2	1	2	7	2	1	2	5	2	2	2	1	2	9	2	3	2	3	10	2	2	2	2	8	3	2	5	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	4	60
43	2	2	2	1	7	2	2	1	5	1	1	2	1	2	7	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	4	1	2	3	1	2	2	2	7	1	2	3	51
44	2	2	1	2	7	1	1	1	3	1	1	2	1	1	6	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	3	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	4	49
45	3	2	2	2	9	2	3	2	7	2	2	2	1	1	8	2	2	2	2	8	2	2	2	3	9	2	2	4	2	2	4	2	2	2	3	9	2	2	4	62
46	2	2	2	1	7	2	2	2	6	1	1	2	1	1	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	4	55
47	3	3	3	3	12	2	2	2	6	3	2	3	3	2	13	2	2	2	3	9	2	2	2	3	9	2	2	4	2	2	4	2	2	2	3	9	2	2	4	70
48	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	6	3	3	3	3	12	3	3	6	90
49	2	2	2	3	9	2	2	2	6	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	4	60
50	3	3	3	2	11	2	2	2	6	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	4	62
51	3	2	2	2	9	3	2	2	7	2	2	3	2	2	11	2	2	2	3	9	2	3	2	3	10	2	2	4	2	3	5	2	3	2	3	10	2	3	5	70
52	2	2	2	1	7	2	2	2	6	3	2	3	2	3	13	2	3	2	2	9	3	2	3	3	11	3	3	6	3	2	5	3	2	3	3	11	3	2	5	73
53	2	1	2	2	7	2	2	2	6	2	2	1	2	3	10	1	1	1	2	5	2	2	2	2	8	1	2	3	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	4	55
54	3	2	2	2	9	2	2	2	6	2	2	3	2	2	11	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	4	62
55	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	4	60
56	3	2	3	2	10	2	3	2	7	2	2	2	2	2	10	2	2	2	3	9	3	2	2	3	10	2	2	4	3	2	5	3	2	2	3	10	3	2	5	70
57	3	2	2	2	9	1	2	1	4	2	2	2	1	1	8	2	2	1	2	7	1	1	1	2	5	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	5	1	1	2	44
58	3	2	2	3	10	2	2	3	7	2	2	3	2	2	11	3	3	2	2	10	2	3	2	3	10	2	2	4	2	3	5	2	3	2	3	10	2	3	5	72
59	3	2	2	2	9	2	2	3	7	2	2	3	3	2	12	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	4	64
60	2	2	3	1	8	2	1	3	6	2	3	2	3	1	11	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	2	2	4	2	2	4	2	2	1	2	7	2	2	4	58
61	2	2	2	1	7	2	2	2	6	2	2	2	1	1	8	2	2	2	3	9	2	2	2	1	7	2	2	4	2	2	4	2	2	1	7	2	2	4	56	
62	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	4	60
63	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	3	5	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	4	61
64	3	2	3	2	10	3	3	2	8	3	2	3	3	2	13	3	3	2	3	11	2	2	3	2	9	2	2	4	2	2	4	2	2	3	2	9	2	2	4	72
65	2	2	3	2	9	2	3	2	7	2	2	2	2	2	10	2	2	2	3	9	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	4	63
66	3	2	2	2	9	2	2	3	7	3	3	3	2	2	13	3	3	3	2	11	2	3	3	2	10	3	3	6	2	3	5	2	3	3	2	10	2	3	5	76
67	2	3	3	3	11	2	2	3	7	2	2	3	1	2	10	2	3	3	3	11	3	2	2	2	9	2	3	5	3	2	5	3	2	2	2	9	3	2	5	72
68	3	2	3	2	10	3	3	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	3	9	3	1	1	3	8	3	2	5	3	1	4	3	1	1	3	8	3	1	4	66
69	2	2	2	2	8	2	2	3	7	2	2	3	2	2	11	2	2	2	3	9	2	2	3	3	10	2	3	5	2	2	4	2	2	3	3	10	2	2	4	68
70	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	4	60
71	3	2	2	2	9	2	2	3	7	2	2	3	3	2	12	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	4	64
72	3	2	2	2	9	2	2	3	7	2	2	3	3	2	12	2	2	2	2	8	2	3	2	2	9	2	2	4	2	3	5	2	3	2	2	9	2	3	5	68
73	3	2	2	2	9	2	2	3	7	2	2	3	3	2	12	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	3	2	5	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	4	65
74	3	2	2	2	9	2	2	3	7	3	3	2	2	2	12	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	3	3	6	3	2	5	3	2	2	2	9	3	2	5	70
75	2	2	2	2	8	2	2	1	5	1	2	2	3	2	10	2	2	3	2	9	2	1	2	2	7	2	2	4	2	1	3	2	1	2	2	7	2	1	3	56
76	3	2	3	2	10	2	3	2	7	2	2	2	2	3	11	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	2	4	2	2	4	2	2	1	2	7	2	2	4	61
77	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	4	60
78	2	2	2	2	8	2	2	2	6	1	2	2	1	1	7	2	2	2	3	9	2	2	2	3	9	2	3	5	2	2	4	2	2	2	3	9	2	2	4	61
79	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	4	59
80	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	3	9	2	2	4	2	2	4	2	2	2	3	9	2	2	4	62

VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO																																								
	Estrategia y organización					Conocimiento				Accesibilidad					Infraestructura, mobiliario y equipamiento					Procesos de atención					Personal de atención			Transparencia y acceso a la			Medición y agrado				Reclamos y sugerencias			SUMA TOTAL		
Usuarios	P1	P2	P3	P4	S	P5	P6	P7	S	P8	P9	P10	P11	P12	S	P13	P14	P15	P16	S	P17	P18	P19	P20	S	P21	P22	S	P23	P24	S	P25	P26	P27	P28	S	P29		P30	S
81	2	3	2	2	9	1	2	2	5	1	1	2	1	2	7	1	2	2	3	8	2	2	2	3	9	1	2	3	2	2	4	2	2	2	3	9	2	2	4	58
82	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	4	60
83	2	2	2	3	9	2	3	2	7	2	2	3	3	2	12	2	3	3	2	10	2	3	2	2	9	3	1	4	2	3	5	2	3	2	2	9	2	3	5	70
84	3	2	2	2	9	2	2	2	6	2	2	2	2	2	10	1	2	1	2	6	3	3	2	2	10	2	2	4	3	3	6	3	3	2	2	10	3	3	6	67
85	2	2	1	2	7	2	1	3	6	1	1	2	2	2	8	3	3	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	4	59
86	3	2	2	2	9	3	2	2	7	2	1	2	2	2	9	2	3	2	2	9	3	3	3	3	12	2	2	4	3	3	6	3	3	3	3	12	3	3	6	74
87	3	3	2	3	11	3	2	2	7	1	2	3	2	2	10	1	2	2	3	8	2	2	2	1	7	2	2	4	2	2	4	2	2	1	7	2	2	4	62	
88	2	1	1	1	5	2	1	1	4	2	1	1	1	2	7	2	2	2	3	9	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	4	53
89	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	4	60
90	2	2	2	2	8	3	2	2	7	2	2	2	2	2	10	2	2	3	2	9	3	2	2	2	9	3	3	6	3	2	5	3	2	2	2	9	3	2	5	68
91	3	2	2	2	9	2	2	2	6	3	2	3	2	2	12	2	2	2	2	8	2	3	3	2	10	3	2	5	2	3	5	2	3	3	2	10	2	3	5	70
92	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	3	3	6	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	4	62
93	3	3	3	2	11	2	2	3	7	2	2	3	2	1	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	3	5	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	4	65
94	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	1	2	1	2	8	2	2	1	2	7	2	2	2	3	9	3	2	5	2	2	4	2	2	2	3	9	2	2	4	60
95	3	2	2	3	10	2	3	3	8	2	2	3	3	3	13	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	2	3	5	3	3	6	3	3	3	3	12	3	3	6	83
96	2	2	2	2	8	2	2	1	5	1	1	3	1	1	7	3	3	3	3	12	3	2	2	3	10	2	2	4	3	2	5	3	2	2	3	10	3	2	5	66
97	2	2	2	3	9	2	2	1	5	1	2	1	1	1	6	2	1	2	3	8	2	1	1	2	6	1	2	3	2	1	3	2	1	1	2	6	2	1	3	49
98	3	2	2	2	9	2	2	2	6	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	4	61
99	2	2	2	3	9	1	2	2	5	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	4	59
100	2	2	2	2	8	1	1	1	3	1	1	2	1	1	6	2	2	1	2	7	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	4	52
101	3	2	2	2	9	2	2	2	6	1	2	2	1	2	8	2	2	1	3	8	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	4	59
102	2	2	2	2	8	1	1	2	4	2	2	1	2	2	9	2	1	1	1	5	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	4	54
103	3	2	2	2	9	2	2	3	7	2	2	3	2	2	11	2	3	2	3	10	3	2	2	3	10	2	3	5	3	2	5	3	2	2	3	10	3	2	5	72
104	1	1	1	1	4	1	1	2	4	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	3	3	6	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	4	55
105	1	1	1	2	5	1	1	2	4	1	1	3	2	1	8	1	1	1	1	4	2	1	1	3	7	3	2	5	2	1	3	2	1	1	3	7	2	1	3	46
106	2	2	1	2	7	3	2	1	6	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	1	2	3	2	2	4	2	2	2	1	7	2	2	4	56
107	2	2	3	2	9	2	1	2	5	1	1	2	1	1	6	3	3	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	4	58
108	3	2	3	2	10	2	2	2	6	2	2	2	2	2	10	2	2	2	3	9	2	2	2	3	9	2	2	4	2	2	4	2	2	2	3	9	2	2	4	65
109	3	2	2	2	9	2	2	1	5	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	4	58
110	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	4	59
111	3	2	2	2	9	3	2	2	7	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	4	62
112	2	2	2	3	9	3	2	2	7	1	1	2	1	1	6	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	2	2	4	3	2	5	3	2	2	2	9	3	2	5	62
113	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	4	60
114	2	2	2	2	8	2	1	2	5	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	4	59
115	3	3	3	3	12	3	3	3	9	2	2	3	1	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	6	3	3	3	3	12	3	3	6	86
116	2	1	2	2	7	1	1	1	3	1	1	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	4	54
117	3	2	3	2	10	2	3	3	8	2	3	2	2	3	12	2	3	2	3	10	2	3	2	3	10	3	2	5	2	3	5	2	3	2	3	10	2	3	5	75
118	2	2	2	2	8	3	2	3	8	3	3	3	2	3	14	3	3	2	3	11	3	2	3	2	10	3	3	6	3	2	5	3	2	3	2	10	3	2	5	77
119	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	4	60
120	3	2	1	2	8	2	1	2	5	3	3	2	2	2	12	1	2	2	1	6	2	1	1	2	6	2	2	4	2	1	3	2	1	1	2	6	2	1	3	53
121	3	2	2	2	9	3	2	2	7	2	2	2	1	2	9	2	2	2	3	9	2	2	1	2	7	3	2	5	2	2	4	2	2	1	2	7	2	2	4	61
122	1	2	2	3	8	2	2	2	6	1	1	3	1	2	8	1	1	2	2	6	2	2	2	2	8	1	2	3	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	4	55

VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO																																					
Usuario	Capacidad de respuesta					Cumplimiento oportuno				Seguridad					Conformidad								Garantía de Servicio						Elementos tangibles								TOTAL
	P1	P2	P3	P4	S	P5	P6	P7	S	P8	P9	P10	P11	S	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	S	P19	P20	P21	P22	P23	S	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	S	
1	4	2	2	2	10	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	3	2	15	63
2	4	5	5	5	19	3	2	3	8	4	5	4	5	18	4	4	4	4	4	4	5	29	4	5	4	5	5	23	4	4	4	4	5	5	4	30	127
3	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	21	90
4	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	21	90
5	4	4	5	4	17	3	4	3	10	4	4	4	2	14	2	3	2	3	3	3	3	19	4	4	4	2	4	18	3	3	3	3	3	2	3	20	98
6	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	21	90
7	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	4	3	13	3	3	3	4	3	4	3	23	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	3	3	21	94
8	4	4	5	4	17	3	3	3	9	2	4	1	1	8	2	4	4	4	5	4	3	26	2	4	1	1	5	13	4	4	3	3	4	1	3	22	95
9	4	4	5	4	17	3	2	3	8	4	3	4	4	15	3	3	3	3	5	5	5	27	4	3	4	4	5	20	5	5	5	5	4	5	5	34	121
10	4	4	4	4	16	4	3	3	10	5	4	3	4	16	3	3	3	3	3	4	4	23	5	4	3	4	4	20	4	4	4	4	3	4	4	27	112
11	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	3	3	21	89
12	3	4	3	3	13	3	2	2	7	3	3	3	3	12	2	2	2	2	2	2	2	14	3	3	3	3	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	74
13	4	4	4	3	15	1	1	3	5	3	1	1	1	6	1	1	3	3	3	1	1	13	3	1	1	1	1	7	3	3	3	3	1	1	1	15	61
14	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	21	90
15	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	4	5	5	19	4	4	4	4	5	4	5	30	5	4	3	4	4	23	4	4	5	4	4	4	4	29	129
16	4	4	5	5	18	4	4	3	11	4	3	4	4	15	4	4	4	5	5	5	4	31	4	3	4	4	3	18	5	4	4	4	4	4	5	30	123
17	4	4	5	5	18	4	4	3	11	3	3	4	5	15	4	5	4	5	4	4	4	30	3	3	4	5	3	18	5	4	5	4	4	4	5	31	123
18	2	2	2	3	9	4	4	3	11	4	4	4	4	16	3	4	3	3	3	3	3	22	4	4	4	4	4	20	3	2	3	3	3	2	2	18	96
19	4	4	4	4	16	3	4	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	21	95
20	2	2	2	3	9	3	3	3	9	3	3	2	3	10	3	3	2	3	2	3	3	19	3	2	3	2	2	12	2	2	3	3	3	2	3	18	77
21	2	2	3	2	9	3	3	3	9	4	4	4	4	16	4	4	3	3	4	4	4	26	4	4	4	4	4	20	3	4	4	3	3	3	3	23	103
22	3	3	3	3	12	3	4	4	11	4	3	3	3	13	3	3	3	3	3	3	3	21	4	3	3	3	3	16	3	4	4	3	3	3	3	23	96
23	5	4	4	4	17	4	4	4	12	3	3	3	2	11	3	3	3	4	3	3	3	22	3	3	3	2	3	14	2	2	4	4	2	2	3	19	95
24	4	3	4	3	14	3	3	3	9	3	3	3	2	11	3	3	3	3	3	2	2	19	3	3	3	2	4	15	3	3	3	3	3	3	3	21	89
25	3	4	4	4	15	3	3	3	9	4	1	1	3	9	3	2	3	3	2	3	3	19	4	1	1	3	2	11	2	4	3	3	3	3	3	21	84
26	4	4	4	4	16	3	3	3	9	3	3	4	1	11	3	3	3	3	4	3	3	22	3	3	4	1	4	15	3	4	3	3	2	2	2	19	92
27	4	4	4	4	16	4	4	3	11	3	4	3	3	13	3	4	3	3	3	3	4	23	3	4	3	3	3	16	2	4	4	3	3	3	3	22	101
28	4	2	2	3	11	3	2	4	9	2	3	1	4	10	2	4	2	2	4	2	1	17	2	3	1	4	2	12	2	1	2	3	3	2	2	15	74
29	5	4	2	4	15	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	21	93
30	5	3	4	2	14	4	4	3	11	3	3	3	4	13	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	3	3	21	96
31	4	5	5	4	18	4	3	3	10	4	4	4	4	16	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28	119
32	1	2	5	2	10	5	3	2	10	5	1	5	3	14	1	2	4	3	2	2	2	16	5	1	5	3	5	19	3	4	2	2	2	1	5	19	88
33	4	4	4	4	16	3	4	4	11	2	4	3	4	13	3	3	3	3	3	3	3	21	2	4	3	4	4	17	3	3	3	3	3	3	3	21	99
34	4	3	5	3	15	3	4	4	11	4	3	4	4	15	3	3	3	3	3	3	3	21	4	3	4	4	4	19	4	3	3	3	3	3	3	22	103
35	3	4	5	5	17	5	3	1	9	2	2	5	1	10	3	4	4	3	3	2	2	21	2	2	5	1	1	11	3	3	2	1	2	3	3	17	85
36	5	4	5	5	19	5	5	4	14	2	4	5	2	13	4	4	4	5	4	4	4	29	2	4	5	2	5	18	4	5	5	4	4	5	5	32	125
37	5	4	5	5	19	5	5	4	14	2	4	5	2	13	4	4	4	5	4	4	4	29	2	4	5	2	5	18	4	5	5	4	4	5	5	32	125
38	5	4	5	5	19	4	4	4	12	4	4	3	5	16	3	3	4	4	4	3	3	24	4	4	3	5	4	20	3	3	3	3	3	3	3	21	112
39	5	4	5	5	19	4	5	3	12	5	4	5	4	18	4	5	4	4	4	4	4	29	5	4	5	4	5	23	5	4	4	4	4	4	4	29	130
40	3	3	4	3	13	3	4	3	10	4	3	3	4	14	3	3	4	3	3	3	3	22	4	3	3	4	3	17	2	3	4	3	3	4	3	22	98

VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO																																						
Usuario	Capacidad de respuesta					Cumplimiento oportuno				Seguridad					Conformidad							Garantía de Servicio						Elementos tangibles							TOTAL			
	P1	P2	P3	P4	S	P5	P6	P7	S	P8	P9	P10	P11	S	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	S	P19	P20	P21	P22	P23	S	P24	P25	P26	P27	P28	P29		P30	S	
41	3	4	5	4	16	1	1	1	3	4	1	1	1	7	1	1	2	2	2	2	1	11	4	1	1	1	1	8	1	1	2	2	2	2	2	2	12	57
42	4	4	5	5	18	4	3	3	10	4	2	2	4	12	2	3	3	3	3	2	4	20	4	2	2	4	5	17	3	3	3	2	2	2	3	18	95	
43	4	4	4	5	17	3	3	3	9	2	2	3	3	10	1	1	2	1	4	2	3	14	2	2	3	3	4	14	4	4	3	3	2	1	4	21	85	
44	2	4	4	5	15	4	1	1	6	1	1	3	3	8	1	3	2	2	5	2	1	16	1	1	3	3	1	9	1	2	2	2	1	1	1	10	64	
45	4	4	5	4	17	3	3	3	9	4	4	3	3	14	3	3	3	4	4	4	4	25	4	4	3	3	3	17	4	2	3	3	3	3	3	21	103	
46	4	3	3	4	14	2	4	2	8	3	3	2	3	11	1	2	2	2	3	2	1	13	3	3	2	3	4	15	3	3	3	2	2	2	2	17	78	
47	4	4	5	5	18	3	3	3	9	4	4	4	2	14	3	3	4	4	5	4	4	27	4	4	4	2	5	19	4	5	5	5	4	4	5	32	119	
48	5	4	4	5	18	5	5	4	14	1	3	4	4	12	2	2	3	3	2	2	2	16	1	3	4	4	5	17	2	2	3	3	3	3	3	19	96	
49	4	4	4	4	16	4	4	3	11	3	3	3	4	13	2	3	3	4	4	3	3	22	3	3	3	4	4	17	3	3	4	4	4	4	2	24	103	
50	5	4	4	5	18	4	3	4	11	2	2	3	4	11	3	1	2	4	3	2	3	18	2	2	3	4	4	15	3	4	4	3	3	3	3	23	96	
51	5	4	4	4	17	3	4	4	11	3	3	4	4	14	3	3	3	2	2	3	3	19	3	3	4	4	5	19	4	3	3	3	4	3	3	23	103	
52	4	4	4	5	17	4	4	3	11	3	4	3	3	13	2	3	4	4	5	4	3	25	3	4	3	3	4	17	3	4	4	4	3	3	4	25	108	
53	2	3	3	3	11	4	3	3	10	2	3	4	3	12	4	4	3	3	3	3	3	23	2	3	4	3	4	16	3	3	3	3	3	3	4	22	94	
54	4	4	5	4	17	3	5	4	12	4	4	3	2	13	1	1	2	2	3	3	3	15	4	4	3	2	5	18	4	4	4	3	3	3	2	23	98	
55	3	3	4	5	15	3	5	4	12	5	2	1	2	10	3	3	3	3	3	3	3	21	5	2	1	2	3	13	3	3	3	3	3	4	3	22	93	
56	3	4	5	4	16	4	4	4	12	3	4	4	5	16	5	4	4	4	4	4	5	30	3	4	4	5	5	21	4	4	4	4	3	4	4	27	122	
57	4	4	4	4	16	4	4	3	11	3	2	2	5	12	1	1	2	2	2	2	1	11	3	2	2	5	5	17	2	2	3	1	3	1	1	13	80	
58	5	5	4	4	18	2	4	2	8	2	3	3	3	11	3	3	3	4	4	4	3	24	2	3	3	3	3	14	3	3	2	2	3	3	3	19	94	
59	5	3	5	3	16	4	5	4	13	3	3	4	5	15	1	2	3	4	1	4	3	18	3	3	4	5	5	20	3	5	5	5	2	4	3	27	109	
60	5	4	5	4	18	4	5	4	13	3	3	4	4	14	2	1	2	2	2	2	2	13	3	3	4	4	4	18	3	3	2	2	3	3	4	20	96	
61	4	4	5	3	16	1	4	4	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	15	5	5	4	4	4	3	3	28	101	
62	2	4	4	3	13	3	3	3	9	2	2	2	2	8	3	3	3	3	3	3	3	21	2	2	2	2	3	11	3	3	3	3	3	3	3	21	83	
63	2	4	5	4	15	4	4	2	10	2	3	3	4	12	3	3	3	2	3	3	4	21	2	3	3	4	4	16	3	3	4	4	4	4	3	25	99	
64	4	4	4	4	16	4	3	4	11	4	3	3	4	14	4	5	4	5	3	4	5	30	4	3	3	4	4	18	4	5	4	5	4	5	4	31	120	
65	4	4	4	5	17	5	4	4	13	5	4	4	4	17	3	4	4	4	4	3	3	25	5	4	4	4	4	21	3	4	4	3	4	3	3	24	117	
66	4	4	4	4	16	4	3	3	10	3	5	5	2	15	4	5	5	5	5	3	3	30	3	5	5	2	5	20	4	4	4	4	4	5	5	30	121	
67	4	4	4	4	16	2	2	1	5	3	4	3	1	11	2	1	1	1	2	2	3	12	3	4	3	1	3	14	2	2	3	3	3	3	4	20	78	
68	4	4	4	5	17	3	3	1	7	4	1	3	4	12	2	2	2	2	3	3	3	17	4	1	3	4	4	16	4	4	4	3	4	2	3	24	93	
69	3	5	5	5	18	5	3	3	11	4	3	3	3	13	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	3	3	3	16	3	4	4	4	5	4	4	28	114	
70	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	3	4	4	3	4	4	4	26	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	4	3	4	24	114	
71	5	3	5	3	16	4	5	4	13	3	3	4	5	15	1	2	3	3	1	3	2	15	3	3	4	5	5	20	3	3	3	3	4	4	4	24	103	
72	4	4	5	5	18	5	4	4	13	4	5	5	5	19	5	5	5	5	5	3	4	32	4	5	5	5	5	24	3	4	2	2	5	5	4	25	131	
73	4	5	5	5	19	5	4	4	13	4	5	5	2	16	4	5	5	5	5	3	5	32	4	5	5	2	5	21	3	4	2	2	5	5	4	25	126	
74	3	4	4	4	16	4	3	3	10	4	3	3	4	14	2	3	2	3	4	4	3	21	4	3	3	4	4	18	4	4	4	3	3	4	4	25	104	
75	3	4	4	4	15	3	3	3	9	3	3	3	3	12	4	4	4	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	2	3	19	94	
76	3	2	4	3	12	3	2	4	9	1	3	3	2	9	1	1	1	3	1	3	1	11	1	3	3	2	3	12	3	2	2	3	2	3	3	18	71	
77	4	3	5	2	14	1	1	2	4	1	1	1	1	4	1	2	1	2	1	1	1	9	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	7	43	
78	4	2	5	3	14	5	3	3	11	2	3	3	5	13	1	1	1	3	2	3	1	12	2	3	3	5	3	16	2	3	3	2	3	3	2	18	84	
79	3	2	3	5	13	3	3	3	9	3	3	3	3	12	2	3	2	3	3	3	2	18	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	3	3	21	89	
80	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28	120	

VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO																																					
Usuario	Capacidad de respuesta					Cumplimiento oportuno				Seguridad					Conformidad							Garantía de Servicio					Elementos tangibles							TOTAL			
	P1	P2	P3	P4	S	P5	P6	P7	S	P8	P9	P10	P11	S	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	S	P19	P20	P21	P22	P23	S	P24	P25	P26	P27	P28		P29	P30	S
81	4	3	5	5	17	1	3	2	6	5	1	3	2	11	3	3	3	3	3	3	4	22	5	1	3	2	4	15	3	3	3	1	1	1	1	13	84
82	2	2	3	2	9	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	1	2	13	60
83	2	2	4	3	11	1	3	2	6	3	1	3	2	9	1	4	1	3	2	3	3	17	3	1	3	2	2	11	4	3	4	3	4	3	5	26	80
84	2	2	3	2	9	3	2	3	8	3	2	2	2	9	2	2	3	2	3	2	2	16	3	2	2	2	2	11	2	3	2	3	2	3	2	17	70
85	4	4	5	5	18	4	1	1	6	1	1	2	2	6	2	1	2	2	3	2	3	15	1	1	2	2	4	10	3	4	3	3	4	4	4	25	80
86	4	4	5	4	17	4	4	4	12	3	3	3	3	12	3	3	3	4	3	2	2	20	3	3	3	3	4	16	4	3	4	4	3	4	4	26	103
87	4	2	5	5	16	5	2	2	9	1	1	3	3	8	1	3	3	1	3	3	1	15	1	1	3	3	5	13	3	3	3	3	3	3	3	21	82
88	3	4	4	4	15	4	3	2	9	1	1	2	1	5	2	3	2	3	3	3	1	17	1	1	2	1	2	7	2	2	2	1	2	2	2	13	66
89	2	3	3	3	11	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	21	89
90	5	3	5	5	18	4	4	4	12	1	4	1	4	10	1	3	3	4	4	3	3	21	1	4	1	4	4	14	4	4	5	1	2	3	5	24	99
91	3	3	3	3	12	3	3	3	9	1	3	3	1	8	3	2	2	3	3	3	2	18	1	3	3	1	3	11	2	2	3	2	3	3	3	18	76
92	3	3	4	3	13	4	4	4	12	3	4	3	3	13	4	4	4	4	4	3	3	26	3	4	3	3	4	17	3	3	3	4	4	4	4	25	106
93	3	4	4	4	15	4	2	2	8	3	3	3	4	13	3	2	3	3	3	3	3	20	3	3	3	4	4	17	3	3	3	4	2	4	4	23	96
94	4	4	5	5	18	3	4	4	11	3	3	4	3	13	3	3	3	3	4	4	3	23	3	3	4	3	4	17	3	3	4	3	3	3	3	22	104
95	3	4	4	4	15	3	3	3	9	3	3	3	1	10	2	3	2	3	3	3	3	19	3	3	3	1	3	13	3	3	3	3	3	3	3	21	87
96	4	4	5	5	18	4	4	4	12	1	1	4	2	8	3	2	1	3	3	1	1	14	1	1	4	2	4	12	4	3	3	3	3	3	3	22	86
97	2	4	4	5	15	1	1	1	3	1	4	2	4	11	1	1	4	3	3	1	3	16	1	4	2	4	5	16	3	3	3	1	3	1	3	17	78
98	5	4	4	4	17	4	4	4	12	4	4	4	4	16	3	3	3	3	3	2	20	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	3	3	3	22	107	
99	5	3	5	5	18	1	1	1	3	2	3	3	4	12	1	2	2	3	2	2	1	13	2	3	3	4	5	17	2	2	1	1	1	1	2	10	73
100	4	4	4	4	16	2	2	2	6	3	3	1	1	8	1	1	3	2	1	1	1	10	3	3	1	1	5	13	1	3	3	3	1	1	1	13	66
101	5	5	5	5	20	3	2	1	6	5	4	3	4	16	3	3	3	4	4	3	3	23	5	4	3	4	5	21	3	4	4	4	3	3	3	24	110
102	5	4	5	5	19	3	3	3	9	5	3	3	3	14	2	2	3	3	3	3	3	19	5	3	3	3	3	17	3	3	3	3	3	3	3	21	99
103	4	3	3	3	13	3	2	3	8	2	3	2	3	10	2	1	3	3	3	1	2	15	2	3	2	3	3	13	3	2	3	3	3	3	3	20	79
104	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	2	1	18	3	3	3	3	3	15	4	4	4	3	3	3	3	24	90
105	5	4	5	5	19	4	3	2	9	2	4	2	1	9	4	4	1	1	4	1	2	17	2	4	2	1	5	14	3	1	2	3	2	1	2	14	82
106	5	3	5	4	17	5	2	3	10	1	1	3	2	7	2	2	2	2	3	2	2	15	1	1	3	2	3	10	2	2	2	2	2	2	2	14	73
107	5	5	5	5	20	3	4	3	10	3	2	2	3	10	1	2	2	2	2	2	2	13	3	2	2	3	4	14	2	2	2	2	4	2	2	16	83
108	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	3	3	3	4	4	3	4	24	4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	4	3	3	23	111
109	4	4	4	4	16	3	3	4	10	2	2	2	4	10	3	2	2	3	2	2	2	16	2	2	2	4	4	14	3	3	3	3	3	3	2	20	86
110	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	3	3	1	11	2	4	2	2	2	2	3	17	4	3	3	1	4	15	4	3	4	3	3	2	2	21	92
111	4	4	4	4	16	4	4	4	12	3	2	2	2	9	3	2	3	3	3	3	3	20	3	2	2	2	4	13	3	3	3	3	3	3	3	21	91
112	4	3	4	5	16	4	4	4	12	3	3	2	3	11	3	3	5	5	5	5	5	31	3	3	2	3	5	16	3	3	3	3	3	3	3	21	107
113	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	21	90
114	4	4	4	2	14	2	2	2	6	2	2	3	4	11	2	2	2	2	3	2	2	15	2	2	3	4	3	14	3	3	3	3	2	2	2	18	78
115	5	5	5	5	20	5	5	4	14	2	2	4	3	11	3	3	3	3	4	3	3	22	2	2	4	3	4	15	4	3	4	3	3	3	4	24	106
116	2	3	3	4	12	3	2	2	7	2	2	2	2	8	1	4	2	2	2	2	3	16	2	2	2	2	4	12	3	2	2	2	2	2	2	15	70
117	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	21	90
118	4	4	5	5	18	4	4	4	12	3	3	2	3	11	2	4	4	4	4	4	4	26	3	3	2	3	4	15	4	4	4	4	3	3	4	26	108
119	2	3	3	2	10	3	2	3	8	3	2	3	2	10	3	2	3	2	3	2	3	18	3	2	3	2	3	13	3	2	3	2	3	2	3	18	77
120	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	21	90
121	5	4	5	5	19	4	1	1	6	4	1	1	1	7	2	2	4	4	4	2	2	20	4	1	1	1	5	12	4	3	3	2	4	3	3	22	86
122	3	3	3	3	12	4	3	3	10	2	2	1	4	9	3	1	1	2	5	1	2	15	2	2	1	4	4	13	2	3	2	2	2	2	2	15	74

Anexo N 4 Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO CALIDAD DEL SERVICIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información y establecer los niveles alcanzados de la Calidad del Servicio en el Centro Regional de Capacitación. Así mismo, se le pide ser extremadamente objetivo, honesto y sincero en sus respuestas.

INSTRUCCIONES:

El cuestionario consta de 30 ítems. Cada ítem incluye 5 alternativas de respuestas. Lea con mucha atención cada uno de los ítems y las opciones de las repuestas que le siguen. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una equis (x) en el recuadro que considere que se aproxime más a su realidad.
<https://forms.gle/tVvshG659hhdpp3L9>

- **Nunca (1)**
- **Casi nunca (2)**
- **A veces (3)**
- **Casi siempre (4)**
- **Siempre (5)**

Nº	ÍTEMS	Nunca	Casi nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
Estrategia y organización						
1	¿Ante un percance que tenga el usuario el personal del CRC sabe como actuar?					
2	¿El personal del CRC tiene diversas actividades para realizar actividades de confraternización con los usuarios?					
3	¿Las funciones del CRC están relacionadas con la satisfacción y desarrollo académico de los usuarios?					
4	¿El proceso de la calidad de la atención al usuario se retroalimenta de acuerdo a las necesidades del servicio que se ofrece?					
Conocimiento						
5	¿El servicio que reciben están vinculadas con las necesidades y expectativas del usuario?					
6	¿Se recoge y analiza sistemáticamente las características culturales del usuario?					
7	¿La entidad permite la participación del usuario en el diseño e implementación de la mejora de servicios?					

Accesibilidad		Nunca	Casi nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
8	¿Se tiene especial cuidado que la plataforma de atención a la ciudadanía, sea convenientemente implementada con ventanillas para la realización de diferentes trámites y acceso a información?					
9	¿La atención a la ciudadanía se realiza mediante la entrega de información impresa?					
10	¿Los funcionarios y servidores se desplazan fuera de la entidad, para la atención de trámites?					
11	¿La atención se realiza a través de una línea telefónica dedicada exclusivamente a la atención del usuario?					
12	¿La atención a la ciudadanía se realiza mediante la entrega de información online?					
Infraestructura, mobiliario y equipamiento		Nunca	Casi nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
13	¿El espacio físico para la atención al usuario es adecuado en cuanto a condiciones de infraestructura, ventilación, limpieza e iluminación?					
14	¿Se adapta el espacio físico a las particularidades del usuario?					
15	¿En el interior de la entidad, existen mapas de ubicación, planos o carteles en los mostradores aéreos para facilitar la ubicación del usuario?					
16	¿Se cuenta con equipos de asignación en el área de atención o sistema de colas, televisores, equipos multimedia y virtuales, entre otros?					
Procesos de atención		Nunca	Casi nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
17	¿Se ha asignado personal específico para brindar orientación a los usuarios para todos los canales de atención?					
18	¿Se ha implementado un servicio de pago en línea (Internet, telefonía fija o celular) para los diferentes servicios que brinda la institución?					
19	¿La entidad cuenta con protocolos y métodos para la atención al usuario formalmente aprobados y entregados por la institución?					
20	¿El personal tiene el conocimiento para atender al usuario de acuerdo a la Ley N° 28683 trato preferente a las mujeres embarazadas, niñas, niños, los adultos mayores y personas con discapacidad?					
Personal de atención		Nunca	Casi nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
21	¿Ud. Cree que el personal que le atiende está calificado para hacerlo?					
22	¿Los docentes cumplen con las expectativas de los usuarios?					
Transparencia y acceso a la información						
23	¿La entidad pública brinda información, bajo el enfoque de transparencia y datos abiertos?					
24	¿La entidad dispone de un mecanismo virtual de presentación de solicitudes de acceso a la información?					
Medición y agrado		Nunca	Casi nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
25	¿La entidad realiza actividades de seguimiento monitoreo del servicio al usuario?					

26	¿Se establece indicadores específicos para medir la satisfacción del usuario frente a la atención que brinda el personal en plataforma de CRC?					
27	¿Se establece indicadores específicos para medir la satisfacción del usuario referente a la atención proporcionada por la institución?					
28	¿Se establece indicadores específicos para medir la satisfacción del usuario referente a las clases proporcionadas por los docentes?					
Reclamos y sugerencias		Nunca	Casi nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
29	¿Se cuenta con un sistema informático de soporte para el procesamiento de reclamos?					
30	¿Se cuenta con un sistema informático de soporte para el procesamiento sugerencias?					

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DEL USUARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información y establecer los niveles alcanzados de la Satisfacción del Usuario en el Centro Regional de Capacitación. Así mismo, se le pide ser extremadamente objetivo, honesto y sincero en sus respuestas.

INSTRUCCIONES:

El cuestionario consta de 30 ítems. Cada ítem incluye 5 alternativas de respuestas. Lea con mucha atención cada uno de los ítems y las opciones de las repuestas que le siguen. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una equis (x) en el recuadro que considere que se aproxime más a su realidad.
<https://forms.gle/KGh5nmpXcoLUbQAw7>

- **Totalmente en desacuerdo** **T.D. (1)**
- **En desacuerdo** **E.D. (2)**
- **Indeciso** **I. (3)**
- **De acuerdo** **D.A. (4)**
- **Totalmente de acuerdo** **T.A. (5)**

Nº	ÍTEMS	TD 1	ED 2	I 3	DA 4	TA 5
Capacidad de respuesta						
1	¿El personal tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?					
2	¿Los docentes tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?					
3	¿Existe amplia predisposición de los trabajadores para apoyar a los usuarios?					
4	¿Existe amplia predisposición de los docentes para apoyar a los usuarios?					
Cumplimiento oportuno		TD 1	ED 2	I 3	DA 4	TA 5
5	¿Cuándo el CRC promete algo lo hace?					
6	¿El CRC concluye el servicio en el tiempo prometido?					
7	¿Los docentes cumplen las afirmaciones que hacen a los usuarios?					
Seguridad		TD 1	ED 2	I 3	DA 4	TA 5
8	¿Los colaboradores ofrecen los servicios de manera efectiva?					
9	¿Existe cumplimiento del servicio ofertado en el momento de la matricula con el transcurso de las clases?					
10	¿Los docentes proyectan la imagen de la entidad?					
11	¿El comportamiento de los docentes del CRC transmiten confianza a los usuarios?					
Conformidad		TD 1	ED 2	I 3	DA 4	TA 5

12	¿El CRC, ofrece el servicio considerando las expectativas del usuario?					
13	¿Los usuarios se sienten seguros cuando realizan sus pagos en el CRC?					
14	¿Las clases recibidas satisfacen las expectativas del usuario?					
15	¿Las becas o beneficios por el CRC satisfacen las expectativas del usuario?					
16	¿La infraestructura del CRC satisface las expectativas del usuario?					
17	¿La certificación de curso por el CRC satisface las expectativas del usuario?					
18	¿Los materiales educativos del CRC satisface las expectativas del usuario?					
Garantía de servicio		TD 1	ED 2	I 3	DA 4	TA 5
19	¿Es preciso y claro el personal que le brinda informes sobre los cursos?					
20	¿El docente le explica con claridad los temas a tratar?					
21	¿El CRC tiene un plano de ubicación para los usuario o población que quiere conocer sus instalaciones?					
22	¿El CRC tiene establecidas las orientaciones para los usuarios con habilidades diferentes?					
23	¿El CRC tiene establecidas las orientaciones para la población que solicita información?					
Elementos tangibles		TD 1	ED 2	I 3	DA 4	TA 5
24	¿Los equipos Centro Regional de Capacitación son de aspecto moderno?					
25	¿Los materiales están asociados al servicio del Centro Regional de Capacitación?					
26	¿Los equipos y/o materiales del Centro Regional de Capacitación están operativas para ser usados?					
27	¿Las instalaciones físicas del Centro Regional de Capacitación son atractivas?					
28	¿Las instalaciones del Centro Regional de Capacitación son las adecuadas?					
29	¿La infraestructura del Centro Regional de Capacitación cuenta con señales en caso de sismo o cualquier emergencia?					
30	¿Hay una adecuada distribución para los salones de clase?					

Anexo N 5 Matriz de validez


TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación-Gobierno Regional La Libertad, 2020.

Instrumento de medición de variable: Cuestionario - Calidad del servicio

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observación Y/O Aporte
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Calidad del servicio	Estrategia y organización	Planeamiento estratégico	¿Ante un percance que tenga el usuario el personal del CRC sabe cómo actuar?						√		√		√		√		
			¿El personal del CRC tiene diversas actividades para realizar actividades de confraternización con los usuarios?						√		√		√		√		
		Responsables de atención al usuario.	¿Las funciones del CRC están relacionadas con la satisfacción y desarrollo académico de los usuarios?						√		√		√		√		
			Gestión de calidad	¿El proceso de la calidad de la atención al usuario se retroalimenta de acuerdo a las necesidades del servicio que se ofrece?						√		√		√		√	
	Conocimiento	Identificación de necesidades	¿El servicio que reciben están vinculadas con las necesidades y expectativas del usuario?						√		√		√		√		
		Interculturalidad del usuario	¿Se recoge y analiza sistemáticamente las características culturales del usuario?						√		√		√		√		
		Participación del usuario	¿La entidad permite la participación del usuario en el diseño e implementación de la mejora de servicios?						√		√		√		√		


 Dionicio Godofredo González González
 DNI: 17889722



 Dr. Pedro Morales


 Dr. José Cubas

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observación Y/O Aporte
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Calidad del servicio	Accesibilidad	Canal presencial	¿Se tiene especial cuidado que la plataforma de atención a la ciudadanía, sea convenientemente implementada con ventanillas para la realización de diferentes trámites y acceso a información?						√		√		√		√		
			¿La atención a la ciudadanía se realiza mediante la entrega de información impresa?						√		√		√		√		
			¿Los funcionarios y servidores se desplazan fuera de la entidad, para la atención de trámites?						√		√		√		√		
		Canal telefónico	¿La atención se realiza a través de una línea telefónica dedicada exclusivamente a la atención del usuario?						√		√		√		√		
		Canal virtual	¿La atención a la ciudadanía se realiza mediante la entrega de información online?						√		√		√		√		
	Infraestructura, mobiliario y equipamiento	Espacio físico	¿El espacio físico para la atención al usuario es adecuado en cuanto a condiciones de infraestructura, ventilación, limpieza e iluminación?						√		√		√		√		
			¿Se adapta el espacio físico a las particularidades del usuario?						√		√		√		√		
		Señalización	¿En el interior de la entidad, existen mapas de ubicación, planos o carteles en los mostradores aéreos para facilitar la ubicación del usuario?						√		√		√		√		
		Equipamiento para atención al usuario	¿Se cuenta con equipos de asignación en el área de atención o sistema de colas, televisores, equipos multimedia y virtuales, entre otros?						√		√		√		√		



Dionicio Godofredo González González
DNI: 17889722



Dr. Pedro Morales


Dr. José Cubas

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observación Y/O Aporte
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Calidad del servicio	Procesos de atención	Orientación al usuario	¿Se ha asignado personal específico para brindar orientación a los usuarios para todos los canales de atención?						√		√		√		√		
		Pagos vinculados a los servicios	¿Se ha implementado un servicio de pago en línea (Internet, telefonía fija o celular) para los diferentes servicios que brinda la institución?						√		√		√		√		
		Protocolo de atención al usuario	¿La entidad cuenta con protocolos y métodos para la atención al usuario formalmente aprobados y entregados por la institución?						√		√		√		√		
		Trato preferente y equitativo	¿El personal tiene el conocimiento para atender al usuario de acuerdo a la Ley N° 28683 trato preferente a las mujeres embarazadas, niñas, niños, los adultos mayores y personas con discapacidad?						√		√		√		√		
	Personal de atención	Perfil del puesto	¿Ud. Cree que el personal que le atiende está calificado para hacerlo?						√		√		√		√		
		Inducción y capacitación	¿Los docentes cumplen con las expectativas de los usuarios?						√		√		√		√		


 Dionicio Godofredo González González
 DNI: 17889722



 Dr. Pedro Morales


 Dr. José Cubas


Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observación Y/O Aporte
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Calidad del servicio	Transparencia y acceso a la información	Transparencia	¿La entidad pública brinda información, bajo el enfoque de transparencia y datos abiertos?						√		√		√		√		
		Acceso	¿La entidad dispone de un mecanismo virtual de presentación de solicitudes de acceso a la información?						√		√		√		√		
	Medición y agrado	Seguimiento y monitoreo	¿La entidad realiza actividades de seguimiento monitoreo del servicio al usuario?						√		√		√		√		
		Satisfacción del usuario	¿Se establece indicadores específicos para medir la satisfacción del usuario frente a la atención que brinda el personal en plataforma de CRC?						√		√		√		√		
			¿Se establece indicadores específicos para medir la satisfacción del usuario referente a la atención proporcionada por la institución?						√		√		√		√		
			¿Se establece indicadores específicos para medir la satisfacción del usuario referente a las clases proporcionadas por los docentes?						√		√		√		√		
		Reclamos y sugerencias	Reclamos y sugerencias	¿Se cuenta con un sistema informático de soporte para el procesamiento de reclamos?						√		√		√		√	
	¿Se cuenta con un sistema informático de soporte para el procesamiento sugerencias?								√		√		√		√		


Dionicio Godofredo González González
DNI: 17889722



Dr. Pedro Morales


Dr. José Cubas


FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario - Calidad del servicio		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de la calidad del servicio en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad, 2020.		
Aplicada a la muestra participante	122 usuarios		
Nombre y Apellido del Experto	Dionicio Godofredo González González	DNI N°	17889722
Título Profesional	Lic. Antropología Social.	Celular	961713718
Dirección Domiciliaria	Calle. San Andrés N° 233 Dpto. 301- Urb. San Andrés I – Trujillo.		
Grado Académico	Doctor		
Firma	 _____ Dionicio Godofredo González González DNI: 17889722	Lugar y Fecha	Trujillo, 30 de octubre del 2020

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario - Calidad del servicio		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de la calidad del servicio en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad, 2020.		
Aplicada a la muestra participante	122 usuarios.		
Nombre y Apellido del Experto	José Manuel, Cubas Vargas	DNI N°	18073683
Título Profesional	Contador Público	Celular	947486025
Dirección Domiciliaria	F. Schubert 801 – Urb. Primavera - Trujillo		
Grado Académico	Maestro en Gestión Pública		
Firma		Lugar y Fecha	Trujillo, 30 de octubre del 2020

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario - Calidad del servicio		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de la calidad del servicio en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad, 2020.		
Aplicada a la muestra participante	122 usuarios.		
Nombre y Apellido del Experto	Pedro Otoniel Morales Salazar	DNI N°	17910106
Título Profesional	Ing. Mecánico, Lic. Educación y Abogado	Celular	966814497
Dirección Domiciliaria	Call. Las Esmeraldas 350, Urb. Santa Inés – Trujillo.		
Grado Académico	Doctor en Administración de la Educación		
Firma		Lugar y Fecha	Trujillo, 02 de noviembre de 2020

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUECES O EXPERTOS


TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación-Gobierno Regional La Libertad, 2020.

Instrumento de medición de variable: Cuestionario - Satisfacción del usuario

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observación Y/O Aporte
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Satisfacción del usuario	Capacidad de Respuesta	Conocimiento	¿El personal tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?						√		√		√		√		
			¿Los docentes tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?						√		√		√		√		
		predisposición	¿Existe amplia predisposición de los trabajadores para apoyar a los usuarios?						√		√		√		√		
			¿Existe amplia predisposición de los docentes para apoyar a los usuarios?						√		√		√		√		
	Cumplimiento oportuno	Seriedad	¿Cuándo el CRC promete algo lo hace?						√		√		√		√		
			¿El CRC concluye el servicio en el tiempo prometido?						√		√		√		√		
		Firmeza	¿Los docentes cumplen las afirmaciones que hacen a los usuarios?						√		√		√		√		



Dionicio Godofredo González González
DNI: 17889722



Dr. Pedro Morales


Dr. José Cubas

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observación Y/O Aporte
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Satisfacción del usuario	Seguridad	Cumplimiento	¿Los colaboradores ofrecen los servicios de manera efectiva?						√		√		√		√		
			¿Existe cumplimiento del servicio ofertado en el momento de la matricula con el transcurso de las clases?						√		√		√		√		
		Confianza	¿Los docentes proyectan la imagen de la entidad?						√		√		√		√		
			¿El comportamiento de los docentes del CRC transmiten confianza a los usuarios?						√		√		√		√		
	Conformidad	Expectativa	¿El CRC, ofrece el servicio considerando las expectativas del usuario?						√		√		√		√		
			¿Los usuarios se sienten seguros cuando realizan sus pagos en el CRC?						√		√		√		√		
			¿Las clases recibidas satisfacen las expectativas del usuario?						√		√		√		√		
			¿Las becas o beneficios por el CRC satisfacen las expectativas del usuario?						√		√		√		√		
			¿La infraestructura del CRC satisface las expectativas del usuario?						√		√		√		√		
			¿La certificación de curso por el CRC satisface las expectativas del usuario?						√		√		√		√		
		¿Los materiales educativos del CRC satisface las expectativas del usuario?						√		√		√		√			



 Dionicio Godofredo González González
 DNI: 17889722


 Dr. Pedro Morales



 Dr. José Cubas

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observación Y/O Aporte
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Satisfacción del usuario	Garantía del Servicio	Precisión	¿Es preciso y claro el personal que le brinda informes sobre los cursos?						√		√		√		√		
			¿El docente le explica con claridad los temas a tratar?						√		√		√		√		
		Orientaciones	¿El CRC tiene un plano de ubicación para los usuario o población que quiere conocer sus instalaciones?						√		√		√		√		
			¿El CRC tiene establecidas las orientaciones para los usuarios con habilidades diferentes?						√		√		√		√		
			¿El CRC tiene establecidas las orientaciones para la población que solicita información?						√		√		√		√		
		Elementos tangibles	Equipos	¿Los equipos Centro Regional de Capacitación son de aspecto moderno?						√		√		√		√	
	¿Los materiales están asociados al servicio del Centro Regional de Capacitación?								√		√		√		√		
	¿Los equipos y/o materiales del Centro Regional de Capacitación están operativas para ser usados?								√		√		√		√		
	Instalaciones		¿Las instalaciones físicas del Centro Regional de Capacitación son atractivas?						√		√		√		√		
			¿Las instalaciones del Centro Regional de Capacitación son las adecuadas?						√		√		√		√		
			¿La infraestructura del Centro Regional de Capacitación cuenta con señales en caso de sismo o cualquier emergencia?						√		√		√		√		
			¿Hay una adecuada distribución para los salones de clase?						√		√		√		√		


FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario - Satisfacción del Usuario		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de la satisfacción al usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020.		
Aplicada a la muestra participante	122 usuarios		
Nombre y Apellido del Experto	Dionicio Godofredo González González	DNI N°	17889722
Título Profesional	Lic. Antropología Social.	Celular	961713718
Dirección Domiciliaria	Calle. San Andrés N° 233 Dpto. 301- Urb. San Andrés I – Trujillo.		
Grado Académico	Doctor		
Firma	 _____ Dionicio Godofredo González González DNI: 17889722	Lugar y Fecha	Trujillo, 30 de octubre del 2020

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario – Satisfacción del usuario		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad, 2020.		
Aplicada a la muestra participante	122 usuarios.		
Nombre y Apellido del Experto	José Manuel, Cubas Vargas	DNI N°	18073683
Título Profesional	Contador Público	Celular	947486025
Dirección Domiciliaria	F. Schubert 801 – Urb. Primavera - Trujillo		
Grado Académico	Maestro en Gestión Pública		
Firma		Lugar y Fecha	Trujillo, 30 de octubre del 2020

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario – Satisfacción del usuario		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad, 2020.		
Aplicada a la muestra participante	122 usuarios.		
Nombre y Apellido del Experto	Pedro Otoniel Morales Salazar	DNI N°	17910106
Título Profesional	Ing. Mecánico, Lic. Educación y Abogado	Celular	966814497
Dirección Domiciliaria	Call. Las Esmeraldas 350, Urb. Santa Inés – Trujillo.		
Grado Académico	Doctor en Administración de la Educación		
Firma		Lugar y Fecha	Trujillo, 02 de noviembre de 2020

Anexo N 6 Confiabilidad de los instrumentos

Nº	ÍTEMS - CALIDAD DEL SERVICIO	Alfa de Cronbach
1	¿Ante un percance que tenga el usuario el personal del CRC sabe como actuar?	.935
2	¿El personal del CRC tiene diversas actividades para realizar actividades de confraternización con los usuarios?	.934
3	¿Las funciones del CRC están relacionadas con la satisfacción y desarrollo académico de los usuarios?	.934
4	¿El proceso de la calidad de la atención al usuario se retroalimenta de acuerdo a las necesidades del servicio que se ofrece?	.935
5	¿El servicio que reciben están vinculadas con las necesidades y expectativas del usuario?	.934
6	¿Se recoge y analiza sistemáticamente las características culturales del usuario?	.933
7	¿La entidad permite la participación del usuario en el diseño e implementación de la mejora de servicios?	.932
8	¿Se tiene especial cuidado que la plataforma de atención a la ciudadanía, sea convenientemente implementada con ventanillas para la realización de diferentes trámites y acceso a información?	.933
9	¿La atención a la ciudadanía se realiza mediante la entrega de información impresa?	.934
10	¿Los funcionarios y servidores se desplazan fuera de la entidad, para la atención de trámites?	.933
11	¿La atención se realiza a través de una línea telefónica dedicada exclusivamente a la atención del usuario?	.934
12	¿La atención a la ciudadanía se realiza mediante la entrega de información online?	.932
13	¿El espacio físico para la atención al usuario es adecuado en cuanto a condiciones de infraestructura, ventilación, limpieza e iluminación?	.933
14	¿Se adapta el espacio físico a las particularidades del usuario?	.932
15	¿En el interior de la entidad, existen mapas de ubicación, planos o carteles en los mostradores aéreos para facilitar la ubicación del usuario?	.933
16	¿Se cuenta con equipos de asignación en el área de atención o sistema de colas, televisores, equipos multimedia y virtuales, entre otros?	.934
17	¿Se ha asignado personal específico para brindar orientación a los usuarios para todos los canales de atención?	.932
18	¿Se ha implementado un servicio de pago en línea (Internet, telefonía fija o celular) para los diferentes servicios que brinda la institución?	.931
19	¿La entidad cuenta con protocolos y métodos para la atención al usuario formalmente aprobados y entregados por la institución?	.931
20	¿El personal tiene el conocimiento para atender al usuario de acuerdo a la Ley N° 28683 trato preferente a las mujeres embarazadas, niñas, niños, los adultos mayores y personas con discapacidad?	.933
21	¿Ud. Cree que el personal que le atiende está calificado para hacerlo?	.934
22	¿Los docentes cumplen con las expectativas de los usuarios?	.933
23	¿La entidad pública brinda información, bajo el enfoque de transparencia y datos abiertos?	.932
24	¿La entidad dispone de un mecanismo virtual de presentación de solicitudes de acceso a la información?	.931
25	¿La entidad realiza actividades de seguimiento monitoreo del servicio al usuario?	.932
26	¿Se establece indicadores específicos para medir la satisfacción del usuario frente a la atención que brinda el personal en plataforma de CRC?	.931
27	¿Se establece indicadores específicos para medir la satisfacción del usuario referente a la atención proporcionada por la institución?	.931
28	¿Se establece indicadores específicos para medir la satisfacción del usuario referente a las clases proporcionadas por los docentes?	.933
29	¿Se cuenta con un sistema informático de soporte para el procesamiento de reclamos?	.932
30	¿Se cuenta con un sistema informático de soporte para el procesamiento sugerencias?	.931
Alfa de Cronbach 0,935 - Número de elemento, 30		

Nº	ÍTEMS - SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Alfa de Cronbach
1	¿El personal tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?	.941
2	¿Los docentes tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?	.939
3	¿Existe amplia predisposición de los trabajadores para apoyar a los usuarios?	.940
4	¿Existe amplia predisposición de los docentes para apoyar a los usuarios?	.940
5	¿Cuándo el CRC promete algo lo hace?	.939
6	¿El CRC concluye el servicio en el tiempo prometido?	.938
7	¿Los docentes cumplen las afirmaciones que hacen a los usuarios?	.938
8	¿Los colaboradores ofrecen los servicios de manera efectiva?	.939
9	¿Existe cumplimiento del servicio ofertado en el momento de la matricula con el transcurso de las clases?	.937
10	¿Los docentes proyectan la imagen de la entidad?	.937
11	¿El comportamiento de los docentes del CRC transmiten confianza a los usuarios?	.939
12	¿El CRC, ofrece el servicio considerando las expectativas del usuario?	.937
13	¿Los usuarios se sienten seguros cuando realizan sus pagos en el CRC?	.937
14	¿Las clases recibidas satisfacen las expectativas del usuario?	.937
15	¿Las becas o beneficios por el CRC satisfacen las expectativas del usuario?	.936
16	¿La infraestructura del CRC satisface las expectativas del usuario?	.938
17	¿La certificación de curso por el CRC satisface las expectativas del usuario?	.936
18	¿Los materiales educativos del CRC satisface las expectativas del usuario?	.936
19	¿Es preciso y claro el personal que le brinda informes sobre los cursos?	.939
20	¿El docente le explica con claridad los temas a tratar?	.937
21	¿El CRC tiene un plano de ubicación para los usuario o población que quiere conocer sus instalaciones?	.937
22	¿El CRC tiene establecidas las orientaciones para los usuarios con habilidades diferentes?	.939
23	¿El CRC tiene establecidas las orientaciones para la población que solicita información?	.938
24	¿Los equipos Centro Regional de Capacitación son de aspecto moderno?	.937
25	¿Los materiales están asociados al servicio del Centro Regional de Capacitación?	.936
26	¿Los equipos y/o materiales del Centro Regional de Capacitación están operativas para ser usados?	.937
27	¿Las instalaciones físicas del Centro Regional de Capacitación son atractivas?	.937
28	¿Las instalaciones del Centro Regional de Capacitación son las adecuadas?	.936
29	¿La infraestructura del Centro Regional de Capacitación cuenta con señales en caso de sismo o cualquier emergencia?	.936
30	¿Hay una adecuada distribución para los salones de clase?	.937
Alfa de Cronbach 0,940 - Número de elemento, 30		

Anexo N 7 Valoración de la tabla de Rh0 de Spearman

LOR r	INTERPRETACIÓN
-1	Correlación negativa perfecta
-0.90 a -0.99	Correlación negativa muy alta (muy fuerte)
-0.70 a -0.89	Correlación negativa alta (fuerte o considerable)
-0.40 a -0.69	Correlación negativa moderada (media)
-0.20 a -0.39	Correlación negativa baja (débil)
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja (muy débil)
00	Correlación nula (no existe correlación)
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja (muy débil)
0.20 a 0.39	Correlación positiva baja (débil)
0.40 a 0.69	Correlación positiva moderada (media)
0.70 a 0.89	Correlación positiva alta (fuerte o considerable)
0.90 a 0.99	Correlación positiva muy alta (muy fuerte)
1	Correlación positiva perfecta

Anexo N 8. Autorización de aplicación del instrumento firmado por la respectiva autoridad.



**CENTRO REGIONAL
DE CAPACITACIÓN**

*Juntos por la
Prosperidad*

“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”

Trujillo, 01 de octubre del 2020

Carta N° 18-2020-GGR/CRC

Sra.

Consuelo Elizabeth, Silva Pimentel

Presente. -

Asunto: Autorización para aplicar cuestionarios.

Me dirijo a usted cordialmente para autorizarle la aplicación de cuestionarios con fines académicos en esta Gerencia y así mismo, le brindaremos toda la información impresa o virtual que usted requiera.

Sin otro particular aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



“Juntos por la Prosperidad”

Dirección de la Unidad orgánica que emite el documento. Teléfonos
Página Web: www.regionallibertad.gob.pe, Twitter, Facebook