



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL
CLIENTE EN MEJORA DE LA ATENCIÓN AL USUARIO
EN LA SEDE CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL
DE CAJAMARCA.**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

Autor:

Bach. Chávez Silva Franz Fernando

(ORCID: 0000-0001-9154-3788)

Asesor:

Dr. Mirko Merino Nuñez

(ORCID: 0000-0002-8820-6382)

Línea de Investigación

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2021

**PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE EN MEJORA DE
LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LA SEDE CENTRAL DEL GOBIERNO
REGIONAL DE CAJAMARCA.**

Aprobación del jurado

Asesor (a)

Dr. Merino Núñez, Mirko

Presidente (a)

Dr. Merino Núñez, Mirko

Secretario (a)

Dr. Córdova Chirinos, José William

Vocal (a)

Dr. García Yovera, Abraham José

Dedicatoria

Esta investigación la dedico con mucho aprecio a mis padres y abuelos, por educarme con valores, respeto, responsabilidad, solidaridad; por su cariño y ejemplo brindado, de la misma manera mencionar a mi amada esposa e hijo que son mi motivo para seguir adelante.

Agradecimiento

Agradecer primeramente a Dios por permitirme gozar de salud y dotarme de vida, ya que sin él nada sería posible. De igual manera a mis compañeros de trabajo, por su colaboración, tiempo y compañerismo en estos años, ya que me apoyaron de diversas maneras. También agradezco a los docentes que supieron llegar y orientarme a comprender diversos temas y compartieron experiencias importantes para mi vida personal y laboral.

Resumen

La investigación se realizó a partir de las distintas quejas y reclamos expresados por los ciudadanos al momento de acudir por información o realizar sus trámites en esta entidad estatal, por ello se definió como objetivo: proponer estrategias de servicio al cliente para mejorar de la atención al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Cajamarca. El tipo de estudio fue descriptivo, el diseño no experimental, se aplicó una encuesta a una muestra de 78 ciudadanos mediante un cuestionario basado en la escala de Likert.

Los principales resultados del diagnóstico de la atención actual que recibe el usuario en la sede central del Gobierno Regional de Cajamarca, con respecto a las necesidades de los ciudadano se han logrado atender para el 76%, el cual precisó estar conforme, pero se tienen brechas importantes por mejorar como el compromiso, el mismo que debe ser asumido por el personal, los factores deficientes son la accesibilidad al servicio, atención inadecuada e inoportuna, falta de cortesía, denotando una atención poco profesional, carencias ocasionadas por la poca o nula capacitación de los colaboradores de la institución.

Se concluye con la propuesta de mejorar la satisfacción del ciudadano, es capacitar al personal que está en contacto directo, dotar de muebles, equipos y otros materiales que permitan agilizar y mejorar el proceso de atención, conllevando a una mejor escucha, atención y comunicación con la persona que busca ser atendida según su necesidad o requerimiento en la entidad del Gobierno Regional de Cajamarca.

Palabras clave: Atención al cliente, calidad de servicio, cortesía credibilidad, satisfacción.

Abstract

The investigation was carried out based on the different complaints and claims expressed by citizens at the time of seeking information or carrying out their procedures in this state entity, therefore the objective was defined: to propose customer service strategies to improve customer service. user at the headquarters of the Regional Government of Cajamarca. The descriptive type of study, the non-experimental design, a survey was applied to a sample of 78 citizens using a questionnaire based on the Likert scale.

The main results of the diagnosis of the current care that the user receives at the headquarters of the Regional Government of Cajamarca, with respect to the needs of the citizens, have been met for 76%, who needed to be satisfied, but there are gaps Important factors to be improved such as commitment, the same that must be assumed by the staff, the deficient factors are accessibility to the service, inadequate and untimely attention, lack of courtesy, denoting unprofessional attention, deficiencies caused by little or no training to the collaborators of the institution.

It concludes with the proposal to improve citizen satisfaction, train staff who are in direct contact, provide furniture, equipment and materials that allow streamlining and improving the care process, leading to better listening, care and communication with the person who seeks to be served according to your need or requirement in the entity of the Regional Government of Cajamarca.

Keywords: Customer service, quality of service, courtesy, credibility, satisfaction.

Índice

Aprobación del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Abstract.....	vi
Índice	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1 Realidad problemática	11
1.2 Trabajos previos	13
1.3 Teorías relacionadas al tema	18
1.4 Formulación del Problema	26
1.5 Justificación e importancia del estudio	26
1.6 Hipótesis	27
1.7 Objetivos.....	27
1.7.1 Objetivo general	27
1.7.2 Objetivos específicos.....	27
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	28
2.1 Tipo y diseño de la investigación.....	28
2.2 Población y muestra.....	28
2.3 Variables, operacionalización.....	29
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. 32	
2.5 Procedimiento del análisis de datos	33
2.6 Aspectos éticos.....	33
2.7 Criterios de rigor científico.....	34
III. RESULTADOS.....	35
3.1. Tablas y figuras.....	35
3.2. Discusión de resultados	59
3.3. Aporte científico (propuesta de investigación)	63
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	70
4.1. Conclusiones	70
4.2. Recomendaciones	71
REFERENCIAS	72
ANEXOS.....	77

Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de la variable dependiente	30
Tabla 2: Operacionalización de la variable independiente	30
Tabla 3: Presentación del Alfa de Conbrach	32
Tabla 4: Criterios de Rigor científico	34
Tabla 5 Atendieron sus necesidades en el Gobierno Regional de Cajamarca.	35
Tabla 6 Está satisfecho con la atención de sus necesidades.....	36
Tabla 7 Se siente seguro en el Gobierno Regional Cajamarca	37
Tabla 8 Los colaboradores le inspiran seguridad al atenderle.	38
Tabla 9 Considera que se brinda calidad de servicio.	39
Tabla 10 Considera que la entidad tiene un prestigio adecuado	40
Tabla 11 El colaborador muestra esfuerzo y compromiso al atenderle.	41
Tabla 12 En la sede central del GRC la atención es rápida	42
Tabla 13 Considera que lo colaboradores comunican de manera adecuada	43
Tabla 14 La presentación de los colaboradores es buena	44
Tabla 15 Los colaboradores le explican y se dejan entender al atenderle	45
Tabla 16 Es adecuada la comunicación (redes sociales, correo, volantes).....	46
Tabla 17 Considera que sus reclamos sí son escuchados y solucionados	47
Tabla 18 Las gestiones documentarias se atienden en un tiempo adecuado	48
Tabla 19 Hay preocupación por resolver los inconvenientes y problemas	49
Tabla 20 Considera que el personal de atención al usuario es el adecuado.....	50
Tabla 21 El contacto que tiene con usted el colaborador es directo y amable.	51
Tabla 22 El trabajador es empático y atiende sus inquietudes.....	52
Tabla 23 El comportamiento de los colaboradores es profesional.	53
Tabla 24 El desempeño de los colaboradores en la atención es bueno.....	54
Tabla 25 Los colaboradores tienen conocimiento en atención al cliente	55
Tabla 26 Las instalaciones del Gobierno Regional Cajamarca son cómodas	56
Tabla 27 Las instalaciones se encuentran en buen estado y limpias	57
Tabla 28 Las instalaciones están cuidadas y pintadas y atractivas.....	58
Tabla 29: plan de acción	68
Tabla 30: Periodo	69

Índice de figuras

Figura 1. Atendieron sus necesidades en el Gobierno Regional de Cajamarca. .	35
Figura 2. Está satisfecho con la atención de sus necesidades	36
Figura 3. Al momento de llegar a la sede central del Gobierno Regional Cajamarca se siente seguro.....	37
Figura 4. Los colaboradores le inspiran seguridad al atenderle.	38
Figura 5. Considera que se brinda calidad de servicio.	39
Figura 6. Considera que la entidad tiene un prestigio adecuado que se ha ganado	40
Figura 7. El colaborador muestra esfuerzo y compromiso al atenderle.	41
Figura 8. En la sede central del Gobierno Regional Cajamarca la atención es rápida	42
Figura 9. Considera que lo colaboradores comunican de manera adecuada al momento de la atención.	43
Figura 10. La presentación de los colaboradores es buena.....	44
Figura 11. Los colaboradores le explican y se dejan entender al atenderle	45
Figura 12. Las formas de comunicación (redes sociales, correo, volantes) que realiza el Gobierno Regional Cajamarca son adecuadas	46
Figura 13. Considera que sus reclamos sí son escuchados y solucionados.....	47
Figura 14. El nivel de respuesta a sus gestiones considera que se realiza en un tiempo adecuado	48
Figura 15. Hay preocupación por resolver los inconvenientes y problemas por parte del personal	49
Figura 16. Considera que el personal de atención al usuario es el adecuado	50
Figura 17. El contacto que tiene con usted el colaborador es directo y amable...51	
Figura 18. El trabajador tiene facilidad de relacionarse para atender sus inquietudes.	52
Figura 19. Considera que el comportamiento de los colaboradores es profesional	53
Figura 20. El desempeño de los colaboradores en relación a la atención es bueno	54
Figura 21. Los colaboradores tienen conocimiento en atención al cliente	55
Figura 22. Las instalaciones del Gobierno Regional Cajamarca son cómodas....	56
Figura 23. Las instalaciones se encuentran en buen estado y limpias	57
Figura 24. Las instalaciones se encuentran bien cuidadas y pintadas y atractivas que generan una imagen positiva.	58

I. INTRODUCCIÓN

Una de las deficiencias más notables que se tienen en las instituciones públicas, es la calidad de servicio que se ofrece al usuario, por ello en la presente investigación se tuvo como objetivo proponer estrategias de servicio al cliente para mejorar de la atención al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Cajamarca, la problemática describe las deficiencias que se tienen al momento de brindar la atención al usuario, la mismas que se encuentran en el capítulo de introducción, la descripción de otras problemáticas a nivel internacional, nacional y local con el propósito de obtener un panorama mejor sobre la realidad que enfrentan otras entidades, también están los trabajos previos, teorías relacionadas a las variables, formulación del problema que es la pregunta de investigación con la que se inicia este estudio. Luego se explica la justificación del estudio, la hipótesis y los objetivos planteados.

En el capítulo: Material y Método se describe la metodología que se aplicó en el estudio, teniendo en cuenta el tipo y diseño, definición de la población y muestra, variables y su operatividad para la medición con sus respectivas técnicas, instrumentos, y finalmente los aspectos y criterios éticos.

En capítulo III, se evidencia los registros mediante tablas y gráficos que muestran los resultados por preguntas, las que son interpretadas de acuerdo a los hallazgos encontrados, luego se realizó la discusión y se contrastó con estudios previos y teorías, permitiendo conocer si los resultados son similares o se diferencian.

Finalmente, en el capítulo IV están las conclusiones de los principales aportes que hace este estudio en base a los hallazgos obtenidos, luego se hace las recomendaciones respectivas para que se tomen acciones correctivas o de mejora en beneficio del ciudadano que visita el Gobierno regional de Cajamarca.

1.1 Realidad problemática

A nivel internacional

Nikolova (2015) resalta la atención recibida por el cliente, puesto que las expectativas que éste se crea son determinantes para transmitir una imagen importante de la empresa que ofrece esta atención. Es importante que las organizaciones se esfuercen en ofrecer una atención de calidad, ya que, gracias a la influencia de las redes sociales, un cliente puede con mayor facilidad dar a conocer su reclamo o felicitación por la atención recibida en una empresa.

Muñoz (2016), las empresas están prestando bastante importancia al consumidor y la atención es una de ellas, donde la imagen que se genere de una buena atención está en los colaboradores que están en contacto directo con el cliente; pero la decisión está en la gerencia, para ofrecer un buen servicio, la problemática en un estudio revela que el 86% de clientes han prescindido de los servicios de una empresa por su mala atención, por ello el cliente debe ser atendido con la consideración que merece. De esta forma la expectativa del usuario será vital para que éste regrese y los ingresos de la empresa incrementen.

Por otro lado, ANEKIS (2015), refiere que los clientes a parte de la atención, también desean que la empresa muestre interés de saber qué necesitan y cómo orientarlos. La mala atención afecta los ingresos de una empresa mediante la pérdida de clientes, ya sea por malos comentarios, curiosidad hacia probar otros productos y el mayor porcentaje indica el rechazo hacia la empresa que ofreció una mala atención.

A nivel nacional

Regalado (2015) menciona que el cliente utiliza su capacidad crítica durante la selección de buenos servicios que ofrece una empresa, buscando relaciones con sus experiencias vividas. Se utiliza una técnica de medición del nivel de calidad, la cual consiste en que un usuario permita conocer el nivel de servicio que ofrece la organización y tomar decisiones que ayuden a mejorar y corregir la organización.

León (2015) argumenta que, al mejorar la calidad de servicio, la empresa logrará satisfacer la necesidad del usuario. Para ello deberá reducir errores, evitar

sobrecostos, cumplir requerimientos y necesidades del cliente; así las organizaciones cumplirán estándares de calidad para ser competitivas.

Moya (2016) menciona que la calidad de servicio es necesaria para que las organizaciones puedan mantener su nivel de competitividad en el mercado frente a la competencia, puesto que el usuario busca cumplir sus expectativas al visitar una entidad empresarial, estatal o privada, caso contrario abandonará la marca. Moya concluye que las áreas de atención al cliente, creadas por las organizaciones para mejorar el servicio ofrecido, no obtienen resultados óptimos, puesto que es labor de toda la empresa ofrecer un servicio de alta calidad para sus clientes.

A nivel institucional

En la actualidad las entidades públicas tienen políticas definidas en mejora de la atención y los servicios que ofrecen al ciudadano, Sin embargo, aún está en proceso de aplicación integral, es por ello, que se evidencian diferentes deficiencias que deben ser atendidas, ya que estas entidades, aparte de ofrecer bienes y servicios, buscan también una óptima atención al usuario, utilizando estrategias para integrar a la organización en su totalidad, o creando áreas específicas y capacitando a su personal para brindar una mejor atención al usuario que frecuenta la empresa.

En los últimos años, se ha tenido una especial consideración en la atención que se brinda al cliente, utilizando diversas estrategias, con la finalidad de hacer valer su imagen como institución pública o privada. Por ello, los problemas de atención al ciudadano no son ajenos al Gobierno Regional de Cajamarca siendo esta una entidad del Estado. El ciudadano ha hecho llegar su disconformidad por el trato y la atención que ha recibido, si bien el personal tiene diversas obligaciones y responsabilidad; pero la atención es un aspecto fundamental que se está descuidando, y los ciudadanos han expresado su descontento mediante reclamos directos, quejas mediante documentos y también en medios de comunicación como radio, televisión, y redes sociales, generadno una mala imagen la entidad estatal de Cajamarca.

En el Gobierno Regional de Cajamarca se ha podido determinar como posibles causas de la deficiente atención al usuario las siguientes: carencia de

personal específico para atender este tipo de necesidades, función realizada por el personal de seguridad. También se ha observado la escasa capacitación en temas relacionados a la atención al usuario, retrasos en la gestión de trámites; Causas más que suficientes para que el poblador se manifieste inconforme con la atención que reciben. Según lo descrito anteriormente, en la presente investigación se busca mejorar la atención al usuario mediante estrategias de calidad de servicio, de modo que el servicio ofrecido este acorde a las necesidades de los integrantes de la sociedad, quienes esperan mejores instituciones públicas para la atención de los problemas que quejan día a día al ciudadano.

1.2 Trabajos previos

A nivel internacional

Guerrero (2016) en su tesis *“Capacitación del servidor municipal y la atención al cliente. Caso balcón de servicios de la administración zonal Eloy Alfaro del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, ubicado al sur de Quito”*, el investigador se planteó como objetivo: analizar y capacitar al colaborador municipal para mejorar la atención de usuarios que frecuentan el municipio de Quito, recurrió a la metodología de investigativa descriptiva, cualitativa de carácter documental. Los resultados son que un 4% está contento con la atención que ha recibido, es decir, es mínimo las personas que reconocen que están acorde en el actual trato que se ofrece, porque no se ofrece capacitaciones, lo gerentes de las diferentes áreas no están interesados en mejorar el servicio y el trato al usuario. Se concluye que se deben desarrollar estrategias como la capacitación para mejorar la atención al usuario y mejorar la percepción del servicio que ofrece el municipio, del mismo modo los colaboradores deben ser ubicados en puestos de acuerdo a su perfil, en relación a las perspectivas y objetivos de la entidad.

Del Salto (2014) en su tesis *“Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012”*, el objetivo realizar un análisis de la atención al usuario y la satisfacción. Se utilizó como metodología de la investigación un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, se aplicó la técnica de la encuesta y la observación directa a una población de 391. Los resultados son importantes y buenos ya que el 89% indica estar contento con la atención ofrecida y respecto al

trato es aún mejor, ya que es considerada por el 98% de los investigados como buena, con respecto al tiempo esperado para la atención es relacionado como bueno para el 81%, pero un 45% admite que tiene algunas dificultades. Se concluye que mostrar y detallar la información es importante para el usuario, ya que es percibida como una atención integral, con respecto al personal se recomienda realizar talleres de motivación y de capacitación para atender de manera eficiente al usuario.

Chang (2014) en su investigación “*Atención al cliente en los servicios de la municipalidad de Malacatán San Marcos*”, presenta el objetivo de identificar cómo es la atención al cliente, en los servicios de la entidad pública, la metodología que utilizó el investigador es descriptiva, sin experimentación, se aplicó una encuesta a 170 individuos. Los principales resultados son que se tiene deficiencias en la atención al usuario porque no se sigue las políticas definidas en la entidad como una adecuada conducta, aptitud y actitud del colaborador, no se cuenta con ambientes e infraestructura adecuada, la atención ofrecida el usuario ha calificado como buena y regular; pero en los elementos intangibles es deficiente, es deficiente también en la cortesía, amabilidad, el propio servicio. Se concluye que se tienen deficiencias muy marcadas en función de la infraestructura y los ambientes poco adecuados y cómodos, falta de ventilación e iluminación sumado a una deficiente control y seguimiento de la atención que se ofrece, lo que conlleva a la insatisfacción del usuario.

A nivel nacional

Arrascue y Segura (2016) en su tesis “*Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte “Clinifer” Chiclayo-2015*” su objetivo es determinar la influencia que existe entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte “CLINIFER”. Su metodología aplicada fue de tipo descriptivo correlacional, el diseño de investigación es no experimental transversal, la población de estudio estuvo conformada por 9 colaboradores y 32 clientes. Entre las conclusiones se encontró que existe relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente, la calidad de servicio de estructura (equipos, ambientes cómodos y limpios) 89%, la fiabilidad de confianza y seguridad el promedio es 100%, con respecto a la presentación del

colaborador y la atención que ofrecen 78%, y se cuenta con horario accesible 89%, y 97% se siente satisfecho con el servicio; se recomendaría el servicio, la forma de atención personalizada son indicadores aceptados por un 97%. Se propuso estrategias para mejorar la atención y satisfacción del cliente mediante la capacitación a los trabajadores y mejorando la infraestructura de la clínica.

Hermeza (2015) en su tesis *“Estudio de la calidad de servicio y nivel de satisfacción del cliente de la empresa Gechisa de Sullana - 2015”*, su objetivo es conocer de qué forma la calidad de servicio influye en el nivel de satisfacción del cliente de la Empresa GECHISA de Sullana – 2015. El investigador utilizó una investigación descriptiva y correlacional, y con un diseño no-experimental y transversal; se obtuvo una muestra de 196 clientes a quienes se les encuestó. Entre las conclusiones se encontró la existencia entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Gechisa. Se encontró que el 76% afirma que la calidad de servicio es deficiente, ya que se tienen grandes colas, desorden en la boletería, inseguridad, no se cuenta con buses modernos, el recojo de pasajeros en la ruta y la satisfacción del cliente se tiene solo el 52% de esta satisfecho. Como recomendación se propone que, si se incrementa la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía aumenta la satisfacción del cliente.

Inca (2015) en su tesis *“calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015”* el objetivo es determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, 2015. La investigación tiene un enfoque cuantitativo, su diseño es no experimental, y la población es de 339 usuarios, a quienes se les aplicó una encuesta. Los resultados afirman que existe una corrupción significativa moderada en las variables, existe relación significativa entre la capacidad de responder y en satisfacer al usuario, también se encontró que existe relación entre cortesía y la satisfacción. Finalmente, Inca sugiere que se debe implementar con maquinarias modernas a los trabajadores para que puedan realizar un mejor trabajo y agilizar el servicio.

Gaspar y Guillen (2015) en su presente tesis *“Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la sub gerencia de contabilidad y finanzas de la municipalidad provincial de Huancavelica”*, cuyo objetivo fue conocer el nivel de

relación de calidad de servicio y satisfacción del cliente. La metodología usada fue básica, sin experimentación en su diseño, se aplicó una encuesta a las personas que son la población de estudio. Los resultados encontrados muestran una relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario, por lo tanto se tiene correlación en las dimensiones; a su vez se conoció que se tiene deficiencias en la calidad de servicio y también los clientes no están satisfechos con las formas de atención y trato de los colaboradores del municipio. Se concluye que es necesario mejorar la calidad de servicio, mediante capacitaciones, experiencias compartidas por personas que reciben el servicio y medir la satisfacción del cliente para entender en que aspectos son necesarios mejorarlos para mejorar la percepción en el municipio de Huancavelica.

Sotomayor (2014) en su tesis "*La calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua, 2014*", presenta el objetivo de conocer la relación de las variables. La metodología aplicada fue cuantitativa, de tipo descriptiva, sin experimentación, se consideró una muestra de 120 individuos para el estudio, mediante la técnica de la encuesta. Los resultados evidencian que el nivel de servicio que se ofrece está relacionado con la satisfacción de los clientes, la relación fue alta y positiva 0,89 según el análisis estadístico. Se concluye que se relacionan las variables de estudio, lo que repercute en las acciones o estrategias que se realicen para mejorar la calidad de servicio, la misma que influirá en el nivel de satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional de Moquegua, por ello, se recomienda tener en cuenta este estudio para las actividades y estrategias que se tengan a efectuar en la entidad.

A nivel local

Quiliche (2016) en su tesis "*propuesta de un diseño de mejora del proceso de atención de clientes para mejorar la calidad del servicio de una entidad bancaria Cajamarca 2016*", cuyo objetivo es diseñar la mejora del proceso de atención de clientes para mejorar la calidad del servicio de una Entidad Bancaria Cajamarca 2016. La investigación es de tipo descriptiva, con diseño preexperimental, la muestra estuvo conformada por 87 clientes, se aplicó una encuesta y se hicieron entrevistas para obtener los informes para la presentación y discusión de resultados. El investigador ha obtenido las siguientes conclusiones: "la atención al

cliente ha mejorado con respecto a los indicadores bajos como la respuesta a los requerimientos, la falta de experiencia del personal, la capacitación y la empatía 44%, 16% y 24% respectivamente con las herramientas implementadas". En el diagnóstico se obtuvo que la empresa no brinda excelente atención al cliente debido a la deficiente calidad de servicio, la insatisfacción se da por el retraso en las respuestas ya que el personal no cuenta con las herramientas necesarias para atender la necesidad del cliente

Cabanillas (2015) "*Propuesta de un plan de calidad de servicio al cliente (usuario), para mejorar la imagen de la municipalidad distrital de Sorochuco, en el periodo 2013-2014*" cuyo objetivo "proponer un plan de calidad de servicio al cliente para mejorar la imagen de la Municipalidad Distrital de Sorochuco, en el periodo 2013-2014". El estudio es de tipo descriptivo, proposicional y diseño no experimental y utilizó los métodos inductivo, deductivo y analítico; como muestra se consideró a 22 colaboradores administrativo y 67 clientes. Cabanillas concluye que los elementos que afectan son "la tecnología obsoleta, falta de capacitación, falta de motivación; no existe un buzón de quejas y sugerencias; tampoco se cuenta con las herramientas apropiados para el trabajo diario que sumado a la falta de capacitación al colaborador; factores que inciden que el servicio que se ofrece en la entidad no sea el adecuado. El investigador al conocer los diferentes problemas que enfrenta la municipalidad de Sorochuco, diseñó una propuesta para mejorar la calidad de atención al cliente.

Lobato (2014), en su tesis "*Propuesta de un plan de calidad del servicio para mejorar el grado de satisfacción de los clientes de la empresa H y M almacenes generales S.R.L.*" cuyo objetivo "elaborar un Plan de Calidad del Servicio para mejorar el grado de satisfacción de los clientes de la empresa H y M Almacenes Generales S.R.L.". La investigación es de tipo descriptiva y explicativa, su diseño fue transversal y no experimental, las técnicas que se usó para obtener la información fueron la encuesta, entrevista y observación directa; la población estuvo conformada por 20 empresas. Lobato concluye que el 50% de encuesta muestra su descontento con el trato del personal, la entrega de productos en un 50% están conformes ya que se entregó de manera oportuna, el 40% admite que se tiene una infraestructura adecuada y el servicio es percibido por el 50% volverá

a solicitar, 75% lo recomendaría. Finalmente, el autor diseñó una propuesta para mejorar la calidad de servicio, impulsando la adecuada gestión del talento humano, también se busca mejorar la gestión empresarial.

En Cajamarca, Vigo (2014) en su investigación “*Problemática en los Procesos Productivos de la Empresa Alcicafrep Vip Tours S.R.L: Una Propuesta de Modelo de Gestión del Conocimiento*”, se tuvo como objetivo identificar y analizar los problemas que se presentan en los procesos productivos y diseñar un modelo de gestión del conocimiento para la empresa Alcicafrep Vip Tours. Cuyo estudio fue de tipo descriptivo proposicional, con un diseño no experimental y la población estuvo conformada por 10 colaboradores. Vigo concluye que los problemas identificados en los procesos productivos son la no existencia de documentos administrativos y normativos, la falta de identificación con la empresa, no se capacita al personal, falta de tecnología y pocos proveedores. Se propone un modelo de gestión del conocimiento mediante un conjunto de actividades para desarrollar crear, almacenar, transferir y aplicar el conocimiento empresarial.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Atención al cliente

1.3.1.1 Teorías de atención al cliente.

De acuerdo con Brown (1992), determina que la atención al cliente, debe estar enmarcada como parte de la cultura empresarial, buscando fines prósperos, y está orientado al individuo, a los objetos o cosas, buscando la unificación entre clientes y trabajadores para que la empresa puede alcanzar ventaja competitiva. (p. 6)

Según Tarodo (2014), reconocer las necesidades del cliente es primordial para mantener la buena imagen del negocio, entendiendo la diferencia entre un cliente, un comprador, un usuario y un consumidor, estudiando a profundidad la clasificación de clientes en una empresa, teniendo en cuenta que también existen diferencias marcadas entre el cliente externo y los colaboradores que son los internos. (p.162).

1.3.1.2 Identificación de necesidades del cliente.

Tarodo (2014) menciona que “el cliente es la persona, empresa u organización que compra un bien o servicio, para satisfacer sus necesidades a otra persona, empresa o usuarios a cambio de un pago de dinero” (p. 163)

La empresa cuando define qué bien o servicio quiere producir, debe primero identificar la necesidad del cliente, los gustos, deseos, preferencias y objetivos que éste posea para que así la empresa pueda brindar servicios que satisfagan esas necesidades.

De acuerdo a Tarodo (2014) las características a tener en cuenta al momento de identificar un cliente o usuario, son las siguientes:

Comprador: Es quien adquiere un bien o servicio para consumo propio o para volver a vender. Suele actuar como un nexo entre el mayorista o la empresa y el cliente final o consumidor.

Usuario: Persona que adquiere (en empresa privada) o requiere un servicio (en institución pública)

Consumidor: Es quien utiliza el bien o servicio adquirido para su propio consumo, siendo el último de la cadena de distribución.

1.3.1.3 Diferentes tipos de clientes que se atiende.

Es fundamental para la empresa conocer los diversos tipos de clientes, puesto que cada uno tiene diferente personalidad y se debe dar la atención necesaria y oportuna.

Cliente dificultoso: Es la persona que exige productos de calidad y a buen precio. Nunca está contenta, busca dificultades y reclama.

Cliente complaciente: Son personas afables, alegres y carismáticas que incentivan la conversación sobre cualquier tema.

Cliente retraído: Son clientes intrapersonales, tímidos, indecisos para realizar la elección de un producto o comprarlo, por lo que necesitan de una tercera persona que lo ayude a elegir.

Cliente inquieto: Usuarios impacientes, nervioso y exige un servicio lo más rápido posible.

1.3.1.4 El conocimiento del cliente y sus motivaciones.

“Los clientes, a la hora de comprar, se ven motivados por diversos factores, como la moda, el interés económico, la comodidad, el afecto, la seguridad o el orgullo” (p. 166). Las instituciones públicas y privadas tienen la obligación de identificar qué elementos o acciones le motiva a los usuarios, teniendo en cuenta que los motivos de los ciudadanos son diferentes de acuerdo a sus necesidades e intereses que pueden estar basado en la escala de Maslow que definió 5 motivos establecidos desde las básicas hasta el desarrollo y realización profesional del individuo.

1.3.1.5 Elementos de la atención al cliente.

Para Tarodo (2014), admite que los elementos que contribuyen a mejorar la atención al cliente están en la propia organización y también pueden influir factores externos, pero destaca los siguientes:

Entorno: Lo conforman la estructura física de la empresa, la ubicación, el acceso y el propio funcionamiento de la misma, donde es fundamental entender y averiguar cuál es la percepción del cliente para ofrecer retroalimentación y generar los cambios oportunos para atender de manera esperada.

Organización: describe que los aspectos que no son materiales o los elementos intangibles que se utiliza ejecutar el proceso del servicio en sí, para atender de manera directa y lograr atender sus necesidades y satisfacerlas del cliente.

Empleados: son los encargados de tener contacto directo con el cliente, es decir, es la imagen de la empresa para el usuario, y esta experiencia que tenga el usuario se formará una percepción de la organización en su conjunto,

por ello, es fundamental que los colaboradores tengan el conocimiento y la capacidad de atender al cliente y lograr atender sus requerimientos y ofrecerle un buen servicio. (Tarodo, 2014)

1.3.1.6 Fases de la atención al cliente.

Para lograr una atención óptima al cliente se deben producir las siguientes fases:

Acogida: Consiste en acoger al cliente en el negocio, teniendo en cuenta la imagen de la empresa y el adecuado trato hacia el cliente (ser correctos, amables, etc.).

La empresa debe conocer con anterioridad los aspectos que influyen en la comodidad del usuario mientras espera a ser atendido. Entre los diversos aspectos, se encuentra el de realizarle al usuario un servicio personalizado de acuerdo al tipo de cliente que sea. La importancia de está es que debe estar orientada a dar la bienvenida al cliente y la atención esperada, según los deseos o las necesidades que busca ser atendido.

Seguimiento: Esta fase consiste en la espera que realiza el cliente hasta ser atendido por la persona correspondiente. Según Tarodo (2014) se debe de considerar los siguientes elementos: como que espera o que desea el usuario, la persona que ofrece el servicio debe conocer o preguntar qué es lo que busca o cuál es la necesidad, y que tiempo es el adecuado y que razones son necesarias para que el cliente espere. La importancia del seguimiento es fundamental porque permitirá conocer lo que se ha planificado y se hay deficiencias identificarlas y corregirlas para la atención eficiente.

Gestión: En esta fase los requerimientos del cliente son atendidas de forma personalizada por el colaborador que está encargado de atender. Para esto, el personal que está a cargo deberá resolver las dudas que tenga el usuario, mediante interés y comprensión de la atención personal a cada cliente en el momento oportuno. (Tarodo, 2014).

Despedida: Se termina la entrevista con el usuario, por lo que el trabajador debe conocer si es que se han absuelto todas las dudas o requerimientos del cliente. (Tarodo, 2014)

1.3.1.7 Elementos que favorecen la atención al cliente.

Según que Yalet (2012) describe que existen diversos elementos que pueden ayudar a mejorar la atención al cliente, y de acuerdo a esta decisión empresarial, está seguirá siendo atractiva en el mercado y mejorar su posición y crecimiento, mediante la calidez y amabilidad, es por ello, que se recomienda tener en cuenta los siguientes aspectos:

Necesidad: El cliente (empresa u organización) es quien compra un bien o servicio para satisfacer las necesidades de otro cliente o usuario a cambio de una remuneración.

Seguridad: la empresa ofrece elimina riesgos y dudas al brindar un bien o servicio.

Credibilidad: Se consigue al ofrecer un servicio de calidad, con esfuerzo y compromiso al ofrecer una buena atención, elevando el prestigio de la entidad.

Buena comunicación: Primordial para conocer el producto o servicio que se va a adquirir, a través del lenguaje corporal y oral.

Buena accesibilidad: Medios por los cuales el cliente pueda comunicarse con la empresa (correo electrónico, teléfono, libros de quejas, etc.), para emitir una respuesta inmediata y conciliadora al momento de recibir reclamos o quejas.

Cortesía: Elemento primordial que deben tener las personas encargadas de atender al cliente para poder generar buenas relaciones y mantener la motivación y adquirir el producto o servicio.

Profesionalismo: Es el comportamiento y capacidad que demuestran los trabajadores quienes deben ser eficientes y conocedores de su campo laboral.

Elementos tangibles: Son las instalaciones, con aspecto limpio y ordenado, de colores agradables que generen el interés en el usuario, logrando influir en la percepción positiva de los ambientes de la organización.

1.3.1.8 Las fases de la resolución de quejas y reclamaciones.

Los clientes tienen el derecho de exigir una atención adecuada y oportuna; pero si la empresa no presta el servicio esperado, el cliente o usuario tiene la posibilidad y puede exigir a presentar sus quejas y reclamos para la mejora de la atención y las fases son las siguientes:

Recepción de la queja o reclamación: Se recibe el documento enviado por el cliente para gestionar su queja, ya sea por los distintos medios de accesibilidad.

Registro de la queja o reclamación: Se anota en un documento de registro el reclamo o queja redactada por el cliente

Estudio de la queja o reclamación: Se analiza lo redactado por el cliente y se planifica la solución de la reclamación o queja.

Respuesta a la queja o reclamación: Se busca contactar al cliente y se le entrega la solución a su problema. La empresa tiene una gran oportunidad para lograr conectar con el cliente y ser empático para resolver sus problemas o quejas que tiene, y mostrar las mejores formas de solucionar el inconveniente.

1.3.2 Calidad de servicio

1.3.2.1 Teorías de calidad de servicio.

“La calidad de servicio consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido”. “La describe como una forma de actitud, relacionada pero no equivalente a la

satisfacción, donde el cliente compara sus expectativas con lo que recibe una vez que ha llevado a cabo la transacción". (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1992 p. 98)

1.3.2.2 Dimensiones de la calidad servicio

Las dimensiones que se deben tener en cuenta al momento de medir la calidad de servicio son las siguientes:

Elementos tangibles: Son las instalaciones físicas de la empresa, conformadas por la ambientación, decoración, materiales y equipos.

Fiabilidad: El servicio que adquiere el cliente debe estar libre de errores y conforme con lo que se ha ofrecido, demostrando así la eficiencia y credibilidad de la empresa.

Capacidad de respuesta: Prioridad de los trabajadores para brindar una atención rápida y eficaz a sus clientes.

Seguridad: El trabajador demuestra confianza mediante un buen trato para que el cliente se muestre convencido de adquirir el servicio.

Empatía: Busca una atención personalizada y comprensiva al usuario, en donde la relación trabajador-cliente se unifica logrando una comunicación asertiva al momento de adquirir el producto.

1.3.2.3 Sistemas de gestión de la calidad

Según Evans (2008) precisa que un sistema para la gestión de la calidad es orientado por las funciones o acciones que se desarrollan en una empresa para lograr ofrecer bienes o servicios de calidad esperada y con los estándares que garanticen adecuados.

En su trabajo de investigación, Feigenbaum (1994) define al sistema como un grupo de actividades que el hombre realiza con apoyo de maquinarias para lograr un propósito deseado. Complementa que la gestión mediante un sistema de calidad se realiza porque se integra a todos los participantes y como contribuyen a que la calidad llega en el producto final para el usuario.

Por otro lado, Feigenbaum, (1994) menciona que un sistema de calidad, pretende satisfacer las necesidades del cliente, dependerá de la participación total de trabajadores de la empresa, obteniendo un sistema implementado. Para ello, la estructura organizacional debe concordar con los objetivos trazados, donde las estrategias, procesos administrativos y operativos estén acorde con las personas, la información y la maquinaria para en conjunto integrado se logre un servicio esperado evitando elevar los costos que demanda tener calidad en la organización.

1.3.2.4 Importancia del sistema de gestión de calidad de servicio

Summers (2006) menciona que toda empresa busca satisfacer a su cliente mediante estrategias que le ayuden en la mejora de su servicio, para así lograr la calidad en la atención. Este sistema de gestión de calidad dispone de los siguientes beneficios:

Reducción de costos: Implica evitar retrasos por errores (descuido o deficiencia) cometidos durante el proceso, o corregirlo a tiempo; y así, mejorar la calidad del servicio. Se mejora la producción, al reducir el tiempo para obtener nuevos productos, de esta forma se implementará la gestión de calidad mediante un sistema de producción para la elaboración del bien o servicio.

Disminución en los precios: Al mejorar el proceso de producción, se reducen los gastos, esto conlleva a la disminución de los precios del producto permitiendo mejorar la competitividad en el mercado.

Presencia en el mercado: La empresa con un sistema de calidad que genere seguridad en los clientes y tenga precios competitivos, logrará un posicionamiento en el mercado.

Permanencia en el mercado: Al obtener los beneficios anteriores, la empresa tiene la facilidad de ofrecer un producto y servicio de calidad que le otorgue el respaldo de los consumidores.

Generación de empleos: Cuando la empresa haya logrado ser competitiva y ofrecer productos de calidad, podrá ampliar su estructura y permitir la creación de nuevas áreas de trabajo para la sociedad.

1.4 Formulación del Problema

¿Cómo mejorar la atención al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Cajamarca?

1.5 Justificación e importancia del estudio

Justificación teórica

De acuerdo a Bernal (2010) un estudio se justifica de manera teórica cuando el objeto de estudio busca difundir la reflexión y discusión académica sobre el problema planteado, debatir una teoría, comparar resultados o “hacer una epistemología del conocimiento existente” (p. 103).

El estudio realizado en el Gobierno Regional de Cajamarca está basado en las teorías de la atención al cliente según el aporte de Tarodo (2014) y acerca de la calidad de servicio según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1992), son reconocidos estudiosos de las variables que se investigaron en la entidad pública en Cajamarca. Mediante el estudio de estas teorías han permitido entender y comprender la definición de las dimensiones, las cuales han proporcionado indicadores para la formulación de las preguntas que se aplicaron a la población de estudio.

Justificación práctica

Bernal (2010) también precisa que esta justificación se caracteriza porque su desarrollo facilita con la solución y aplicación de estrategias que resolverán el problema planteado en la investigación. (p. 104). En la presente investigación realizada en el Gobierno Regional de Cajamarca, posee una justificación práctica, porque se diseñaron estrategias de calidad de servicio que contribuyan a solucionar el problema existente en la entidad pública, para una mejor satisfacción de los ciudadanos.

Justificación social

Se justificó socialmente porque el estudio se realizó en una entidad estatal, la misma que está relacionada con brindar servicios públicos a la comunidad en su conjunto, y tanto la atención, como el servicio debe ser el adecuado hacia los ciudadanos.

La población hace sentir su protesta porque requiere mejor atención a sus necesidades, por lo tanto, el estudio es de mucha importancia para conocer cómo percibe el servicio y que tan satisfecho está, creando conciencia en los responsables de la institución para tomar las medidas correspondientes en mejora de estas deficiencias, buscando la mejora en beneficio de la comunidad y del ciudadano. (Bernal, 2010).

1.6 Hipótesis

Si se implementan las estrategias de Calidad de servicio Propuestas, entonces mejorará la atención al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Cajamarca.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Proponer estrategias de servicio al cliente para mejorar de la atención al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Cajamarca.

1.7.2 Objetivos específicos

Diagnosticar la atención actual que recibe el usuario en la sede central del Gobierno Regional de Cajamarca

Identificar qué factores influyen en la atención al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Cajamarca.

Diseñar estrategias de servicio al cliente en mejora de la atención al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Cajamarca

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de la investigación

Tipo de investigación

La investigación que se desarrolló es de carácter descriptivo al estudiarse las variables que la conforman, donde se destaca la búsqueda de describir las cualidades y características que presentan las unidades de estudio que se cuenta en la investigación (Tamayo, 2012)

Diseño de la investigación

El diseño fue no-experimental, por lo que se realiza sin manipular las variables; es decir, se trata de investigaciones “donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández, et al., 2014). El estudio también es transversal pues se han obtenido los datos en un único lapso de tiempo. Se ha centrado en describir las variables y analizar la incidencia e interrelación en un momento determinado (Hernández, et al., 2014).

La investigación se realizó en la sede del Gobierno Regional Cajamarca, se utilizó un tipo descriptivo para describir las características o percepciones en relación a la atención al usuario. Y un diseño no-experimental ya que no se realizó ningún cambio o alteración en los usuarios que realizan sus trámites o gestiones.

2.2 Población y muestra

Población: Se consideró como población de estudio a las personas que se acercan a la sede de Gobierno Regional de Cajamarca, por requisitos, tramites, seguimiento de la documentación presentada, por la atención de sus necesidades y, asimismo, gestiones propias para su comunidad. El promedio de atención diaria se determinó de 18 a 22 ciudadanos al día, considerando 110 personas, tanto del horario mañana y tarde de un mes.

Muestra: Se realizó un muestreo para obtener la cantidad de las personas a encuestar mediante la siguiente formula:

Donde:

N = Tamaño de la población 110

Z_{μ}^2 = Valor crítico correspondiente al nivel de confianza elegido. (94%)

$p \cdot q$ = Probabilidades con las que se presenta el fenómeno. $p = (67\%)$

$q = 33\%$

E = Margen de error permitido. (6%)

n = Tamaño de la muestra.

$$n = \frac{1,88^2 * 110 * 0,67 * 0,33}{0,06^2(110 - 1) + 1,88^2 * 0,67 * 0,33}$$

$$n = 78$$

Se obtuvo una muestra de 78 ciudadanos, quienes respondieron a la encuesta planteada para recolectar información necesaria para el presente estudio.

2.3 Variables, operacionalización

Variable dependiente: Atención al cliente: “Atender al cliente y reconocer sus necesidades es fundamental para dar una buena imagen en la empresa, por lo que se debe entender la diferencia entre un cliente, un comprador, un usuario y un consumidor”. “Se procede a estudiar e identificar los tipos de clientes que hay en una empresa, haciendo hincapié en las diferencias fundamentales entre un cliente interno y un cliente externo” (Tarodo 2014 p. 162).

Definición operacional: La atención al cliente cuenta con las siguientes dimensiones: necesidades, seguridad, credibilidad, buena comunicación, buena accesibilidad, cortesía, profesionalismo, elementos tangibles.

Variable independiente: Calidad de servicio: “La calidad de servicio consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido”. “La describe como una forma de actitud, relacionada pero no equivalente a la satisfacción, donde el cliente compara sus expectativas con lo que recibe una vez que ha llevado a cabo la transacción” (Parasuraman, et al., p. 98).

Definición operacional: la calidad de servicio cuenta con las siguientes dimensiones de calidad de servicio: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.

Operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de la variable dependiente

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica/ instrumento
Atención al usuario	Necesidad	Necesidad del usuario	Atendieron sus necesidades en el Gobierno Regional Cajamarca.	Técnica: Encuesta Instrumento: cuestionario
	Seguridad	Satisfacción de la necesidad	Está satisfecho con la atención de sus necesidades.	
		Nivel de seguridad	Al momento de llegar a la sede central del Gobierno Regional Cajamarca se siente seguro. Los colaboradores le inspiran seguridad al atenderle.	
	Credibilidad	Ofrecer servicio de calidad	Considera que se brinda calidad de servicio.	
		Prestigio de la entidad	Considera que la entidad tiene un prestigio adecuado que se ha ganado	
	Buena comunicación	Compromiso y esfuerzo	El colaborador muestra esfuerzo y compromiso al atenderle.	
		Rapidez de servicio	En la sede central del Gobierno Regional Cajamarca la atención es rápida	
	Buena accesibilidad	Comunicación al usuario	Considera que los colaboradores comunican de manera adecuada al momento de la atención.	
Presentación del colaborador		La presentación de los colaboradores es buena. Los colaboradores le explican y se dejan entender al atenderle.		
Cortesía	Forma de comunicar	Las formas de comunicación que realiza el Gobierno Regional Cajamarca son adecuadas.		
	Atención a quejas y reclamos	Considera que sus reclamos sí son escuchados y solucionados.		
Profesionalismo	Nivel de respuesta al usuario	El nivel de respuesta a sus gestiones considera que se realiza en un tiempo adecuado. Hay preocupación por resolver los inconvenientes y problemas por parte del personal.		
	Resolver problemas	Considera que el personal de atención al usuario es el adecuado. El contacto que tiene con usted el colaborador es directo y amable. El trabajador tiene facilidad de relacionarse para atender sus inquietudes.		
Elementos intangibles	Comportamiento profesional	Desempeño	Considera que el comportamiento de los colaboradores es profesional. El desempeño de los colaboradores en relación a la atención es bueno.	
		Conocimiento de su trabajo	Los colaboradores tienen conocimiento en atención al cliente.	
	Comodidad de instalaciones	Comodidad de instalaciones	Las instalaciones del Gobierno Regional Cajamarca son cómodas.	
		Limpieza de instalaciones	Las instalaciones se encuentran en buen estado y limpias.	
Percepción visual de las instalaciones	Percepción visual de las instalaciones	Las instalaciones se encuentran bien cuidadas, pintadas y atractivas que generan una imagen positiva.		

Fuente: Elaboración propia basado en (Tarodo, 2014)

Tabla 2*Operacionalización de la variable independiente*

Variable	Dimensiones	Definición	Indicadores	Técnica/ instrumento
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones equipos, empleados y materiales de comunicación	Calidad de ambientes e infraestructura	Técnica: Encuesta Instrumento: cuestionario
			Disponibilidad de equipos	
	Presentación del personal			
	Nivel de eficiencia de servicio			
	Disponibilidad del colaborador			
	Grado de solución de problemas			
Capacidad de respuesta	El deseo de ayudar y satisfacer las necesidades de los clientes de forma rápida y eficiente. Prestar el servicio de forma ágil.	Nivel de agilidad		
Seguridad	Conocimiento del servicio prestado, cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza al cliente.	Nivel de confianza		
Empatía	Atención individualizada al cliente.	Nivel de servicio personalizado		

Fuente: Obtenido de (Parasuraman, et al., 1992)

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

Técnicas

Encuesta: Técnica utilizada con asiduidad en las investigaciones científicas, a la cual se ha recurrido para obtener los datos para la presente investigación en la sede central del Gobierno Regional Cajamarca.

Observación: Esta técnica permite conocer la realidad de la institución que se estudia en la forma en que se atiende al ciudadano en sus diferentes trámites. Se observó también el modo de atender del colaborador en diferentes requerimientos de la población.

Instrumentos

Cuestionario: Son las preguntas o ítems que conforman la encuesta fueron aplicadas a una determinada población y obtener información valiosa. En esta investigación se contó con 24 preguntas que fueron respondidas por los usuarios que acuden al Gobierno Regional Cajamarca.

Validez

La validez del instrumento se realizó por medio del juicio de expertos. Siendo tres profesionales expertos en las variables de estudio y con experiencia en investigación y en el campo que se desarrolló la investigación.

Confiabilidad

Tabla 3

Presentación del Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,890	24

Fuente: elaboración propia

En la tabla 3. Se visualiza que el alfa de Cronbach, es de 89% de confiabilidad lo que da a entender que el instrumento sí estuvo apto y confiable para la obtención de los datos de la población de estudio.

2.5 Procedimiento del análisis de datos

El análisis de datos se realizó de la siguiente manera:

Una vez planteado el problema de la investigación, la planificación del proyecto de investigación, y después de haber diseñado el instrumento (cuestionario de preguntas), se solicitó el permiso al área de Trámite Documentario del Gobierno Regional Cajamarca. Se aplicó la encuesta a los diferentes usuarios que llegaban a dejar documentos o preguntar por algún trámite que estaba en proceso. Las encuestas se recogieron y se llevaron para la organización respectiva.

Según Carrasco (2016), el análisis de datos consiste en el uso de la estadística descriptiva que recolecta, caracteriza y presenta los datos obtenidos como producto después de la aplicación de un instrumento, en esta investigación, la encuesta. Este análisis se realizará en el programa estadístico SPSS 22.

Una vez obtenida la información por medio de las encuestas, se tabuló los datos, mediante el estadístico SPSS 22 donde se obtuvo las tablas y figuras, las cuales muestran los datos obtenidos para una mejor interpretación y posteriormente la discusión de estos resultados encontrados.

2.6 Aspectos éticos

Para el desarrollo de la investigación se tuvieron en cuenta diversos aspectos éticos en la que se destaca los siguientes:

Credibilidad basada en la autenticidad de todo el estudio: se recurrió a estudios previos de otros investigadores para conocer la problemática que enfrentan entidades tanto públicas como privadas, luego se obtuvo los trabajos previos que dan respaldo al estudio realizado para el contraste. La información fue recolectada de acuerdo a las variables, para la discusión y contrastación de resultados.

Transferibilidad y aplicabilidad: se recurrió a teorías que están fundamentadas por sus autores quienes tienen la experiencia en investigación de mayor rigurosidad, lo que permitieron obtener fuentes confiables, para recoger los datos de las unidades de estudio de la entidad investigada.

Confirmabilidad y neutralidad: como parte del estudio es recurrió a estudios previos, para el contraste con los hallazgos encontrados en este estudio y en la cual se determinan para ver las coincidencias o diferencias entre los resultados encontrados en el Gobierno Regional de Cajamarca.

2.7 Criterios de rigor científico

Tabla 4: *Criterios de Rigor científico*

Criterios	Características éticas del criterio
Consentimiento informado	Para realizar una investigación científica es muy importante que se coordine con el participante o la población de estudio, es por ello, en primer lugar, se pidió autorización para el estudio y a cada persona que se le encuestó, se le explico en que consiste el estudio y ellos tomaron la decisión de participar o no.
Confidencialidad	En este aspecto, se hizo saber que la encuesta no era necesario que la persona coloque o emita sus datos personales, porque el estudio fue netamente confidencial.
Observación participante	El estudio se realizó de manera ética, el participante contesto la encuesta voluntariamente sin inconvenientes y los resultados fueron trabajados respetando las respuestas de los participantes.

Fuente: (Noreña, Alcaraz, Rojas y Rebolledo 2012)

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y figuras

Variable dependiente: Atención al usuario

Resultados obtenidos de encuesta aplicada a los usuarios que visitan a la sede central del Gobierno Regional Cajamarca.

Tabla 5

Atendieron sus necesidades en el Gobierno Regional de Cajamarca.

	n	%
Total acuerdo	20	25.6
Acuerdo	39	50.0
Indiferente	10	12.8
Desacuerdo	9	11.5
Total	78	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que acuden al gobierno regional de Cajamarca Octubre, 2017.

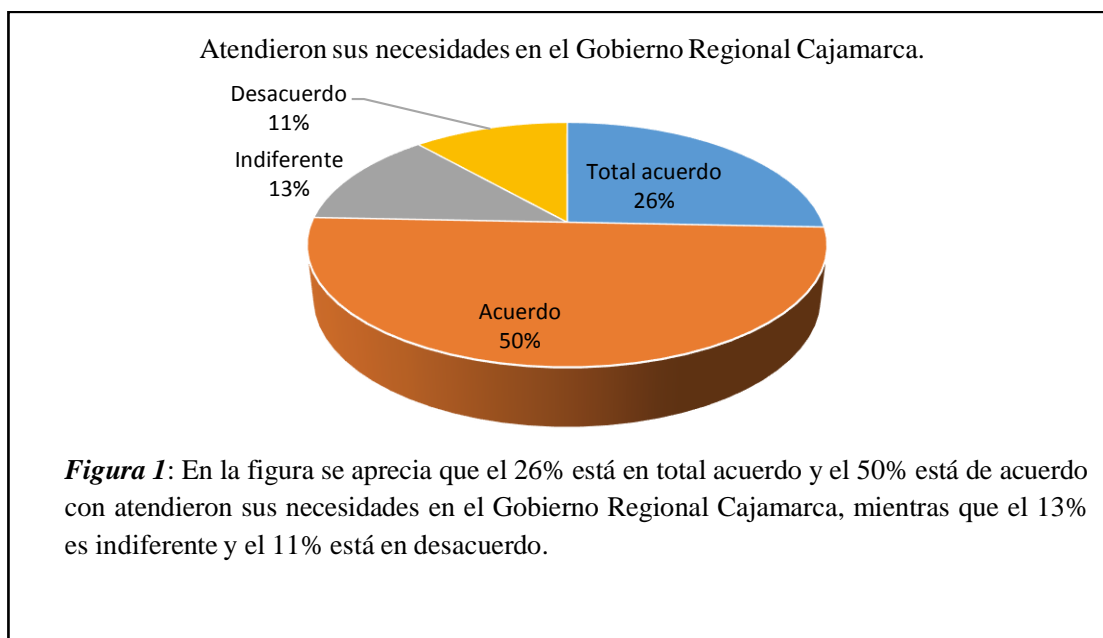


Tabla 6

Está satisfecho con la atención de sus necesidades

	n	%
Total acuerdo	19	24.4
Acuerdo	39	50.0
Indiferente	6	7.7
Desacuerdo	14	17.9
Total	78	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que acuden al gobierno regional de Cajamarca Octubre, 2017.

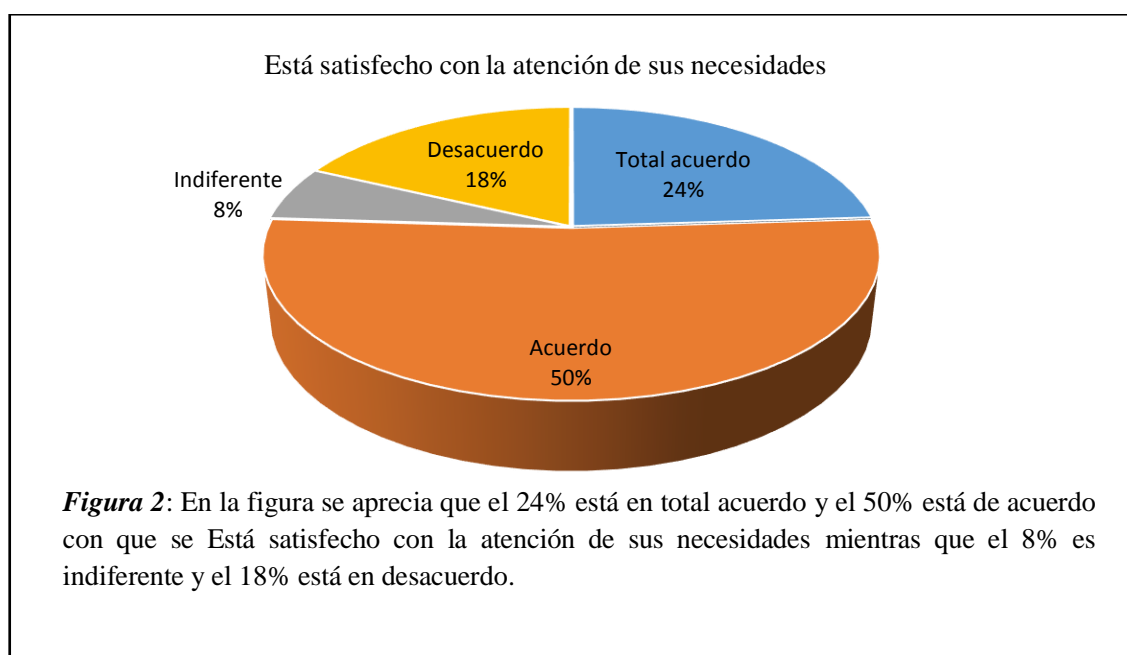


Tabla 7

Se siente seguro en el Gobierno Regional Cajamarca

	n	%
Total acuerdo	18	23.1
Acuerdo	32	41.0
Indiferente	14	17.9
Desacuerdo	14	17.9
Total	78	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que acuden al gobierno regional de Cajamarca Octubre, 2017.

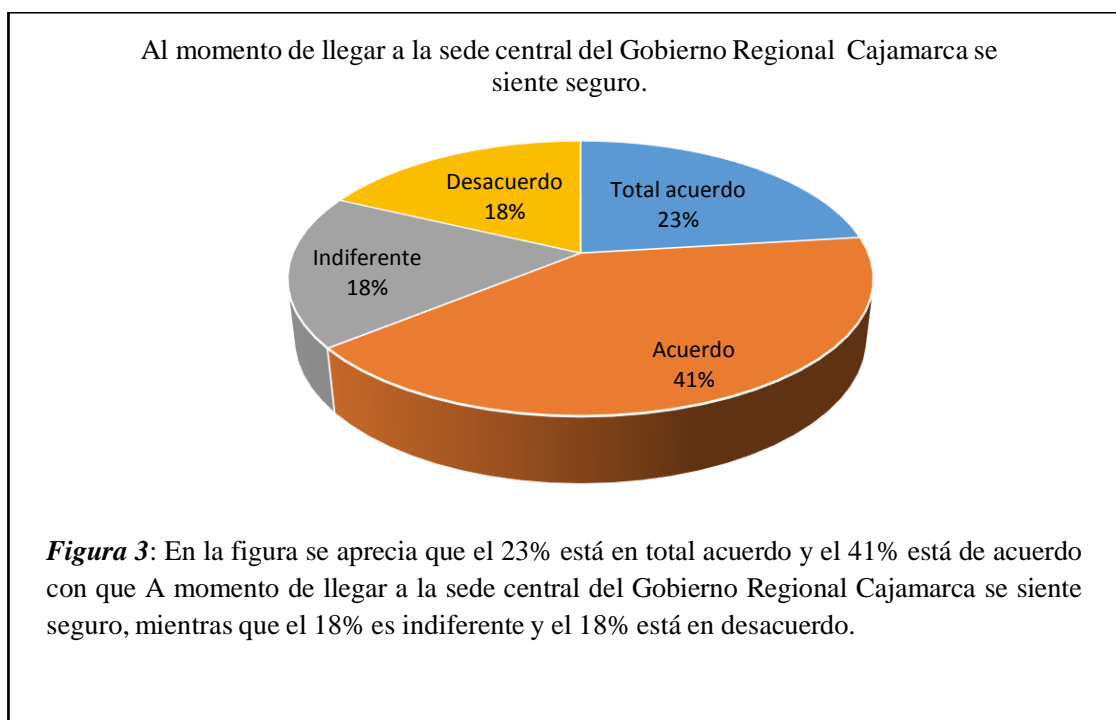


Tabla 8

Los colaboradores le inspiran seguridad al atenderle.

	n	%
Total acuerdo	20	25.6
Acuerdo	33	42.3
Indiferente	8	10.3
Desacuerdo	17	21.8
Total	78	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que acuden al gobierno regional de Cajamarca Octubre, 2017.

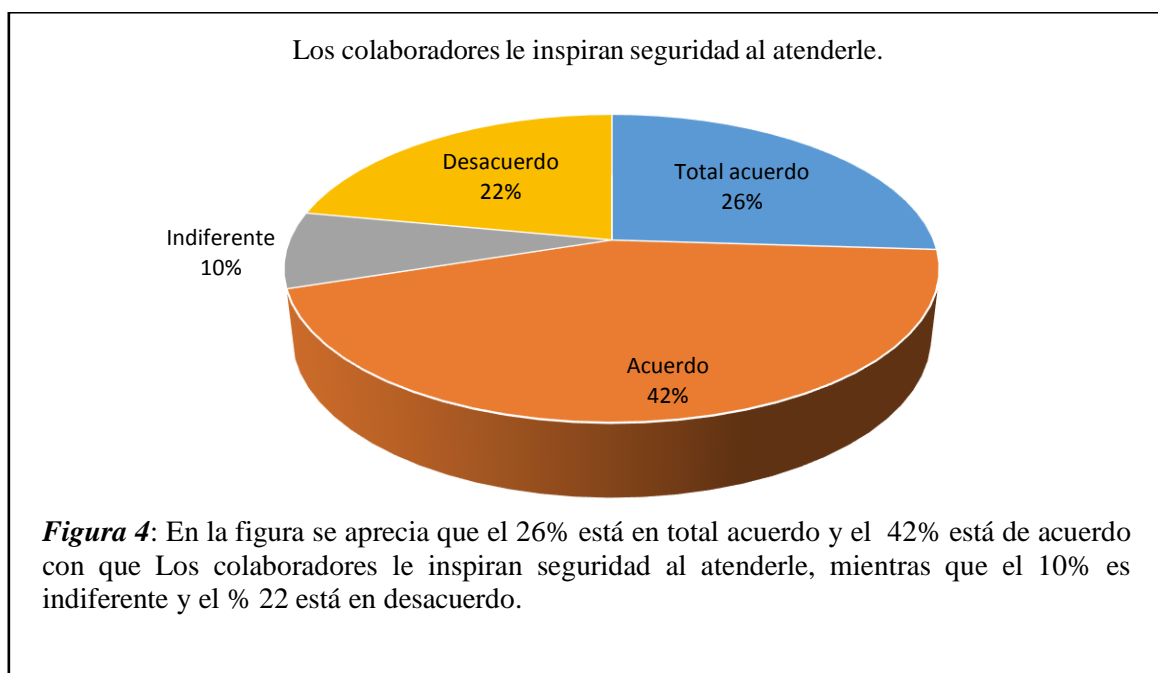


Tabla 9

Considera que se brinda calidad de servicio.

	n	%
Total acuerdo	13	16.7
Acuerdo	39	50.0
Indiferente	11	14.1
Desacuerdo	15	19.2
Total	78	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que acuden al gobierno regional de Cajamarca Octubre, 2017.

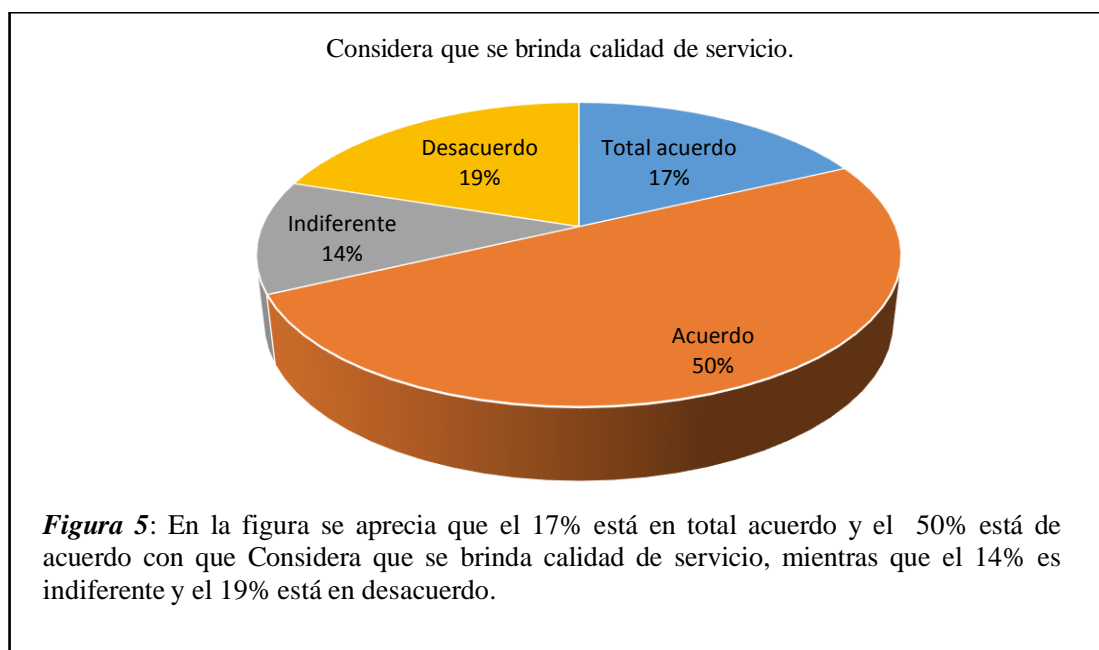


Tabla 10

Considera que la entidad tiene un prestigio adecuado que se ha ganado

	n	%
Total acuerdo	7	9.0
Acuerdo	38	48.7
Indiferente	19	24.4
Desacuerdo	14	17.9
Total	78	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que acuden al gobierno regional de Cajamarca Octubre, 2017.

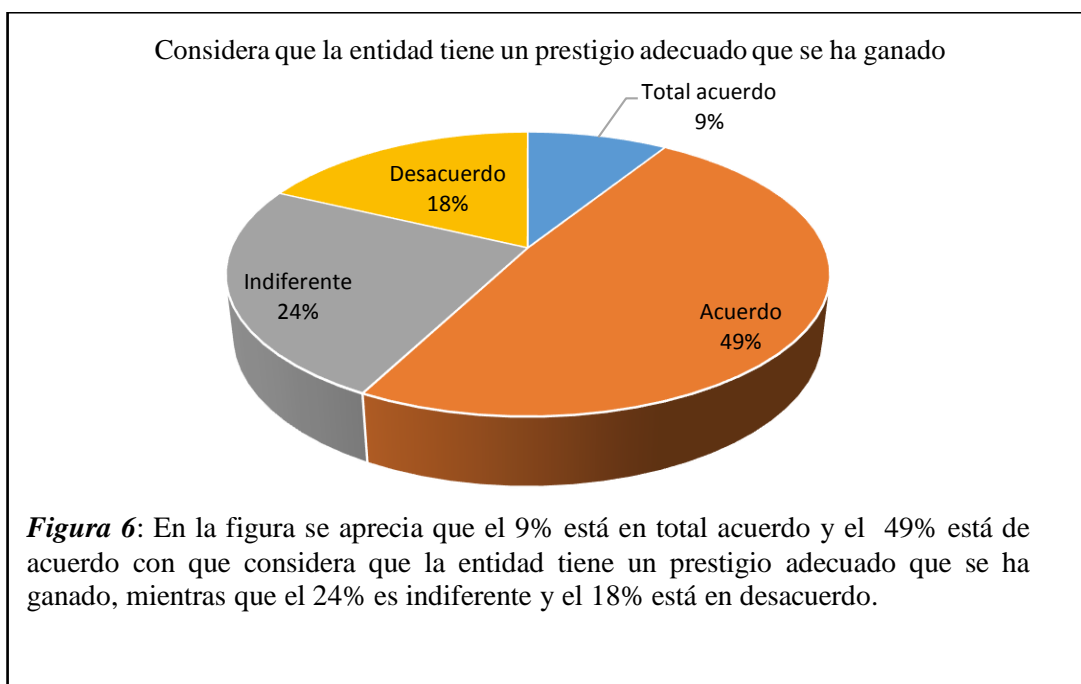


Tabla 11

El colaborador muestra esfuerzo y compromiso al atenderle.

	n	%
Total acuerdo	8	10.3
Acuerdo	24	30.8
Indiferente	13	16.7
Desacuerdo	33	42.3
Total	78	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que acuden al gobierno regional de Cajamarca Octubre, 2017.

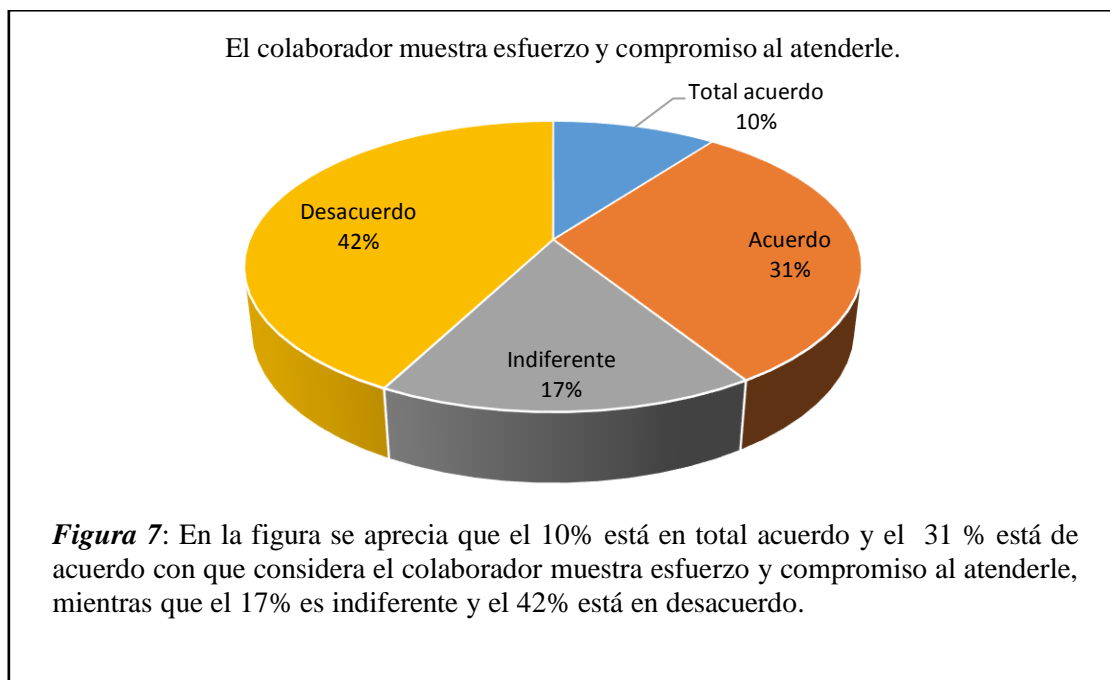


Tabla 12

En la sede central del GRC la atención es rápida

	n	%
Total acuerdo	5	6.4
Acuerdo	41	52.6
Indiferente	25	32.1
Desacuerdo	7	9.0
Total	78	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que acuden al gobierno regional de Cajamarca Octubre, 2017.

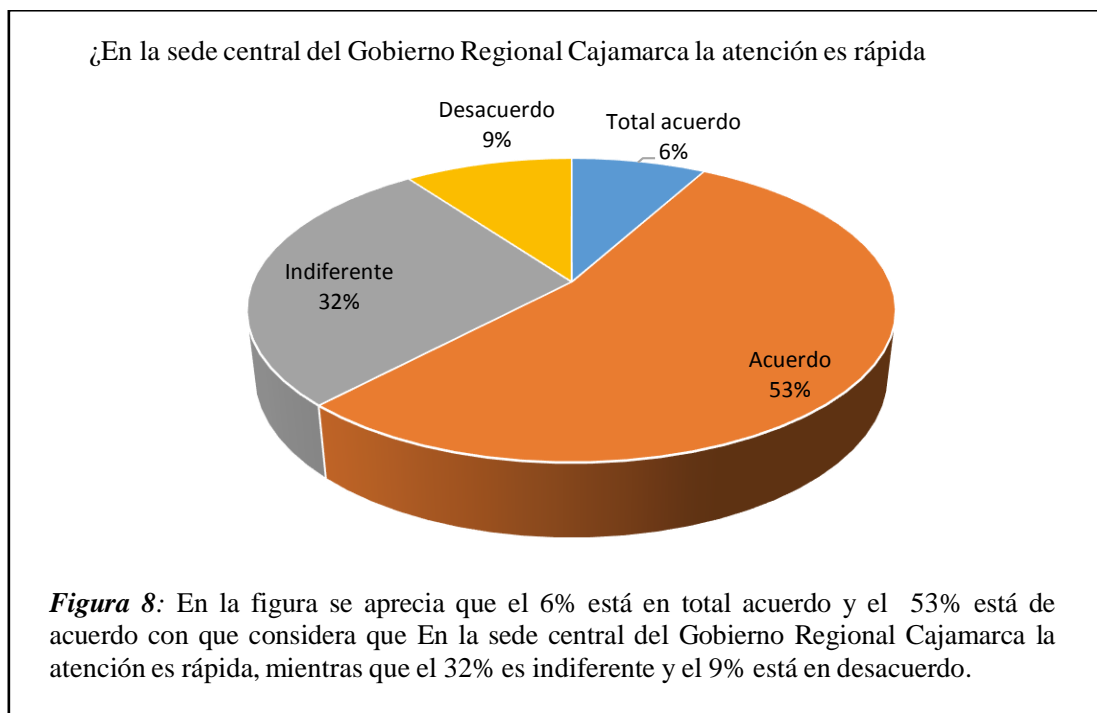


Tabla 13

Considera que lo colaboradores comunican de manera adecuada

	n	%
Total acuerdo	7	9.0
Acuerdo	35	44.9
Indiferente	17	21.8
Desacuerdo	19	24.3
Total	78	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que acuden al gobierno regional de Cajamarca Octubre, 2017.

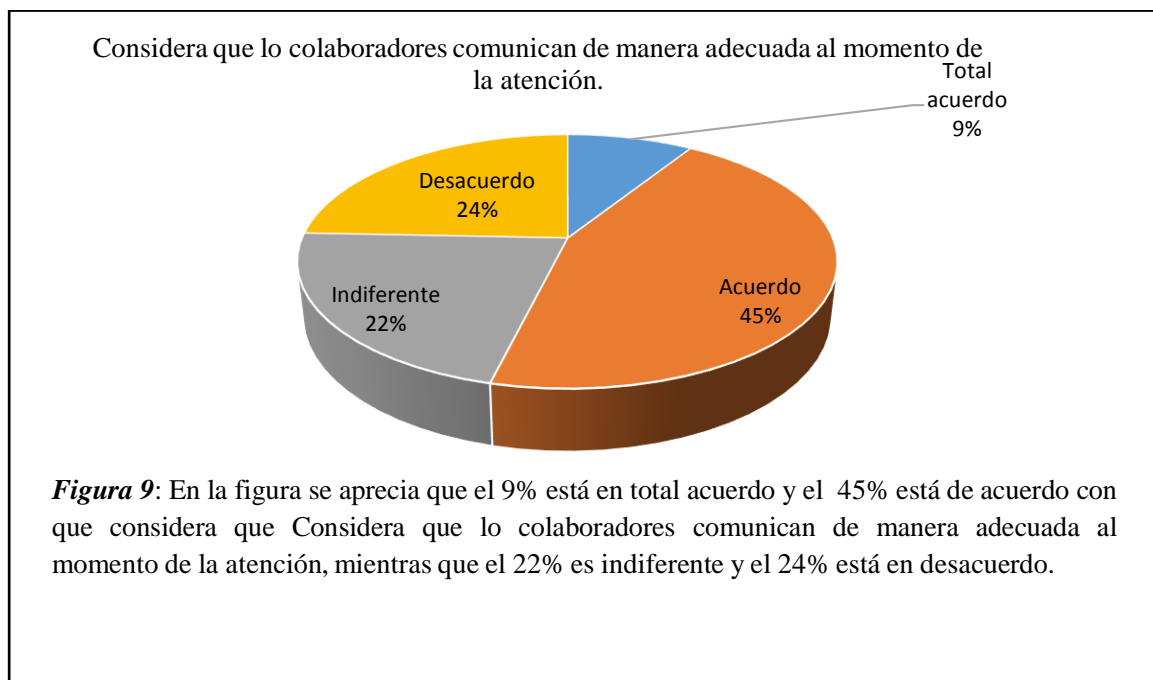


Tabla 14

La presentación de los colaboradores es buena

	n	%
Total acuerdo	7	9.0
Acuerdo	30	38.5
Indiferente	7	9.0
Desacuerdo	34	43.5
Total	78	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que acuden al gobierno regional de Cajamarca Octubre, 2017.

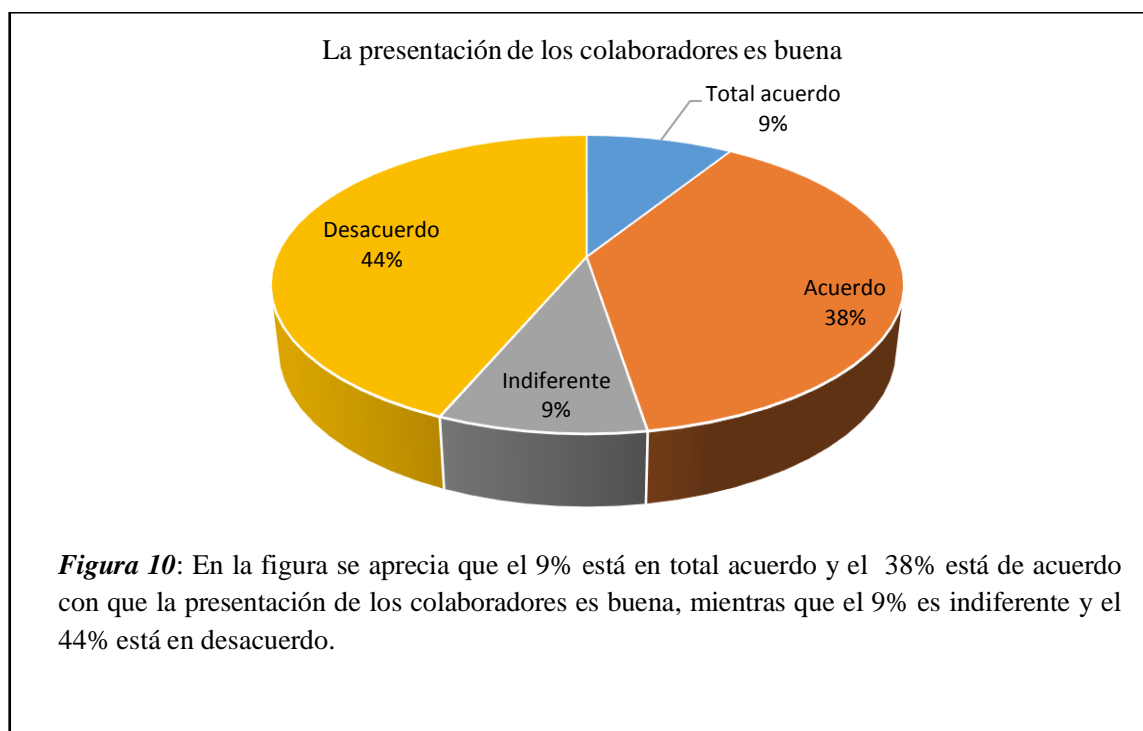


Tabla 15

Los colaboradores le explican y se dejan entender al atenderle

	n	%
Total acuerdo	9	11.5
Acuerdo	33	42.3
Indiferente	7	9.0
Desacuerdo	29	37.2
Total	78	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que acuden al gobierno regional de Cajamarca Octubre, 2017.

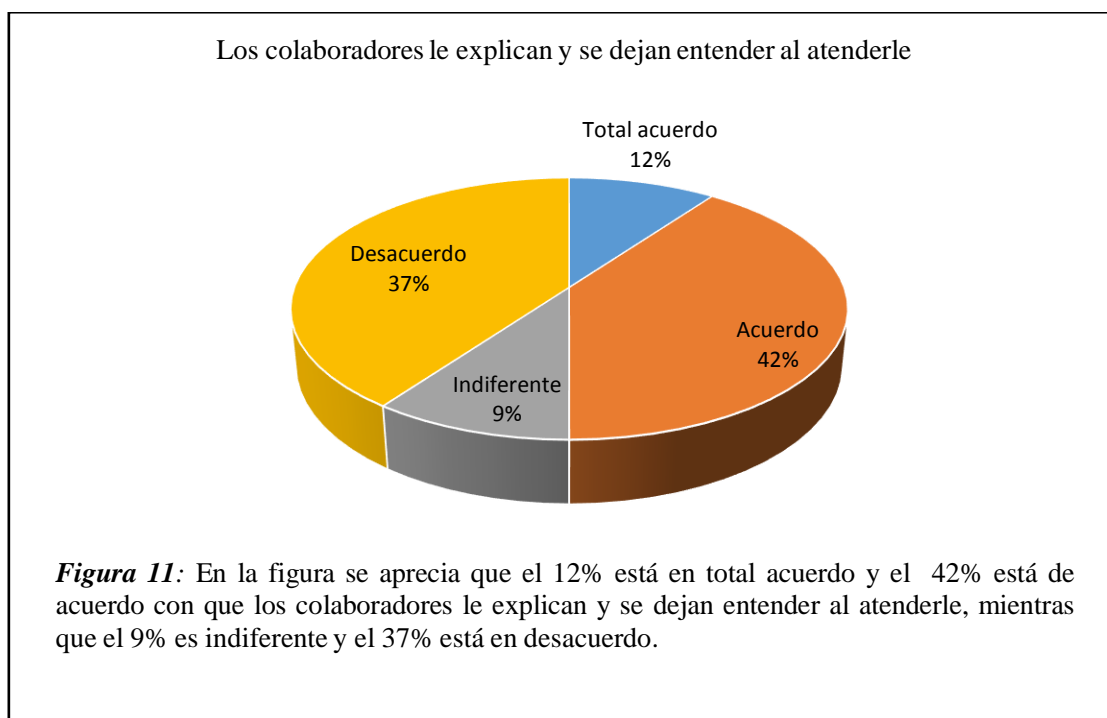


Tabla 16

Es adecuada la comunicación (redes sociales, correo, volantes)

	n	%
Total acuerdo	4	5.1
Acuerdo	36	46.2
Indiferente	16	20.5
Desacuerdo	22	28.2
Total	78	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que acuden al gobierno regional de Cajamarca Octubre, 2017.

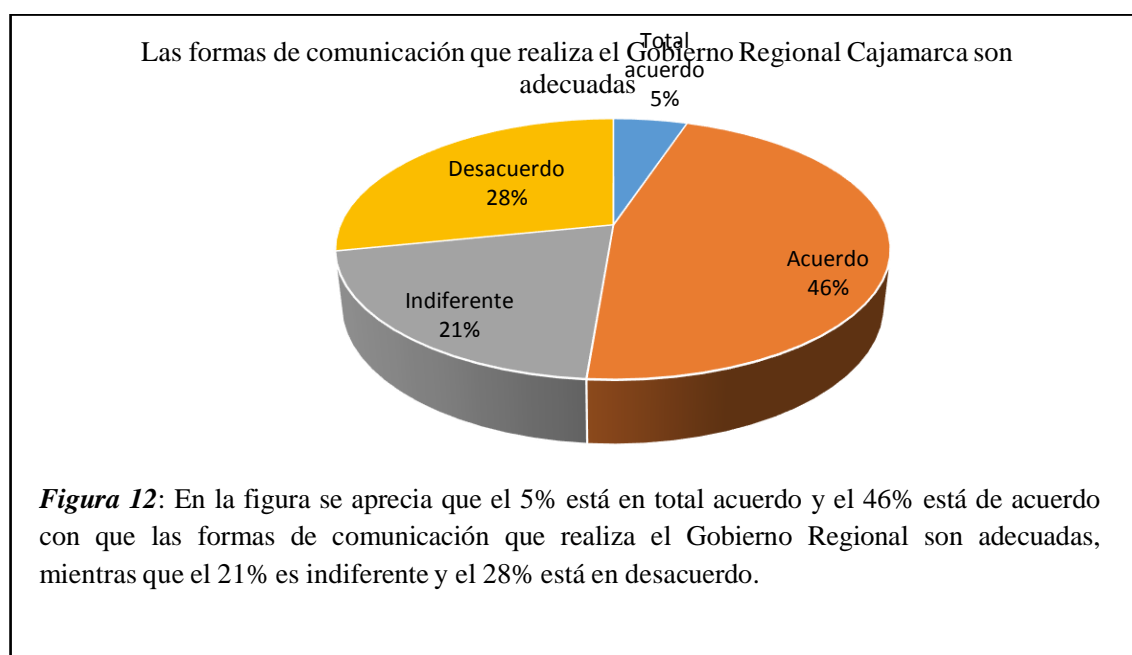


Tabla 17

Considera que sus reclamos sí son escuchados y solucionados

	n	%
Total acuerdo	12	15.4
Acuerdo	33	42.2
Indiferente	12	15.4
Desacuerdo	21	27
Total	78	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que acuden al gobierno regional de Cajamarca Octubre, 2017.

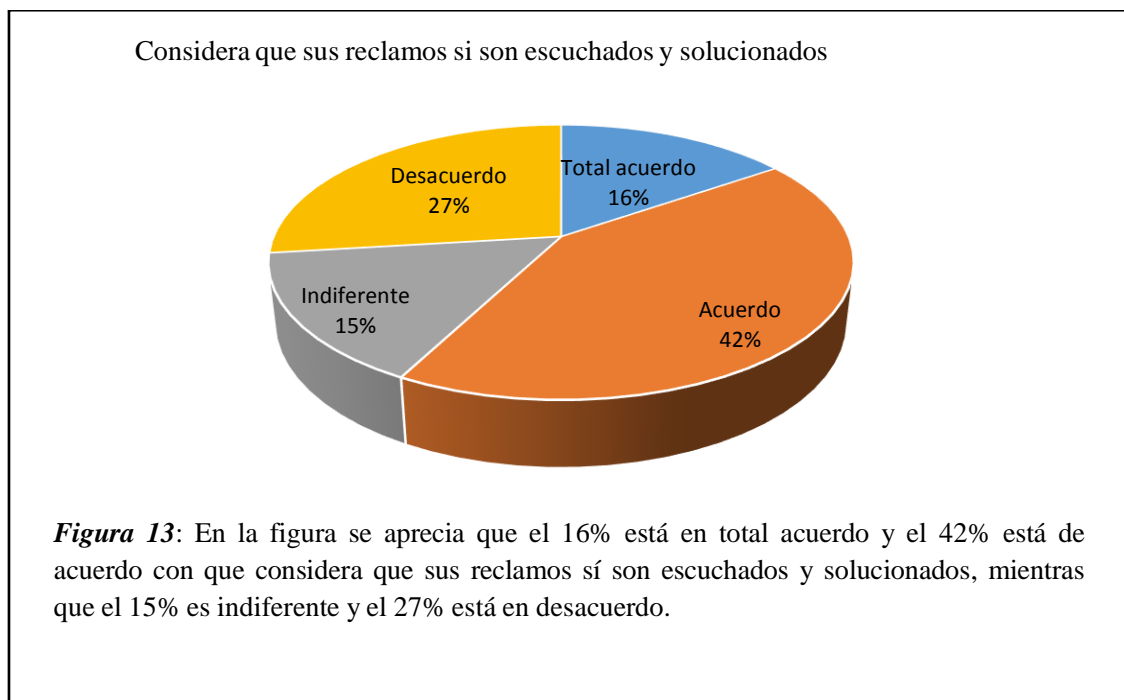


Tabla 18

Las gestiones documentarias se atienden en un tiempo adecuado

	n	%
Total acuerdo	4	5.1
Acuerdo	50	64.1
Indiferente	12	15.4
Desacuerdo	12	15.4
Total	78	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que acuden al gobierno regional de Cajamarca Octubre, 2017.

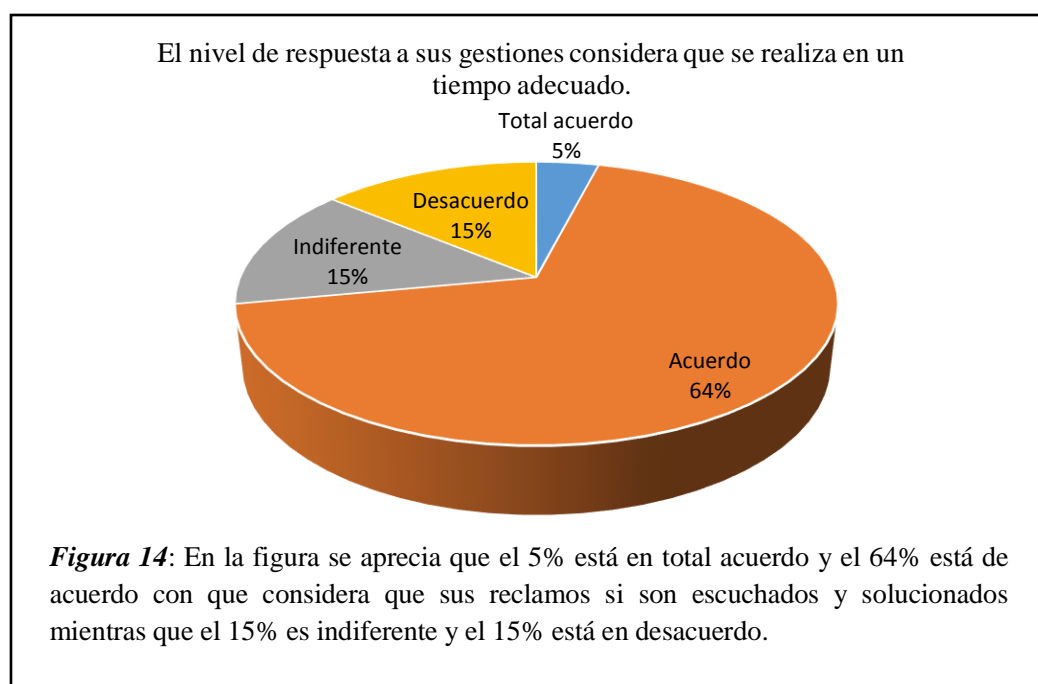


Tabla 19

Hay preocupación por resolver los inconvenientes y problemas

	n	%
Total acuerdo	2	2.6
Acuerdo	29	37.2
Indiferente	13	16.7
Desacuerdo	38	43.6
Total	78	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que acuden al gobierno regional de Cajamarca Octubre, 2017.

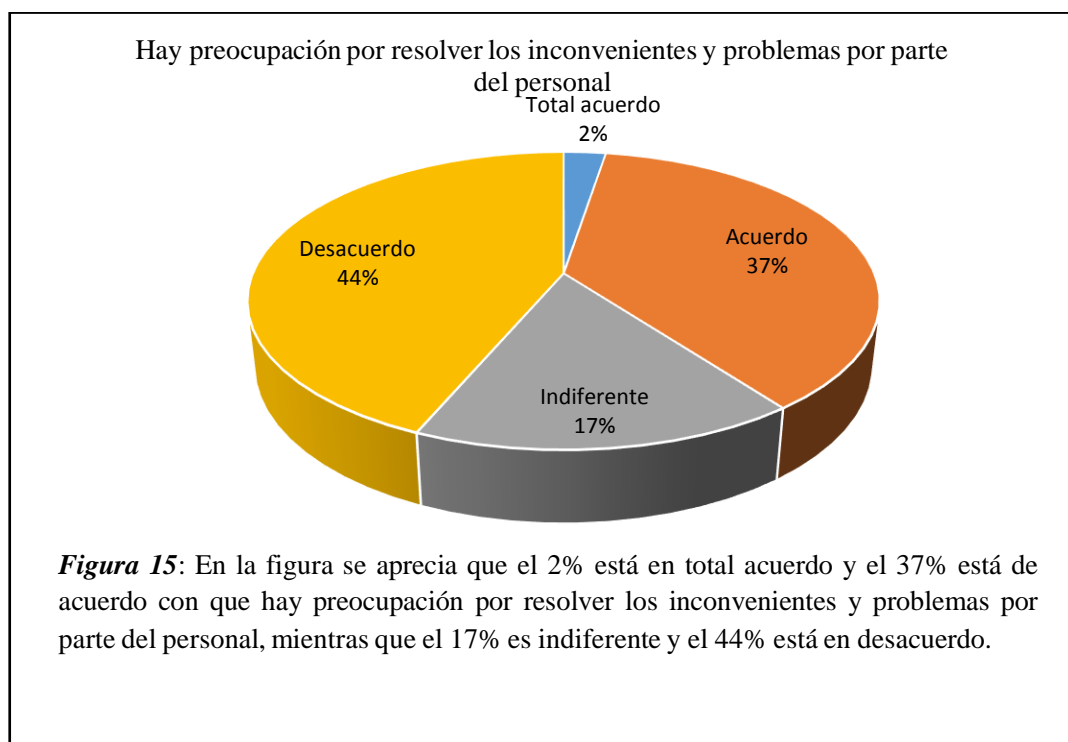


Tabla 20

Considera que el personal de atención al usuario es el adecuado

	n	%
Total acuerdo	31	39.7
Acuerdo	11	14.1
Indiferente	13	16.7
Desacuerdo	23	29.5
Total	78	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que acuden al gobierno regional de Cajamarca Octubre, 2017.

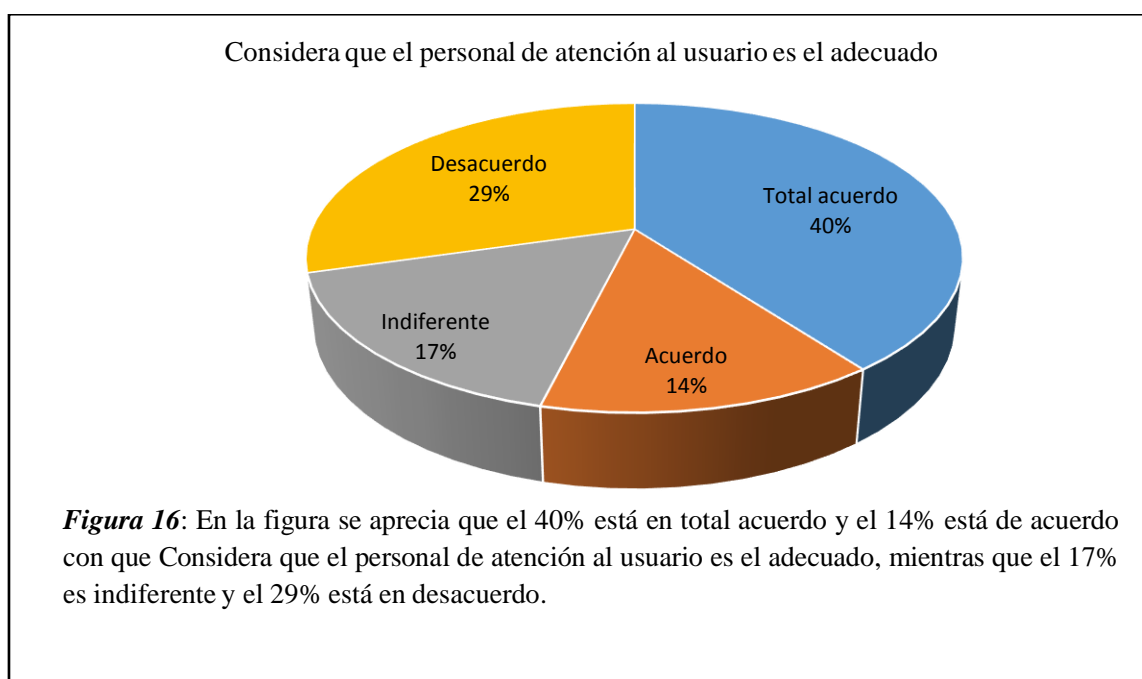


Tabla 21

El contacto que tiene con usted el colaborador es directo y amable.

	n	%
Total acuerdo	5	6.4
Acuerdo	28	35.9
Indiferente	14	17.9
Desacuerdo	27	34.6
Total desacuerdo	4	5.1
Total	78	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que acuden al gobierno regional de Cajamarca Octubre, 2017.

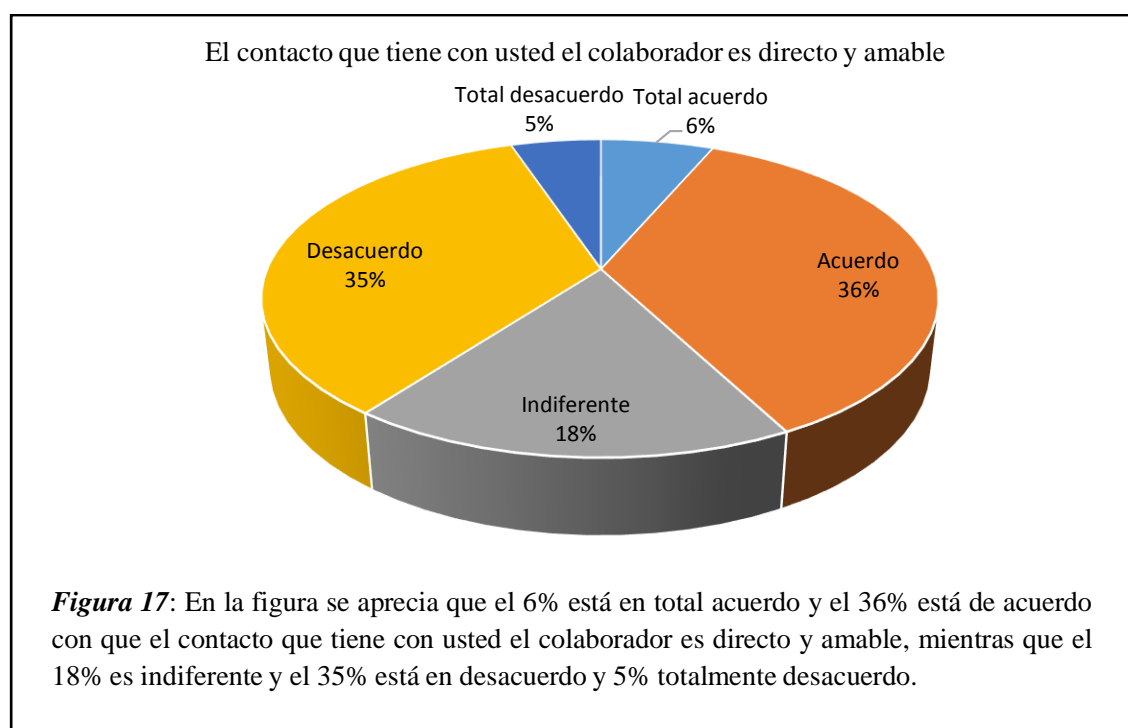


Tabla 22

El trabajador es empático y atiende sus inquietudes.

	n	%
Total acuerdo	6	7.7
Acuerdo	26	33.3
Indiferente	22	28.2
Desacuerdo	24	30.7
Total	78	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que acuden al gobierno regional de Cajamarca Octubre, 2017.

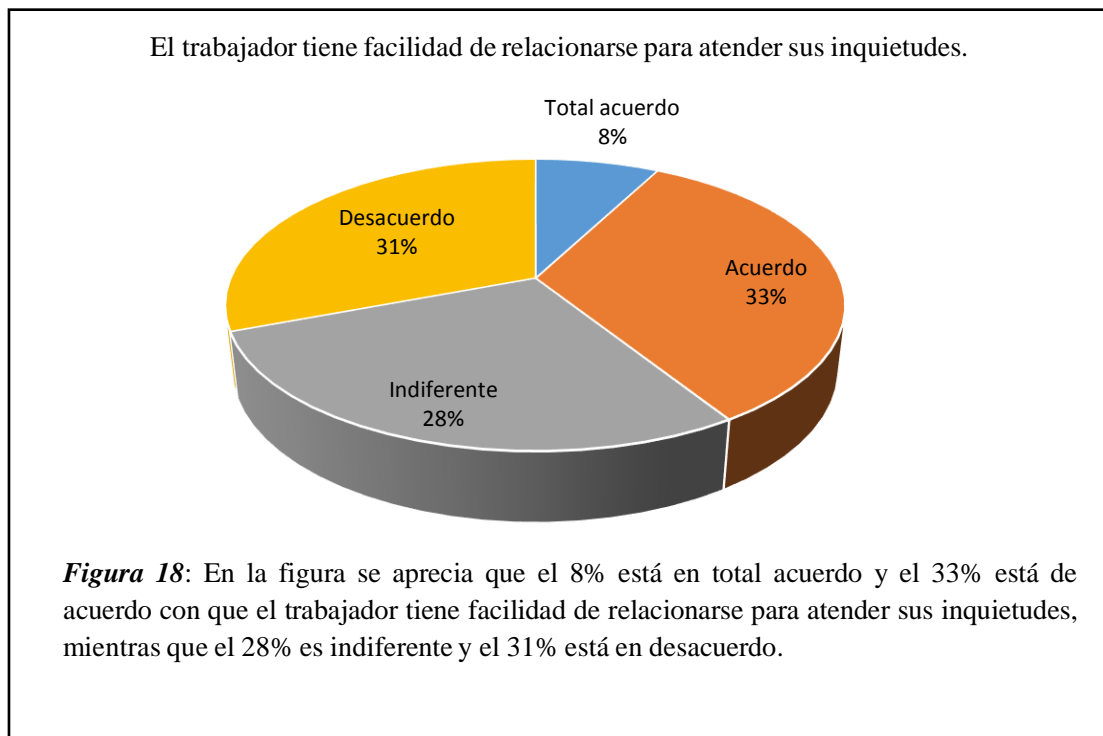


Tabla 23

Considera que el comportamiento de los colaboradores es profesional.

	n	%
Total acuerdo	8	10.3
Acuerdo	43	55.1
Indiferente	7	9.0
Desacuerdo	20	25.7
Total	78	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que acuden al gobierno regional de Cajamarca Octubre, 2017.

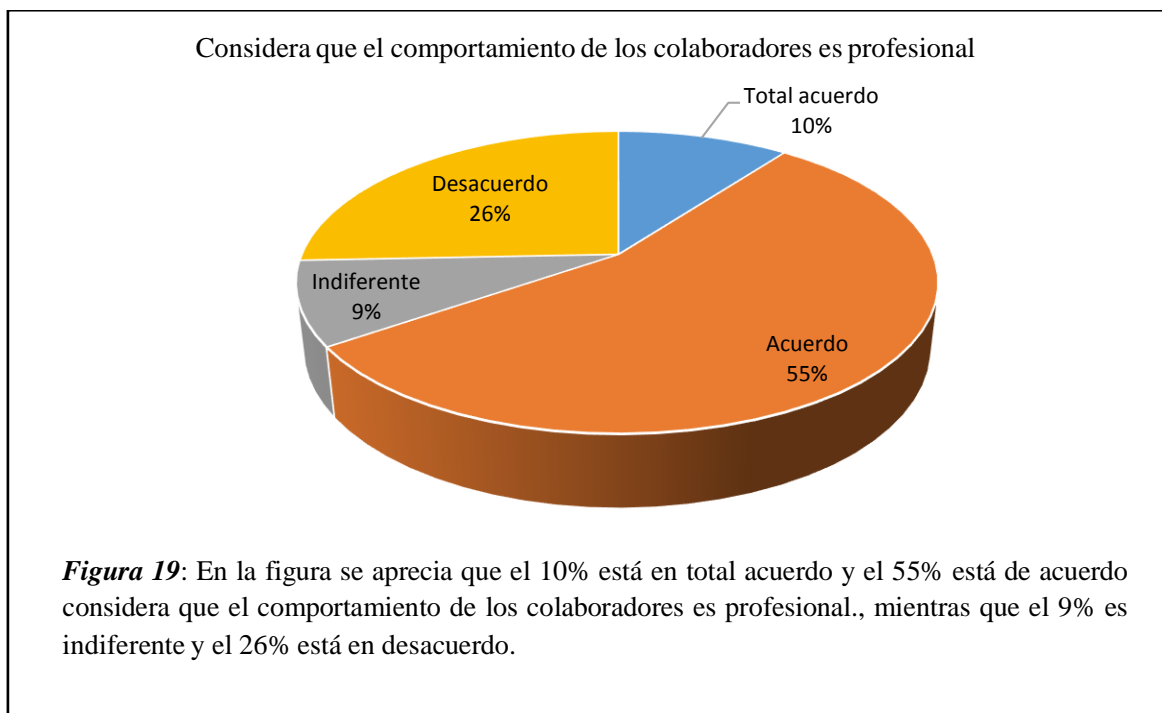


Tabla 24

El desempeño de los colaboradores en relación a la atención es bueno.

	n	%
Total acuerdo	6	7.7
Acuerdo	31	39.7
Indiferente	9	11.5
Desacuerdo	29	37.2
Total desacuerdo	3	3.8
Total	78	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que acuden al gobierno regional de Cajamarca Octubre, 2017.

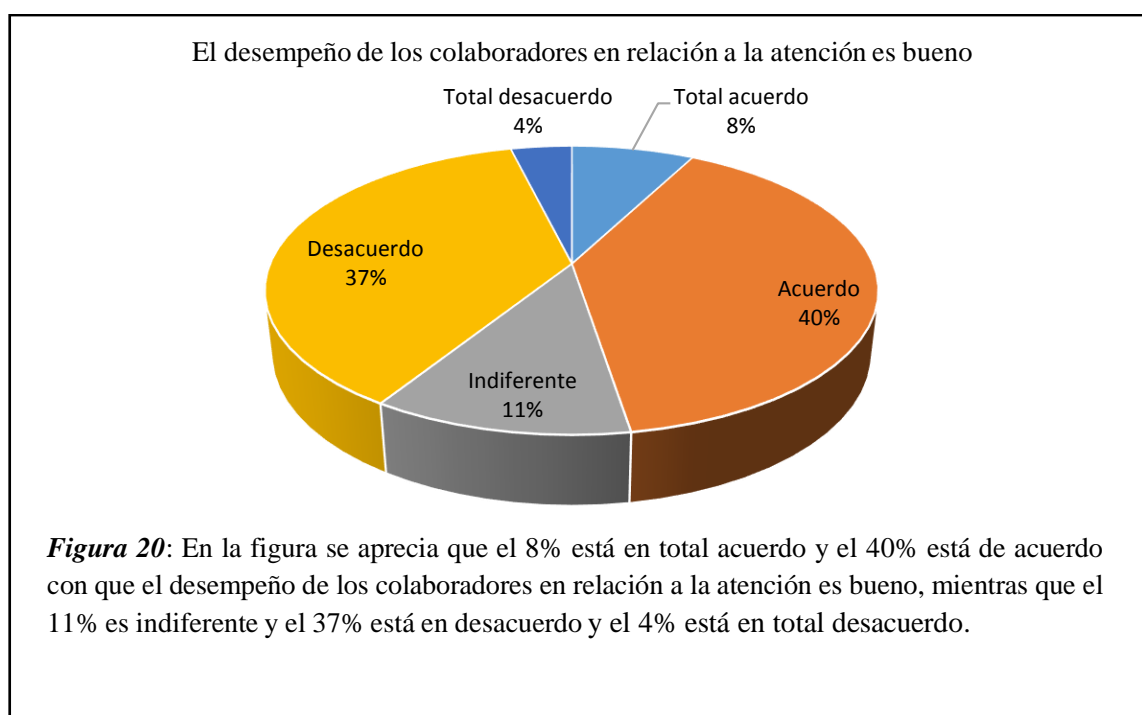


Tabla 25

Los colaboradores tienen conocimiento en atención al cliente

	n	%
Total acuerdo	5	6.4
Acuerdo	28	35.9
Indiferente	14	17.9
Desacuerdo	27	34.6
Total desacuerdo	4	5.1
Total	78	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que acuden al gobierno regional de Cajamarca Octubre, 2017.

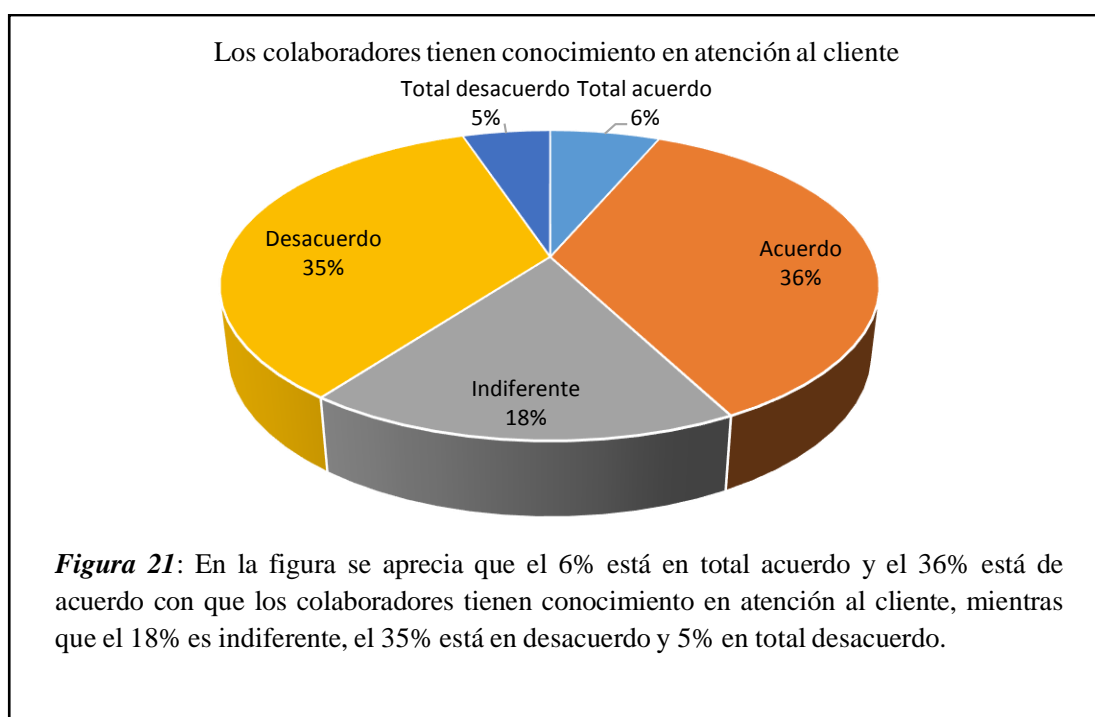


Tabla 26

Las instalaciones del Gobierno Regional Cajamarca son cómodas

	n	%
Total acuerdo	6	7.7
Acuerdo	26	33.3
Indiferente	22	28.2
Desacuerdo	21	26.9
Total desacuerdo	3	3.8
Total	78	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que acuden al gobierno regional de Cajamarca Octubre, 2017.

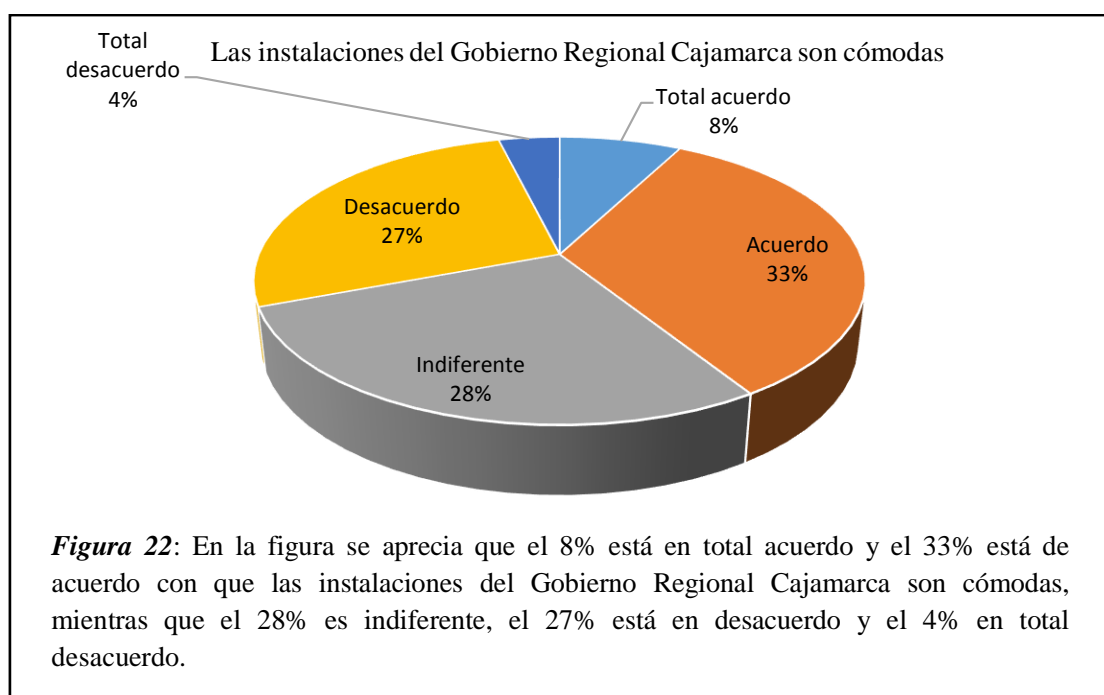


Tabla 27

Las instalaciones se encuentran en buen estado y limpias

	n	%
Total acuerdo	9	10.3
Acuerdo	43	55.1
Indiferente	7	9.0
Desacuerdo	19	24.4
Total	78	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que acuden al gobierno regional de Cajamarca Octubre, 2017.

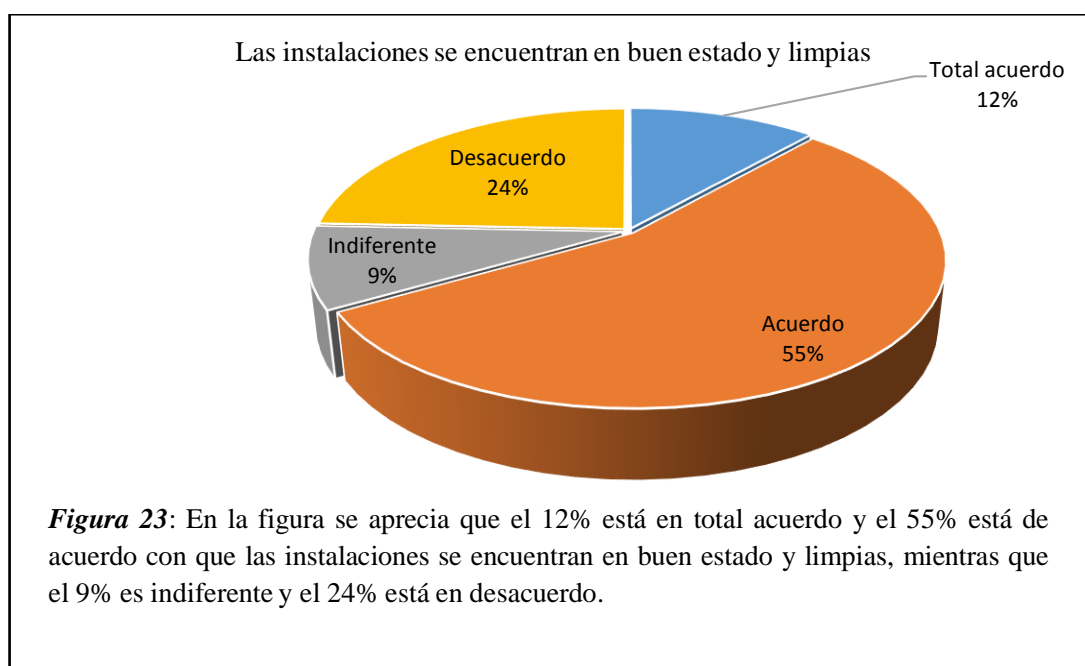
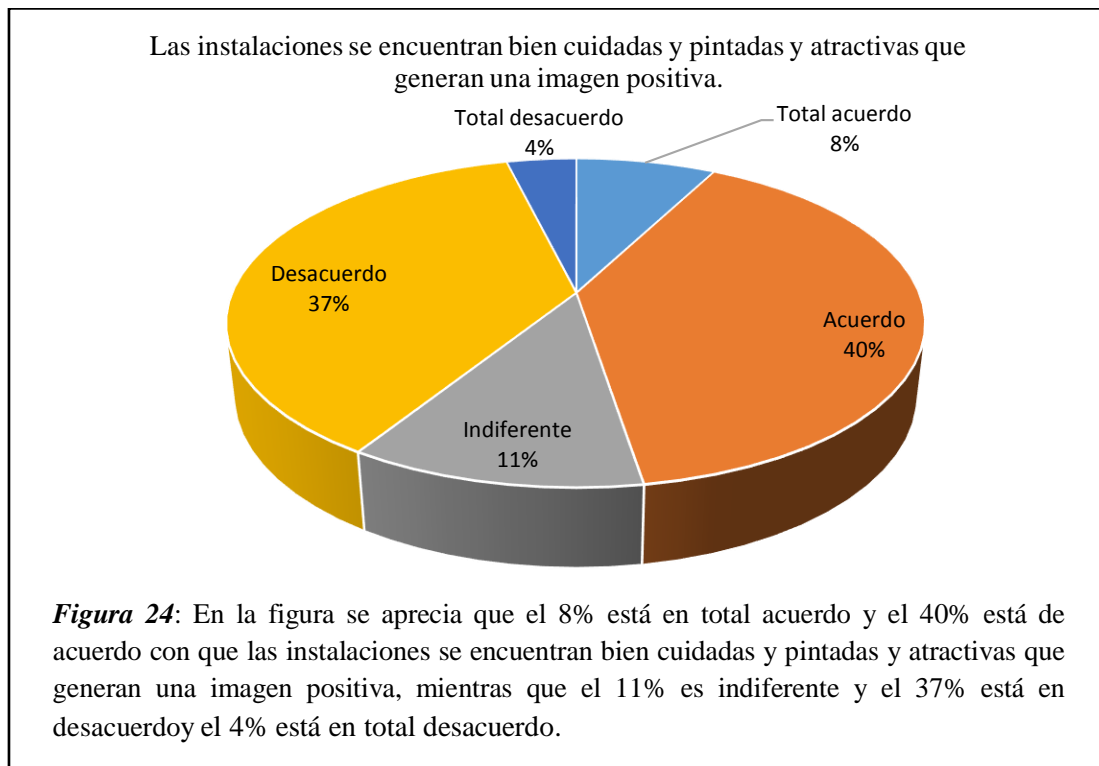


Tabla 28

Las instalaciones están cuidadas y pintadas y atractivas

	n	%
Total acuerdo	6	7.7
Acuerdo	31	39.7
Indiferente	9	11.5
Desacuerdo	29	37.2
Total desacuerdo	3	3.8
Total	78	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que acuden al gobierno regional de Cajamarca Octubre, 2017.



3.2. Discusión de resultados

La discusión de resultados se realizó en base a los resultados encontrados para dar respuesta a los objetivos, que dan respuesta a la variable dependiente: Atención al usuario.

Diagnosticar la atención actual que recibe el usuario en la sede central del Gobierno Regional de Cajamarca

Los resultados respecto a la necesidad de los usuarios, se obtuvo que el 76% de los encuestados le atendieron sus necesidades (figura 1), el 74% está satisfecho con la atención de sus necesidades (Figura 2), en estos resultados se puede apreciar que se tiene un margen de un 25% que no sea atendiendo manera adecuada la necesidad del usuario. Estos hallazgos se relacionan con el estudio de Guerrero (2016) encontró que solo 4% está de acuerdo con el trato que recibe, existe desinterés por parte de las autoridades en mejorar los servicios, ya que los trabajadores municipales no se les capacita, por lo tanto, sus expectativas son muy bajas y ofrecen un mal servicio y trato.

En relación a la dimensión de seguridad, los resultados obtenidos son los que 73% está de acuerdo con que al momento de llegar a la sede central del Gobierno Regional Cajamarca se siente seguro (figura 3), el 26% está en total acuerdo y el 42% está de acuerdo con que los colaboradores le inspiran seguridad al atenderle (figura 4). A pesar de que se cuenta con seguridad en la sede central del Gobierno Regional Cajamarca, los usuarios no se sienten completamente seguros. Al respecto (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1992) sobre la seguridad menciona que el “conocimiento del servicio prestado, cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza al cliente”. Siendo un aspecto importante que no se logra cubrir las expectativas respecto a la seguridad de los usuarios.

La credibilidad de la atención, un 67% consideran se ofrece calidad de servicio, 14 (figura 5), el prestigio de la entidad para el 54% de acuerdo y para el 24% es indiferente y para el 18% en desacuerdo (figura 6), el 42% está en desacuerdo con el esfuerzo y compromiso de atención de los colaboradores y 17% es indiferente, (Tabla 7), el 59% está de acuerdo con que considera que en la sede central del

Gobierno Regional Cajamarca la atención es rápida, mientras que el 32% es indiferente y el 9% está en desacuerdo. (figura 8). Al respecto Cabanillas (2015) en su estudio la tecnología obsoleta, falta de capacitación, falta de motivación, no existe un buzón de quejas y sugerencias... tampoco se cuenta con las herramientas apropiadas para el trabajo diario” que sumadas a la falta de capacitación al colaborador factores que inciden que el servicio que se ofrece en la entidad no sea el adecuado.

También se obtuvo en la dimensión de buena comunicación: los resultados son los siguientes que el 9% está en total acuerdo y el 45% está de acuerdo con que considera que lo colaboradores comunican de manera adecuada al momento de la atención, (figura 9) el 47% está de acuerdo con que la presentación de los colaboradores es buena, mientras el 44% está en desacuerdo (figura 10), el 54% está de acuerdo con que los colaboradores le explican y se dejan entender al atenderle, mientras que el 9% es indiferente y el 37% está en desacuerdo (figura 11). Los resultados encontrados por Arrascue y Segura (2016) con respecto a la presentación del colaborador y la atención que ofrecen 78% y se cuenta con horario accesible 89% y 97% se siente satisfecho con el servicio, las expectativas, recomendaría el servicio, la forma de atención personalizan son indicadores aceptados en un 97%, difieren a los datos encontrados ya que las deficiencias son más notorias en el Gobierno Regional Cajamarca al momento de comunicar y atender al usuario.

En resumen, se determinó que la necesidad de los usuarios es atendida en un 76%, un promedio de 73% se siente seguro, con respecto a la credibilidad de atención que está relacionada al esfuerzo, compromiso y rapidez de atención, es ligeramente aceptada ya que un promedio similar también muestra su descontento por la falta de un compromiso mayor por parte del trabajador, respecto a la comunicación, la presentación y forma de relacionarse al momento de atender la mayoría muestra su desacuerdo. Resultados que se contrastan con la investigación de Quiliche (2016) El diagnóstico se obtuvo que la empresa no brinda excelente atención al cliente debido a la deficiente calidad de servicio, la insatisfacción se da por el retraso en las respuestas ya que el personal no cuenta con las herramientas necesarias para atender la necesidad del cliente.

Objetivo específico 02: Identificar qué factores influyen en la atención al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Cajamarca.

Los factores que se influyen en la atención al usuario son los siguientes: con respecto a la accesibilidad, se obtuvo los siguientes resultados el 16% está en total acuerdo y el 42% está de acuerdo con que considera que sus reclamos si son escuchados y solucionados (figura 13), el 37% está de acuerdo con que hay preocupación por resolver los inconvenientes y problemas por parte del personal, mientras que el 17% es indiferente y el 44% está en desacuerdo. (figura 15).

Otro factor estudiado es la cortesía, se obtuvo que el 54% está de acuerdo con que considera que el personal de atención al usuario es el adecuado, mientras que el 17% es indiferente y el 29% está en desacuerdo (figura 16), solamente el 36% está de acuerdo con que el contacto que tiene el colaborador es directo y amable (figura 17), el 35% está de acuerdo con que el trabajador tiene facilidad de relacionarse para atender sus inquietudes, mientras que el 28% es indiferente y el 31% está en desacuerdo.(figura 18). Del Salto (2014) en su tesis encontró que el 88.97% está satisfecho con la atención que se le brinda, el 98% de los usuarios consideraron que se tiene un buen trato por parte del personal, el tiempo de espera es la adecuada para aun 81%, también el 45% de los usuarios consideraron que no tiene facilidades para acceder a permisos de atención. Estos resultados difieren a los datos encontrados en el gobierno regional de Cajamarca ya que no se tiene la misma percepción respecto a la atención

El factor profesionalismo del colaborador se obtuvo que el 65% está de acuerdo considera que el comportamiento de los colaboradores es profesional (figura 19), el 40% está de acuerdo con que el desempeño de los colaboradores en relación a la atención es bueno, (figura 20), el 36% está de acuerdo con que los colaboradores tienen conocimiento en atención al cliente, mientras que el 18% es indiferente, el 35% está en desacuerdo (figura 21). Gaspar y Guillen (2015) encontraron que los colaboradores no ofrecen un buen servicio al cliente por la que recomendó que se deben realizar actividades para sensibilizar, a los trabajadores para mejorar el servicio al cliente, también se deben desarrollar estrategias que mejor la calidad de servicio, comunicación, y las relaciones entre las áreas de trabajo dentro de la organización.

Finalmente, los elementos tangibles los resultados obtenidos son los siguientes: que el 35% está de acuerdo con que las instalaciones del Gobierno Regional de Cajamarca son cómodas (figura 22), el 55% está de acuerdo con que las instalaciones se encuentran en buen estado y limpias (figura 23), el 40% está de acuerdo con que las instalaciones se encuentran bien cuidadas y pintadas y atractivas que generan una imagen positiva (figura 24). Estos resultados se relacionan con el estudio de Chang (2014), en su estudio encontró que los elementos intangibles son deficientes, como factores que influyen en la no satisfacción son “la orientación, cortesía, amabilidad, el servicio en sí y la deficiente ambientación de las instalaciones y que el usuario espera la atención con: información, brindada, cortesía, amabilidad y rapidez, sumado ambientes cómodos, limpias y seguras”.

En resumen, los factores de accesibilidad, cortesía, profesionalismo de los colaboradores del Gobierno Regional Cajamarca no es muy bien percibido por los usuarios , ya que la mayoría muestra su indiferencia o su desacuerdo por la forma como brindan la atención, el trabajador no tiene preocupación por mejorar la atención que ofrece, sumado a la percepción que se tiene de los elementos tangibles como la ambientación, limpieza, y el cuidado donde también se muestra su indiferencia y desacuerdo. Estos hallazgos se contrastan con la investigación de Guerrero (2016) El que nos dice que los gerentes de las diferentes áreas no están interesados en mejorar el servicio o brindar capacitación al personal de la municipalidad, por lo tanto, las expectativas de los trabajadores son muy bajas y ofrecen un mal servicio y trato, también describe que se debe asignar correctamente en los puestos de acuerdo a los perfiles ya que el comportamiento influye en la calidad de servicio.

Diseñar estrategias de servicio al cliente en mejora de la atención al usuario en la sede central del Gobierno Regional Cajamarca. Para definir las estrategias de servicio al cliente se consideró la teoría de (Parasuraman, Zeithaml y Berry, (1992), quienes hacen referencia que para ofrecer un mejor servicio se deben atender los elementos tangibles como equipos, infraestructura, materiales visibles, la presencia de los colaboradores, y la fiabilidad en el servicio es decir procurar no cometer errores o reducirlos.

La capacidad de respuesta tiene relación a la rapidez en atender las necesidades que tiene el usuario, tanto en el servicio mismo como en la gestión o tramites documentarios que realizan, la seguridad física es fundamental, pero también la seguridad en el servicio que se ofrece. El trato deben generar seguridad y empatía antes, durante y después de la atención, buscando una atención personalizada hacia el ciudadano.

3.3. Aporte científico (propuesta de investigación)

PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE EN MEJORA DE LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LA SEDE CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA

3.3.1. Situación actual del Gobierno Regional Cajamarca.

La situación actual del Gobierno Regional Cajamarca en relación a la atención cliente en la actualidad, no tiene una gestión adecuada, al no tener un área específica para que este encarga en dar un buen servicio a las diferentes personas que se apersonan a la sede central del Gobierno Regional Cajamarca, la atención la brinda el personal de seguridad y no personal capacitado, que atienda sus dudas, reclamos, sugerencias o recomendaciones. Si bien a los encargados de seguridad se les capacita y orienta en relación a la atención al usuario, con la finalidad de tratar de dar un servicio presentable.

3.3.2. Situación actual del área de atención al cliente en el Gobierno Regional de Cajamarca.

El Gobierno Regional Cajamarca es una entidad pública que está al servicio de comunidad cajamarquina y sus 13 provincias; diferentes autoridades,

representantes de organizaciones públicas y privadas, proveedores y cualquier ciudadano acude a la sede de Cajamarca en busca de realizar un trámite, pedir información, presentar proyectos o pactar reuniones de interés institucional. Sin embargo, no se cuenta con un área de atención específica que se brinde un buen servicio al usuario, para brindar información, orientación, apoyo en el llenado de formatos, solicitudes y otros documentos.

La realidad actual del Gobierno Regional Cajamarca de acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación tenemos que la mayoría de usuarios fueron atendidos fuera de una oficina, lo que representa la realidad actual que no se cuenta con un área u oficina específica para la atención al usuario. Con respecto a la atención y presentación de los colaboradores se ha obtenido una aprobación importante, pero también se tiene un sector de usuarios que muestra su descontento, debido a que no se les brindó la atención u orientación adecuada, también se pudo obtener que un 30% que no está de acuerdo con el recibiendo al momento de llegar, no se tiene una calidad bienvenida al usuario, si bien es una entidad pública, pero el ciudadano se merece un buen trato y respeto, también una cantidad de usuarios importante cantidad de usuarios menciona que debe ser tomado en cuenta es la atención a las quejas o reclamos que hacen los usuarios por diferentes motivos o razones, y que algunas ocasiones no se tiene una adecuada gestión de sus reclamos. Y con respecto a la calidad de servicio que se ofrece a los usuarios en relación a los equipos que usan para agilizar el servicio que un 40% está en desacuerdo ya que la mayoría de equipos (computadoras, inmobiliario, sillas) no tienen un mantenimiento adecuado o necesitan renovación lo cual no permite ofrecer un servicio de calidad para los ciudadanos, también hay un descontento con la rapidez en el servicio, lo cual también es producido por tener equipos obsoletos y capacitación en sensibilizar a los trabajadores para que su preocupación deba ser el servicio al ciudadano, ya que es una institución que del estado y está al servicio de los cajamarquinos.

3.3.3. Objetivo de la Propuesta

Mejorar la atención al usuario en la sede central el Gobierno Regional de Cajamarca

a. Aplicación de las propuestas

Objetivos

Desarrollar un plan de acción basado en estrategias de calidad de servicio para mejorar la atención al usuario que acude a dejar documentos o realizar diferentes gestiones de su interés.

Metas: contar un lugar más adecuado (oficina) para dar una mejor atención al usuario.

Estrategia 01: Gestionar la creación de una oficina para la atención al cliente.

La creación de una oficina permitirá tener una relación más cercana y darle un lugar más apropiado e importancia al usuario, ya que el Gobierno Regional Cajamarca es una entidad que está al servicio de la población. Teniendo en cuenta que en la actualidad las personas están conectadas y hacen sentir sus alegrías, gustos, preferencias o reclamos, disgustos en cualquier lugar, ante ello, las entidades públicas también deben tener la preocupación en mejorar la atención al ciudadano ya que se merece un respecto y trato amable.

Actividades

Coordinación con el área de Trámite Documentario, para la creación de una oficina de atención al usuario.

Presentar una propuesta oficial a la presidencia del Gobierno Regional Cajamarca para destinar una oficina y personal para contar con un espacio específico para la atención al cliente. Explicar la importancia de la creación de una oficina, lo que significa dar la importancia al ciudadano como persona al generar una mejor atención.

Metas: Capacitar al personal para la atención al cliente.

Estrategia 02: Capacitación al personal en relación al servicio al cliente.

La capacitación al personal es fundamental para que brinde un servicio adecuado al usuario, desterrando la idea que porque es una entidad pública la atención no debe ser buena porque es gratis el servicio que ofrecen, ideas que se deben cambiar con la capacitación porque el personal si recibe un sueldo y parte de los cajamarquinos que pagan sus impuestos.

Actividades

Cursos acerca de calidad de servicio al cliente, en relación a entidades públicas, para generar una mejor percepción en el cliente.

La creación de la oficina de atención al cliente debe estar orientada netamente al mejorar el servicio al cliente.

Orientación a los colaboradores en relación al trato al usuario, entender las necesidades, donde el colaborador tenga la información oportuna para brindar al usuario.

Búsqueda de manera cómo ayudar al usuario en sus para evitar quejas y reclamos, ofreciendo la información adecuada.

Metas: Mejorar los equipos y mobiliario para una mejor percepción de servicio que se ofrece al ciudadano

Estrategia 03: Gestionar la adquisición de los equipos, mobiliario y ambiente para la atención al usuario en el Gobierno Regional Cajamarca.

La importancia de contar con equipos de última generación como computadores, laptops y equipo mobiliario para mejorar la ambientación de la entidad con la finalidad de mejorar la percepción del usuario en relación a la calidad de servicio.

Actividades

Definir los equipos a adquirir como una laptop y computadora junto con equipo mobiliario como parte de la mejora para la atención al cliente.

Enviar la documentación con los equipos requeridos para la compra.

Organización de la oficina para la atención al cliente con los equipos solicitados.

Metas: Agilizar la solución y atención de las quejas y reclamos y dar una respuesta oportuna al ciudadano.

Estrategia 04: Mejorar la gestión de los reclamos y quejas que realizan los usuarios del Gobierno Regional Cajamarca.

En la investigación se propone mejorar la atención al cliente por medio de estrategias de servicio, debido a que existe un descontento que no se atiende de manera correcta los reclamos, quejas y sugerencias al proponer las estrategias que mejorarán la atención se reducirá estos reclamos. Sin embargo, ante inconvenientes es importante que la queja o reclamo no demore mucho tiempo debido que el usuario ya tiene un malestar por ello presenta un reclamo, la idea es reducir las molestias o reclamos que se tenga con respecto a la atención o calidad de servicio al usuario.

Actividades

Procurar solucionar los inconvenientes o quejas que tiene el usuario antes que presente un reclamo escrito.

Los reclamos deben ser gestionados de manera diaria y tener un máximo de 3 días para dar una respuesta al cliente.

Tener contacto directo con el usuario para escuchar, entender sus reclamos y quejas para poder llegar a solucionar los inconvenientes.

Responsables

Como encargado de toda gestión sería el área de Trámite Documentario, en coordinación con la Dirección Regional de Comunicación y Relaciones Públicas, a través de su jefe de área.

Periodo

El periodo para desarrollar la propuesta será en los meses de enero, febrero y marzo del 2018.

3.3.4. Plan de acción y presupuesto aproximado

Tabla 29

Plan de acción

N°	Estrategias	Metas	Resultados	Responsable	Periodo	Presupuesto
1	Gestionar la creación de una oficina para la atención al cliente	contar un lugar más adecuado (oficina) para dar una mejor atención al usuario. (ambientación)	Oficina adecuada para la atención al usuario	Jefe del área de relaciones Públicas	Enero – Abril	S/. 800
2	Capacitación al personal en relación al servicio al cliente	Capacitar al personal para la atención al cliente	Se mejora las habilidades del colaborador para atender al usuario			S/. 2800
3	Gestionar la adquisición de los equipos, mobiliario y ambiente para la atención al usuario en el Gobierno Regional Cajamarca	Adquirir los equipos y mobiliario para una mejor percepción de servicio que se ofrece al ciudadano	Se brinda una mejor comodidad y el servicio se agiliza logrando atender con mayor rapidez.			S/. 9300
4	Mejorar la gestión de los reclamos y quejas que realizan los usuarios del Gobierno Regional Cajamarca	Agilizar la solución y atención de las quejas y reclamos y dar una respuesta oportuna al ciudadano.	Atender, resolver o coordinar con el área encargada para solucionar las quejas y reclamos.			S/. 2700
Total						14800

Fuente: Elaboración propia

3.3.5. Periodo

Tabla 30

Periodo para la ejecución de la propuesta

Estrategias	Periodo			
	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Gestionar la creación de una oficina para la atención al cliente	■			
Capacitación al personal en relación al servicio al cliente		■	■	■
Gestionar la adquisición de los equipos, mobiliario y ambiente para la atención al usuario en el Gobierno Regional Cajamarca	■			
Mejorar la gestión de los reclamos y quejas que realizan los usuarios del Gobierno Regional Cajamarca	■	■	■	■

Fuente: Elaboración propia

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Se determinó las siguientes conclusiones según los objetivos de la investigación:

Con respecto al diagnóstico de la atención actual que recibe el usuario en la sede central del Gobierno Regional de Cajamarca, las necesidades de los ciudadano se han logrado atender para el 76% de manera conforme, respecto a la seguridad de la atención 73% indica que es buena, y con respecto a los elementos de esfuerzo, compromiso y agilidad en la atención la percepción es buena, ***no obstante se tienen brechas importantes por mejorar como el compromiso que debe ser asumido por el personal que atiende.***

Las deficiencias marcadas son en la comunicación y la prestación de la atención porque no se logra explicar o entender que es lo que quiere el usuario.

Se identificó los factores que influyen en la mala atención al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Cajamarca, ***los factores deficientes son la accesibilidad al servicio, la atención, la poca cortesía y la falta de capacitación para una atención profesionalizada***, el personal carece de las capacidades y cualidades para ofrecer una atención adecuada y oportuna ya que no cuenta con la capacitación necesaria, lo que se refleja en el deficiente apoyo y orientación hacia el usuario, ***otro factor son los tangibles***, el ambiente no es propicio para lograr atender y ofrecer un espacio ameno para el ciudadano.

Finalmente se diseñó la propuesta de basada en estrategias de servicio para mejorar la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Cajamarca, teniendo en cuenta que se identificaron los factores que tiene mayor incidencia en satisfacer al ciudadano, se propuso estrategias como la habilitación de una oficina exclusiva para la atención al ciudadano, capacitar al personal que está en contacto directo, contar con muebles, equipos y materiales que permitan agilizar y mejorar el proceso de atención, conllevando a una mejor escucha, atención y comunicación con la persona que busca ser atendida según su necesidad o requerimiento en la entidad del Gobierno Regional de Cajamarca.

4.2. Recomendaciones

La recomendación es para el director de comunicaciones y relaciones públicas el que debe verificar los resultados obtenidos y tomar acciones correctivas ya que se tiene un porcentaje considerable de personas que expresan que la atención al ciudadano no es la esperada, por lo tanto, se recomienda complementar el estudio, mediante la observación directa y la supervisión de cada colaborador que está en trato directo con usuario para contrastar y emitir soluciones.

Se recomienda, una vez más, al director de comunicaciones y relaciones públicas tener en cuenta que factores tienen mayor incidencia en la deficiente satisfacción del ciudadano con el objetivo de tomar acciones necesarias que conlleven a la mejora del servicio que se ofrece en la entidad pública y por ende conlleve a mejorar los porcentajes de satisfacción.

Finalmente, coordinar con alta gerencia para ejecutar la propuesta, y destinar los recursos económicos necesarios, para ofrecer un mejor servicio al usuario. De la misma manera hacer seguimiento continuo, junto a la medición de indicadores para seguir optimizando el servicio y la atención al ciudadano, lo que dará por resultado una mejor percepción de la institución por parte de la colectividad generando así mayor confianza en la sociedad cajamarquina.

REFERENCIAS

- Aiteco (2016). *Gestión de las Personas*. <https://www.aiteco.com>
- Aldana, L y colaboradores (2011). *Administración por Calidad. Colombia*. Editorial Alfaomega Colombia S.A.
- Anekis (2015). *La importancia de la Atención al Cliente*. <http://www.anekis.es/anekis-noticia-fidelizacin-la-importancia-de-la-atencin-al-cliente-119>
- Arrascue, J. y Segura, E. (2016). *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte "Clinifer" Chiclayo-2015*. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/2283>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Segunda Edición. México. Pearson
- Brown, A. (1992). *Gestión de la Atención al Cliente*. Ediciones Díaz de Santos S.A. Madrid, España. <https://books.google.com.co/books?id=634hBJasWI4C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Caballero, J. F. (2009). Tesis: *Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes de una distribuidora de abarrotes*. https://pirhua.udel.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1230/ING_471.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cabanillas, L. (2015). *"Propuesta de un plan de calidad de servicio al cliente (usuario), para mejorar la imagen de la Municipalidad distrital de Sorochuco, en el periodo 2013-2014"*. <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/726>
- Carbajal, D. (2015). *Uso de un modelo de gestión del conocimiento y su influencia en la producción de investigación científica de la universidad nacional de San Martín-Tarapoto*. (Tesis de grado, Universidad Nacional de San Martín). <Http://www.tesis.unsm.edu.pe/jspui/123456789/601>.

- Chang, J. (2014). *Atención al cliente en los servicios de la municipalidad de Malacatán San Marcos*.
<http://repositorio.ausjal.org/handle/20.500.12032/449025>
- Chang, J. J. (2014). *Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos*. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Chang-Juan.pdf>
- Civera, M. (2008). *Análisis de la Relación entre calidad y satisfacción en el ámbito Hospitalario en función del Modelo de Gestión Establecido*.
<http://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/10357/civera.pdf?sequence=1>
- CNN Expansión, (2016). *La importancia del servicio al cliente*.
<http://expansion.mx/opinion/2009/07/15/la-importancia-del-servicio-al-cliente>
- Del Salto, E. (2014). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012*.
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/4665>
- Evans, J. (2008). *Administración Y Control de la Calidad*. Madrid. ESIC Editorial.
- Eoi. (2016). *Modelo de un Plan de Capacitación*.
<http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/14/modelo-de-un-plan-de-capacitacion-2/>
- Flores, J. V., & Rozas Flores, A. E. (2014). *Auditoría del capital intelectual. Quipukamayoc*.
[Http://www.http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5681](http://www.http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5681)), 1-7.
- Feigenbaum, A. (1994). *El lenguaje de la calidad total*. México. Interamericana Editores.
- Gaspar, S. y Guillen, D. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la sub gerencia de contabilidad y finanzas de la municipalidad provincial de Huancavelica*. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/72>

- Guerrero, J. (2016). *“Capacitación del servidor municipal y la atención al cliente. Caso balcón de servicios de la administración zonal Eloy Alfaro del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, ubicado al sur de Quito.* <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/10988>
- Hermoza, H. (2015). *Estudio de la calidad de servicio y nivel de satisfacción del cliente de la empresa Gechisa de Sullana – 2015.* <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/279>
- Inca, M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015”.* <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/225>
- James, W. (2014). *The principles of psychology. Dover Publications, I, 13-15.*
- Jacinto, M. (2012). *Diseño de procesos y medición de la percepción de los clientes según estándares de calidad en los terminales de la Empresa EPPO S.A.* https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1258/ING_506.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- León, B. (2015). *La importancia de la Calidad en las Empresas.* <https://www.emprendices.co/la-importancia-la-calidad-las-empresas/>
- Lobato, E. (2014). *Propuesta de un plan de calidad del servicio para mejorar el grado de satisfacción de los clientes de la empresa H y M almacenes generales S.R.L.* <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/743>
- Moreno, J. (2001). *El control de gestión en las empresas.* México. Pearson Educación.
- Moya, V. (2016). *Estrategia: calidad de servicio.* <http://www.revistalogistec.com/index.php/scm/estrategia-logistica/item/2278-estrategia-calidad-de-servicio>
- Muñoz, V. (2016), *La importancia de una buena atención al cliente.* <http://blog.infoe.es/la-importancia-de-una-buena-atencion-al-cliente/>
- Nikolova, I. (2015). *Marketing. La importancia de la atención al cliente.* <https://www.solomarketing.es/la-importancia-de-la-atencion-al-cliente/>

- Natteri Domingo (2016). *Calidad de Atención al Usuario en una Entidad Pública*.
<http://www.esan.edu.pe/programa-de-especializacion/gestion-publica/areas/gestion-publica/calidad-de-atencion-al-usuario-en-una-entidad-publica/>
- Parasuraman, V.; Zeithaml, A. y Berry, L. (1992). *Calidad total en la Gestión de Servicios*. Madrid. ESIC Editorial.
- Pastrana, N. d. (2015). *Modelo de medición del capital intelectual en las carreras acreditadas de ingeniería industrial del Perú*. (Tesis doctoral, Universidad Nacional Mayor de san Marcos).
Http://www.file:///C:/Users/USER/Downloads/Pastrana_dn.pdf.
- Polar, E. A. (2016). *Aplicaciones técnicas y científicas del capital intelectual en el actual proceso contable del Perú*. QUIPUKAMAYOC, 10(20).
<Http://www.revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5501>
- Quevedo, G. (2015). *Nivel de conocimientos en el manejo del SIAF - SP que poseen los licenciados en administración, egresados de la universidad nacional de Cajamarca*. <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/752>
- Ugalde B. N. (2014). *Capital intelectual, características del emprendedor e innovación. El caso de las MIPYMES costarricenses*. (Tesis doctoral, Universidad de Valencia).
<Http://www.mobiroderic.uv.es/bitstream/handle/10550/29205/versi%5Bon%20final.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Talavera, C. (2016). *La Atención al Usuario de la Administración Pública*. (ISBN: 84-88282-21-4).
- Tamayo, M. (2012). *El proceso de la investigación científica*. Quinta Edición. México. Editorial LIMUSA.
- Tschohl, J. (2008). *Cómo Conservar Clientes con un buen servicio*. Editorial Pax México.

- Regalado, O. (2015), *El impacto del buen servicio*.
<http://blogs.gestion.pe/gestiondeservicios/2015/01/el-impacto-del-buen-servicio.html>
- Summers, D. (2006). *Administración de la calidad*. México: Pearson Prentice Hall.
- Sotomayor, A. (2014). *La calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la sede central del gobierno regional de Moquegua, 2014*.
<http://revistas.ujcm.edu.pe/index.php/rctd/article/view/41>
- Vigo, I. (2014). *Problemática en los Procesos Productivos de la Empresa Alcicafrep Vip Tours S.R.L. Una Propuesta de Modelo de Gestión del Conocimiento*.
<http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/611>
- Yalet, J. (2012). *Componentes de la buena atención al cliente*.
<http://www.secretodeexito.com/los-componentes-basicos-de-la-buena-atencion-al-cliente.html>

ANEXOS

Instrumento de recolección de datos



PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE EN MEJORA DE LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LA SEDE CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA

INSTRUCCIONES:

Marcar la alternativa que usted crea conveniente, después de leer las preguntas.

TA = Total acuerdo **A** = Acuerdo **I** = Indiferente **D** = Desacuerdo

TD = Total desacuerdo.

PREGUNTAS	TA	A	I	D	TD
1. Atendieron sus necesidades en el Gobierno Regional Cajamarca.					
2. Está satisfecho con la atención de sus necesidades					
3. Al momento de llegar a la sede central del Gobierno Regional Cajamarca se siente seguro.					
4. Los colaboradores le inspiran seguridad al atenderle.					
5. Considera que se brinda calidad de servicio.					
6. Considera que la entidad tiene un prestigio adecuado que se ha ganado					
7. El colaborador muestra esfuerzo y compromiso al atenderle.					
8. En la sede central del Gobierno Regional Cajamarca la atención es rápida					
9. Considera que los colaboradores comunican de manera adecuada al momento de la atención.					
10. La presentación de los colaboradores es buena					
11. Los colaboradores le explican y se dejan entender al atenderle					
12. Las formas de comunicación que realiza el Gobierno Regional Cajamarca es adecuada					

13. Considera que sus reclamos sí son escuchados y solucionados					
14. El nivel de respuesta a sus gestiones considera que se realiza en un tiempo adecuado.					
15. Hay preocupación por resolver los inconvenientes y problemas por parte del personal					
16. Considera que el personal de atención al usuario es el adecuado					
17. El contacto que tiene con usted el colaborador es directo y amable					
18. El trabajador tiene facilidad de relacionarse para atender sus inquietudes.					
19. Considera que el comportamiento de los colaboradores es profesional					
20. El desempeño de los colaboradores en relación a la atención es bueno.					
21. Los colaboradores tienen conocimiento en atención al cliente					
22. Las instalaciones del Gobierno Regional Cajamarca son cómodas					
23. Las instalaciones se encuentran en buen estado y limpias					
24. Las instalaciones se encuentran bien cuidadas, pintadas y atractivas que generan una imagen positiva.					

Validación de juicio de expertos

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Alan Andres Ortiz Vargas
PROFESIÓN		Licenciado en Administración
ESPECIALIDAD		Administración
EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)		8 años
CARGO		Coordinador Administrativo
PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE EN MEJORA DE LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LA SEDE CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	Franz Fernando Chávez Silva	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMNISTRACIÓN	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL	
	Proponer estrategias de servicio al cliente para mejorar de la atención al usuario en la sede central del gobierno regional de Cajamarca, 2017.	
	ESPECÍFICOS	
	Diagnosticar la atención actual que recibe el usuario en la sede central del gobierno regional de Cajamarca	
	Identificar qué factores influyen la atención al usuario en la sede central del gobierno regional de Cajamarca,	
	Diseñar estrategias de servicio al cliente en mejora de la atención al usuario en la sede central del gobierno regional de Cajamarca	
	Estimar los resultados con la aplicación del Plan de estrategias de servicio al cliente en la sede central del gobierno regional de Cajamarca 2017,	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE		

EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	<p>El instrumento consta de 24 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p> <p>Se consideró 24 ítems para medir la variable atención al usuario</p>
Toma de decisiones de ventas	
1. Atendieron sus necesidades en el gobierno regional de Cajamarca.	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. Está satisfecho con la atención de sus necesidades	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. A momento de llegar a la sede del gobierno regional de Cajamarca se siente seguro.	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. los colaboradores le inspiran seguridad al atenderle.	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. Considera que se brinda calidad de servicio.	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6. Considera que la entidad tiene un prestigio adecuado que se ha ganado	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7. El colaborador muestra esfuerzo y compromiso al atenderle.	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

8. En la sede del gobierno regional de Cajamarca la atención es rápida	TA() TD() SUGERENCIAS: _____
9. Considera que lo colaboradores comunican de manera adecuada al momento de la atención.	TA() TD() SUGERENCIAS: _____
10. La presentación de los colaboradores es buena	TA() TD() SUGERENCIAS: _____
11. Los colaboradores le explican y se dejan entender al atenderle	TA() TD() SUGERENCIAS: _____
12. Las formas de comunicación que realiza el gobierno regional es adecuada	TA() TD() SUGERENCIAS: _____
13. Considera que sus reclamos si son escuchados y solucionados	TD() SUGERENCIAS: _____
14. El nivel de respuesta a sus gestiones considera que se realiza en un tiempo adecuado.	TA() TD() SUGERENCIAS: _____
15. Hay preocupación por resolver los inconvenientes y problemas por parte del personal	TA() TD() SUGERENCIAS: _____
16. Considera que el personal de atención al usuario es el adecuado	TA() TD() SUGERENCIAS: _____
17. El contacto que tiene con usted el colaborador es directo y amable	TA() TD() SUGERENCIAS: _____
18. El trabajador tiene facilidad de relacionarse para atender sus inquietudes.	TA() TD() SUGERENCIAS: _____
19. Considera que el comportamiento de los colaboradores es profesional	TA() TD() SUGERENCIAS: _____

20.El desempeño de los colaboradores en relación a la atención es bueno.	TA() TD() SUGERENCIAS: _____
21.Los colaboradores tienen conocimiento en atención al cliente	TA() TD() SUGERENCIAS: _____
22.Las instalaciones del gobierno regional de Cajamarca son cómodas	TA() TD() SUGERENCIAS: _____
23.Las instalaciones se encuentran en buen estado y limpias	TA() TD() SUGERENCIAS: _____
24.Las instalaciones se encuentran bien cuidadas y pintadas y atractivas que generan una imagen positiva.	TA() TD() SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



JUEZ - EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Jolibeth M. Moriego Zulo
PROFESIÓN		Administrador
ESPECIALIDAD		MBA - Administración Estratégica de Empresas
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)		10
CARGO		Administrador
PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE EN MEJORA DE LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LA SEDE CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	Franz Fernando Chávez Silva	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<p>GENERAL</p> <p>Proponer estrategias de servicio al cliente para mejorar de la atención al usuario en la sede central del gobierno regional de Cajamarca, 2017.</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>Diagnosticar la atención actual que recibe el usuario en la sede central del gobierno regional de Cajamarca</p> <p>Identificar qué factores influyen la atención al usuario en la sede central del gobierno regional de Cajamarca.</p> <p>Diseñar estrategias de servicio al cliente en mejora de la atención al usuario en la sede central del gobierno regional de Cajamarca</p> <p>Estimar los resultados con la aplicación del Plan de estrategias de servicio al cliente en la sede central del gobierno regional de Cajamarca 2017.</p>	
<p>EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE</p>		

8. En la sede del gobierno regional de Cajamarca la atención es rápida	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
9. Considera que los colaboradores comunican de manera adecuada al momento de la atención.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
10. La presentación de los colaboradores es buena	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
11. Los colaboradores le explican y se dejan entender al atenderle	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
12. Las formas de comunicación que realiza el gobierno regional es adecuada	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
13. Considera que sus reclamos si son escuchados y solucionados	TD() SUGERENCIAS: _____
14. El nivel de respuesta a sus gestiones considera que se realiza en un tiempo adecuado.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
15. Hay preocupación por resolver los inconvenientes y problemas por parte del personal	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
16. Considera que el personal de atención al usuario es el adecuado	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
17. El contacto que tiene con usted el colaborador es directo y amable	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
18. El trabajador tiene facilidad de relacionarse para atender sus inquietudes.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
19. Considera que el comportamiento de los colaboradores es profesional	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____

EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	<p>El instrumento consta de 24 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p> <p>Se consideró 24 ítems para medir la variable atención al usuario</p>
Toma de decisiones de ventas	
1. Atendieron sus necesidades en el gobierno regional de Cajamarca.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
2. Está satisfecho con la atención de sus necesidades	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
3. A momento de llegar a la sede del gobierno regional de Cajamarca se siente seguro.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
4. los colaboradores le inspiran seguridad al atenderle.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
5. Considera que se brinda calidad de servicio.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
6. Considera que la entidad tiene un prestigio adecuado que se ha ganado	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
7. El colaborador muestra esfuerzo y compromiso al atenderle.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____

20.El desempeño de los colaboradores en relación a la atención es bueno.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()
	SUGERENCIAS: _____
21.Los colaboradores tienen conocimiento en atención al cliente	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()
	SUGERENCIAS: _____
22.Las instalaciones del gobierno regional de Cajamarca son cómodas	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()
	SUGERENCIAS: _____
23.Las instalaciones se encuentran en buen estado y limpias	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()
	SUGERENCIAS: _____
24.Las instalaciones se encuentran bien cuidadas y pintadas y atractivas que generan una imagen positiva.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()
	SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO: <i>100</i>	N° TA <u>X</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	_____
3. OBSERVACIONES	_____



 JUEZ - EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		FERNANDO JAVIER Rojas Díaz
PROFESIÓN		LIC. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESPECIALIDAD		MAG. COOPERACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)		11 AÑOS EN VESTIDOS DE CALIDAD DE SERVICIO EN PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y GESTIÓN ECONÓMICA ADM.
CARGO		JEFE DE COOPERATIVA Y ADMINISTRACIÓN
PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE EN MEJORA DE LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LA SEDE CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	Franz Fernando Chávez Silva	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMNISTRACIÓN	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL	
	Proponer estrategias de servicio al cliente para mejorar de la atención al usuario en la sede central del gobierno regional de Cajamarca, 2017.	
	ESPECÍFICOS	
	Diagnosticar la atención actual que recibe el usuario en la sede central del gobierno regional de Cajamarca	
	Identificar qué factores influyen la atención al usuario en la sede central del gobierno regional de Cajamarca.	
	Diseñar estrategias de servicio al cliente en mejora de la atención al usuario en la sede central del gobierno regional de Cajamarca	
	Estimar los resultados con la aplicación del Plan de estrategias de servicio al cliente en la sede central del gobierno regional de Cajamarca 2017.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE		

EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS


DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	<p>El instrumento consta de 24 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p> <p>Se consideró 24 ítems para medir la variable atención al usuario</p>
---	---

Toma de decisiones de ventas	
1. Atendieron sus necesidades en el gobierno regional de Cajamarca.	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
2. Está satisfecho con la atención de sus necesidades.	<p>TA(<input type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
3. A momento de llegar a la sede del gobierno regional de Cajamarca se siente seguro.	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
4. los colaboradores le inspiran seguridad al atenderle.	<p>TA(<input type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
5. Considera que se brinda calidad de servicio.	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
6. Considera que la entidad tiene un prestigio adecuado que se ha ganado	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
7. El colaborador muestra esfuerzo y compromiso al atenderle.	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>

8. En la sede del gobierno regional de Cajamarca la atención es rápida	TA(<input checked="" type="checkbox"/>)	TD()
	SUGERENCIAS: _____	
9. Considera que lo colaboradores comunican de manera adecuada al momento de la atención.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>)	TD()
	SUGERENCIAS: _____	
10. La presentación de los colaboradores es buena	TA(<input checked="" type="checkbox"/>)	TD()
	SUGERENCIAS: _____	
11. Los colaboradores le explican y se dejan entender al atenderle	TA(<input checked="" type="checkbox"/>)	TD()
	SUGERENCIAS: _____	
12. Las formas de comunicación que realiza el gobierno regional es adecuada	TA(<input checked="" type="checkbox"/>)	TD()
	SUGERENCIAS: _____	
13. Considera que sus reclamos si son escuchados y solucionados	TA(<input checked="" type="checkbox"/>)	
	SUGERENCIAS: _____	
14. El nivel de respuesta a sus gestiones considera que se realiza en un tiempo adecuado.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>)	TD()
	SUGERENCIAS: _____	
15. Hay preocupación por resolver los inconvenientes y problemas por parte del personal		TD()
	SUGERENCIAS: _____	
16. Considera que el personal de atención al usuario es el adecuado	TA(<input checked="" type="checkbox"/>)	TD()
	SUGERENCIAS: _____	
17. El contacto que tiene con usted el colaborador es directo y amable	TA(<input checked="" type="checkbox"/>)	TD()
	SUGERENCIAS: _____	
18. El trabajador tiene facilidad de relacionarse para atender sus inquietudes.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>)	TD()
	SUGERENCIAS: _____	
19. Considera que el comportamiento de los colaboradores es profesional	TA(<input checked="" type="checkbox"/>)	TD()
	SUGERENCIAS: _____	

20. El desempeño de los colaboradores en relación a la atención es bueno.	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
21. Los colaboradores tienen conocimiento en atención al cliente	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
22. Las instalaciones del gobierno regional de Cajamarca son cómodas	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
23. Las instalaciones se encuentran en buen estado y limpias	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
24. Las instalaciones se encuentran bien cuidadas y pintadas y atractivas que generan una imagen positiva.	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO: 100	N° TA <u> x </u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	_____
3. OBSERVACIONES	_____



 JUEZ - EXPERTO
 Fernando Javier
 Rojas Díaz
 DNI : 46398030

Autorización de la empresa para la investigación



GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA
OFICINA DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS
"Año del Diálogo y Reconciliación Nacional"



AUTORIZACIÓN DE DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN EN LA EMPRESA

Cajamarca 10 de abril de 2018

Señores.:

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Escuela de administración

Ante todo, reciban un cordial saludo y por medio de la presente les manifestamos que el bachiller **FRANZ FERNANDO CHÁVEZ SILVA** con DNI 43012343 estudiante de la escuela de administración de la Universidad Señor de Sipán de Chiclayo ha sido aceptado satisfactoriamente por parte de la sede del Gobierno Regional de Cajamarca para realizar su trabajo de investigación de tesis sobre **"PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE EN MEJORA DE LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LA SEDE CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA, 2017"** y se le autoriza para que realice el estudio.

Sin más que decir me despido deseándole muchos éxitos en su vida profesional.

Atentamente


GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA
OFICINA DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS

Tito Elmer Vera Córdova
DIRECTOR

Matriz de consistencia

Titulo	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Tipo y diseño Investigación	Población y muestra
Propuesta de estrategias de servicio al cliente en mejora de la atención al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Cajamarca	¿Cómo mejorar la atención al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Cajamarca?	<p>General: Proponer estrategias de servicio al cliente para mejorar de la atención al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Cajamarca.</p> <p>Específicos: 1. Diagnosticar la atención actual que recibe el usuario en la sede central del Gobierno Regional de Cajamarca 2. Identificar qué factores influyen la atención al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Cajamarca. 3. Diseñar estrategias de servicio al cliente en mejora de la atención al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Cajamarca 4. Estimar los resultados con la aplicación del Plan de estrategias de servicio al cliente en la sede central del Gobierno Regional de Cajamarca.</p>	Si se implementan las estrategias de Calidad de servicio Propuestas, entonces mejorará la atención al usuario en la sede central del Gobierno Regional de Cajamarca	<p>Estrategias de servicio</p> <p>Atención al usuario</p>	<p>Necesidad</p> <p>Seguridad</p> <p>Credibilidad</p> <p>Buena comunicación</p> <p>Buena accesibilidad</p> <p>Cortesía</p> <p>Profesionalismo</p> <p>Elementos intangibles</p> <p>Elementos tangibles</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía.</p>	<p>Tipo de investigación: descriptivo</p> <p>Descriptiva No experimental.</p>	<p>Población. – estuvo conformada por 110 usuarios de los cuales se realizó un muestreo y se encuestó a 78 usuarios.</p>

Resolución del proyecto



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 14 - FACEM-USS-2017

Chiclayo, 12 de enero del 2017.

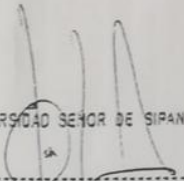
VISTO:
La solicitud N° 0012-2017/FACEM-DA-USS, de fecha 12 de enero del 2017, presentado por el Mg. Mirko Marino Núñez, Director de la Escuela Académico Profesional de Administración modalidad Virtual, en el que solicita la aprobación de proyecto de tesis de los estudiantes del IX ciclo del semestre académico 2016-II;

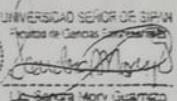
CONSIDERANDO:
Que, de conformidad con el Reglamento de Grados y Títulos de la USS en su artículo 5ª que a la letra dice: "Las Comisiones Permanentes de Grados y Títulos, de cada Escuela Académico Profesional, estarán conformadas por dos miembros (Director de Escuela y un Docente de la Especialidad según su modalidad de estudios) designados por el Decano de la Facultad. Se encargaran de la revisión y calificación de los expedientes de los egresados para recibir los Grados Académicos y Títulos Profesionales correspondientes.

SE RESUELVE


ARTICULO ÚNICO: APROBAR los Proyectos de Tesis, de la lista adjunta, de los estudiantes del IX ciclo del semestre académico 2016 - II, a cargo de la docente Cacilia Elizabeth Reaño Flores, de la Escuela Académico Profesional de Administración modalidad Virtual.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.


UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Dr. EDGAR MILANO VUESTA TORRES
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Facultad de Ciencias Empresariales
Lic. Sorella Mary Guzmán
SECRETARÍA DE FACULTAD

OK

UNIVERSIDAD "SEÑOR DE SIPÁN"
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
RECIBIDO
16 ENE. 2017
Exp. N° _____
Firma:  Hora: 4:05
La recepción del documento no significa la conformidad ni conformidad de su contenido.

Cc. Escuela, Archivo

.....
KM. 5 CARRETERA A PIMENTEL
TELÉFONO: (+51)(74) 481610 / FAX: 203861
.....
CHICLAYO - PERU

USS  UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

CALLE 5 CARRETERA A PUNENTE
TELÉFONO: (+51) 721 491810 / FAX: 202081
DIRECCIÓN: 1950

UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN

COMPROMISO LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA HERMES BLINDADOS SAC - TUMBES.	▪ Herrera Cerna, Betty Rosa.
LA ENSEÑANZA DEL CURSO DE COMPUTACIÓN Y LA SATISFACCIÓN EN LOS ESTUDIANTES DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO-CHIMBOTE.	▪ Aguirre Barrón, Luis Eugenio.
PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE EN MEJORA DE LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LA SEDE CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA.	▪ Chávez Silva Franz Fernando



Formato T1: autorización del autor



FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 10 de setiembre del 2019

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito: Bach. Franz Fernando Chávez Silva, con DNI 43012343

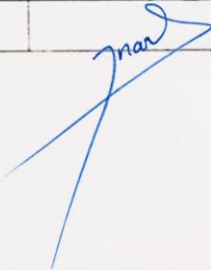
En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: **"PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE EN MEJORA DE LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LA SEDE CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA"**

presentado y aprobado en el año 2017 como requisito para optar el título de Licenciado en administración, de la Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal Web del repositorio institucional -<http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Franz Fernando Chávez Silva	43012343	

Aplicación del instrumento de investigación

Aplicación de la encuesta



Figura 1: Aplicación de la encuesta a los usuarios del gobierno regional del Cajamarca, la muestra estuvo conformada por 78 encuestados.

Fuente: Elaboración Propia.

Aplicación de la encuesta



Figura 2: Aplicación de la encuesta a los usuarios del gobierno regional del Cajamarca, la muestra estuvo conformada por 78 encuestados.

Fuente: Elaboración Propia.

Aplicación de la encuesta



Figura 3: Aplicación de la encuesta a los usuarios del gobierno regional del Cajamarca, la muestra estuvo conformada por 78 encuestados.

Fuente: Elaboración Propia.

Reporte Turnitin

PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE EN MEJORA DE LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LA SEDE CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	4%
2	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to EP NBS S.A.C. Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	<1%

Acta de originalidad



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 14-FACEM-USS-2017, presentado por el/la Bachiller, Chávez Silva Franz Fernando, con su tesis Titulada **PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE EN MEJORA DE LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LA SEDE CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA.**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 22% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/IPD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 01 de abril de 2021

Mg. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.