

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA OFICINA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO DEL GOBIERNO REGIONAL DE LA LIBERTAD – SEDE CENTRAL, 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado(a) en Administración

Autores:

Br. Carol Jane González Argomedo
Br. Ramiro Jacinto López Alva

Asesor:

Mg. Jocelyn Infante Linares

Trujillo - Perú

2019



DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, y a mi madre por ser fuentes de inspiración, darme fuerza y ánimo para continuar en este proceso de aprendizaje, el cual enriquece mi vida profesional como personal. Puedo decir que al final es uno de los anhelos más deseados y cumplidos.

A mi familia y todas las personas que han contribuido a que este trabajo se realice con éxito, en especial a aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Carol Jane González Argomedo

A Dios por darme fortaleza y perseverancia para concluir este trabajo en esta etapa de mi vida, a mis padres por sus consejos y comprensión día a día, a mi familia y amistades que en todo momento me brindaron su apoyo incondicional, a los docentes de la Universidad Privada del Norte por brindarme sus conocimientos y experiencias para llegar a este logro tan importante como persona y como profesional.

Ramiro Jacinto López Alva

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por ser mi guía en todo momento, a mi familia por apoyar mis decisiones en mi desarrollo profesional, a mis compañeros por compartir sus experiencias, a mis maestros por darme la formación necesaria para llegar a hacer un buen profesional, como también cultivar en mi persona la ética y valores para la vida diaria.

A la Universidad Privada del Norte, por haberme brindado la oportunidad de enriquecer mis conocimientos en tan prestigiosa institución.

Carol Jane González Argomedeo

Agradezco primeramente a Dios por darme las fuerzas en cada momento de mi vida y permitir que cumpla con uno más de mis sueños, a mis padres por ser pilares fundamentales en la motivación para salir adelante y ser profesional.

A nuestros docentes universitarios, quienes compartieron lecciones y experiencias contribuyendo a mi formación profesional.

Ramiro Jacinto López Alva

Tabla de contenidos

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	311
CAPÍTULO III. RESULTADOS	36
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	433
REFERENCIAS	48
ANEXOS	522

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Nivel de confianza del usuario con la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad	Pg. 37
Tabla 2	Nivel de expectativa del usuario con la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad	Pg. 39
Tabla 3	Nivel de comunicación del usuario con la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad	Pg. 40
Tabla 4	Nivel de accesibilidad del usuario con la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad	Pg. 43
Tabla 5	Nivel de satisfacción del usuario de la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad	Pg. 45
Tabla 6	Comparación de las medidas de las dimensiones de la variable nivel de satisfacción del usuario de la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad	Pg. 46

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Nivel de confianza del usuario con la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad sede central	Pg. 37
Figura 2	Nivel de expectativa del usuario con la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad sede central	Pg. 39
Figura 3	Nivel de comunicación del usuario con la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad sede central	Pg. 40
Figura 4	Nivel de accesibilidad del usuario con la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad sede central	Pg. 43
Figura 5	Nivel de satisfacción del usuario de la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad sede central	Pg. 45
Figura 6	Comparación de las medidas de las dimensiones de la variable nivel de satisfacción del usuario de la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad sede central	Pg. 47

RESUMEN

El propósito de la investigación fue describir el nivel de satisfacción del usuario en la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad - Sede central 2019, para lo cual se sustentó la investigación con el método científico, enmarcada dentro del enfoque cuantitativo en la medida que si bien la variable de estudio es de origen cualitativo, diseño transversal, no experimental y descriptivo. Se hace uso del instrumento (cuestionario con preguntas cerradas, en escala tipo Likert) debidamente válido y fiable (Alfa = 0,872). La investigación se realiza en la población de 1890 personas que realizan sus operaciones en la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad – sede central, en el año 2019, de los cuales por medio de una fórmula para poblaciones finitas y de variable con origen cualitativa se obtiene una muestra de 139 personas las cuales fueron seleccionadas usando un tipo de muestreo no probabilístico, por conveniencia en la que todas aquellas personas que pudieron colaborar con el llenado del instrumento, se les tomaron en cuenta, hasta llegar al límite mínimo de la muestra para obtener un nivel de significancia del 5%. Se concluye que el nivel de satisfacción del usuario de la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad, sede central – 2019 se encuentra en un nivel alto al 60,4%, y en un nivel medio al 39,6%.

Palabras clave: Satisfacción, Usuario, Trámite documentario

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

1.1.1 Presentación de la empresa.

El Gobierno Regional de La Libertad, es una organización gubernamental descentralizada, que inicia su labor con la promulgación de la Ley N° 27867 “Ley Orgánica de Gobiernos Regionales”, publicada en el Diario El Peruano el 18.11.2002 (antes denominada CTAR – Consejo Transitorio de Administración Regional), posteriormente a la Ley se incluye sus modificatorias N° 27902 y N° 29053. Esta institución cuenta con autonomía política, económica y administrativa, con personalidad jurídica de derecho público y patrimonio propio para administrar los recursos en beneficio del desarrollo de la región La Libertad, que con una población aproximada de 1, 859,640 pobladores (Censo 2017) son representados por el Gobernador Regional y el Consejo Regional, quienes son elegidos por voto popular y tiene un mandato de 4 años. Su sede central está ubicada en la ciudad de Trujillo, capital de la región, sito en calle Los Brillantes N° 605 Urb. Santa Inés.

El primer gobernador regional elegido por voto popular en el departamento de La Libertad, fue el Doctor Homero Burgos Oliveros, representante de la agrupación política el APRA en el periodo del año 2003 al 2006, continuado por el Ing. José Humberto Murguía Zannier en dos periodos consecutivos del año 2007 al 2010 y del año 2011 al 2014 de dicha agrupación.

A partir del año 2015, la gobernación es asumida por el Ing. Cesar Acuña Peralta, líder de la agrupación política Alianza para el Progreso, que a la renuncia de este el 12.10.2015, asumió el puesto el vicepresidente Abg. Luis Valdez Farías hasta el término del periodo correspondiente el 31.12.2018. Actualmente, en nuevas elecciones el Gobernador elegido por la población liberteña, es el Ing. Manuel LLempen Coronel (APP) para el periodo 2019 - 2022.

El Gobierno Regional tiene por finalidad (art. N° 4) promover el desarrollo integral de la región fomentando la inversión pública, privada, el empleo y garantizar el ejercicio pleno los derechos y oportunidad de igualdad de sus habitantes de acuerdo a los planes y programas nacionales, regionales y locales de desarrollo. Su labor (art. N° 5) es organizar y conducir la gestión pública regional en el marco de las políticas nacionales y sectoriales para desarrollo integral sostenible de la región; que a través de sus gerencias canalizan y priorizan las actividades de obras públicas a realizar; así como darles mantenimiento a las infraestructuras y caminos existentes, entre otros como desarrollo e inclusión social, y la participación ciudadana en conjunto con la sociedad civil para la elaboración del presupuesto participativo, con el fin de vincularlo al plan de desarrollo concertado de la región, así como utilizando la tecnología para hacer que la gestión sea transparente y abierta a los ciudadanos.

1.1.2 Descripción de la situación problemática.

En la era del siglo XXI, los servicios públicos aún parten de una visión de administración tradicional al momento de brindar un servicio de atención al usuario ciudadano. Tienden a ser burocráticos, deficientes, con poca innovación e inversión en tecnología y capacitación del personal por parte de los gobiernos ya que se considera un gasto; sin embargo, con la globalización de los mercados, la apertura de la información apoyada en el avance tecnológico y con una sociedad más digital y exigente en la calidad del servicio recibido por parte de las instituciones en general, es que las instituciones estatales necesitan ser competitivas, dando impulso a estrategias y proyectos que las modernicen teniendo como eje al ciudadano, que es el indicador de la estrategia del servicio al público, a quien se debe brindar una asistencia ágil, moderna y personalizada de acuerdo a sus necesidades y expectativas; para lo cual es necesario medir el grado de satisfacción del usuario a través de métodos científicos para encontrar los puntos críticos que permita optimizar los recursos económicos, invertir en las mejoras internas y externas, innovar procesos hasta llegar a un nivel óptimo que satisfaga a los demandantes, mejorando las relaciones humanas entre el ciudadano, la institución y el estado.

A nivel mundial tenemos que se aplican guías para medir la satisfacción respecto a los servicios prestados, como en el caso de España que desde el año 2010 a través del AEVAL (Agencia estatal de evaluación de las políticas públicas y la calidad de los servicios) mide periódicamente el grado de satisfacción del ciudadano con respecto a la calidad de

servicios, rinde un informe ante la ciudadanía. Además, sirve para la mejora de políticas y servicios públicos, y genera información documentada para toma de decisiones con respecto a los servicios ofrecidos.

Latinoamérica, no está excepta de los cambios de tendencias, países como Chile, Colombia y Brasil innovan en la prestación de los servicios públicos, desarrollando múltiples canales de atención alineados a las características y necesidades de sus ciudadanos.

En este contexto, el Perú no es ajeno a los actuales cambios de enfoque orientados al usuario ciudadano y la mejora continua de los procesos de la administración estatal. El escenario ha mejorado ya que desde que se aplicó una de las primeras encuestas realizadas por el Ranking CAD del año 2010 al año 2013 mostró una mejora del 47% al 55% (ciudadanosaldia.org); en el 2017 en la Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana del 2017 se concluyó que la satisfacción de los ciudadanos en general era que 7 de cada 10 encuestados se encuentra satisfecho con su visita a la entidad pública. Por ello que en búsqueda de mejora el estado peruano a través de su Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública hacia el año 2021 (aprobada mediante DS N° 004-2013- PCM), enuncia en uno de sus contextos que “en una Gestión Pública los funcionarios públicos calificados y motivados se preocupan por entender y responder a las necesidades de los ciudadanos”, por lo que su labor debe ser eficiente, inclusiva y abierta al ciudadano. Asimismo, se implementa el Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades

públicas, creado por la PCM, pero esto no garantiza la calidad de servicios en todas las entidades ya que se tienen limitaciones de presupuesto, capacitación y especialización, infraestructura, personal idóneo. Notamos también la importancia de medir el grado de satisfacción del usuario ciudadano como indicador para la mejora de las condiciones de entrega del servicio, mayor gestión del conocimiento, agregar valor a la cadena de servicio que cumpla con las expectativas y necesidades del usuario.

De acuerdo a la Encuesta Nacional de Satisfacción ciudadana 2017 realizada por Ipsos Apoyo, los mejores equipados para el servicio al usuario son los organismos públicos y los peores son los gobiernos regionales, en cuestión de confianza los usuarios son los que menos confían en la entidad regional visitada con solo el 40% de aceptación, los usuario que asisten por primera vez a realizar un trámite son el 50% de los atendidos y el resto asiste un promedio de 7 veces, es decir se requiere mayor tiempo para llevar a cabo una gestión, y lo que más impacta al usuario es la atención del personal con un 16%, seguido por la información recibida y tiempo total requerido para resolver la gestión en un 15%, podemos deducir que la percepción de los gobiernos regionales a nivel nacional no son muy aceptables sobre la administración y servicios que brindan las entidades regionales públicas.

El Gobierno Regional La Libertad, tiene como órgano de apoyo a la Secretaria General Regional, quien se encarga de las áreas a Trámite Documentario, Notificaciones, Acceso a la Información Pública y Archivo.

El área de Tramite documentario es el responsable de recepcionar, registrar en sistema (SISGEDO), foliar, clasificar y distribuir oportunamente la documentación tanto interna como externa; además de brindar orientación al público usuario y apoyo en general, sobre procedimientos de gestión, presentación documental y expedientes de acuerdo a ley y al ordenamiento interno de la entidad regional; en algunos casos el área es percibida como un servicio desorganizado y deficiente, generado por la lentitud en atención, errores de comunicación e información, fallas en el sistema informático y falta de personal idóneo que garantice la plena satisfacción del usuario y/o ciudadano; lo que puede derivar en una queja o reclamo sobre el área, generando un perjuicio de imagen de la entidad. Además, hay una la falta de interés de Alta Dirección al no dar la importancia adecuada a la Oficina de Trámite.

Por todo lo antes mencionado, en los investigadores surge la inquietud de conocer y evaluar el nivel de satisfacción que el usuario y/o ciudadano siente con respecto a los servicios recibidos en la Oficina de Trámite Documentario del Gobierno Regional La Libertad – Sede central 2019; se pretende ofrecer información relevante a los tomadores de decisiones para optimizar la atención que involucra prestar servicios de calidad garantizando el derecho de los ciudadanos, en lineamiento con el enfoque de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.

1.1.3 Antecedentes

En la revisión de la bibliografía se encuentra la tesis titulada: “*El nivel de satisfacción de los clientes con los nuevos canales de atención en el Banco de la Nación, Jaén*” de (Romero Palacios, 2018), investigación de naturaleza descriptiva, cuyo propósito fue determinar el nivel de satisfacción de los clientes con los canales de atención en el Banco de la Nación, Jaén. Usando la técnica de la encuesta y dos cuestionarios relacionadas con cada variable a una muestra de 60 clientes de ambos sexos, los mismos que fueron validados por juicio de expertos y determinado su coeficiente de confiabilidad mediante la prueba estadística Alfa de Cronbach. Los resultados obtenidos indican que el nivel de información y frecuencia de uso de los canales de atención en el Banco de la Nación de Jaén, para el 58,3% de clientes es de nivel regular, además, para el 50,0% la satisfacción del cliente es de nivel bajo, concluyéndose que para la mayoría de los usuarios el nivel no bueno de los canales de atención ha influenciado en su bajo nivel de satisfacción.

La tesis titulada: “*Nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de Laboratorio del Hospital II Essalud Huaraz. Año 2014*” (Inga Castillo & Mamani Casafranca, 2017), cuyo propósito fue determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de Laboratorio del Hospital II Essalud Huaraz durante el año 2014. Empleando una metodología descriptiva, prospectivo de corte transversal. La población estuvo constituida por 151 usuarios externos que acudieron al servicio de Laboratorio del Hospital II Es salud Huaraz en el año 2014. Utilizando un

instrumento basado en el cuestionario SERVQUAL modificado (Quality Service), el cual fue validado por dos expertos y confiabilidad con una prueba piloto cuyo alfa de Cronbach fue 0,71. encontrando que el 47% de los usuarios externos estuvieron “Medianamente Satisfechos” con la atención brindada en el servicio de laboratorio; además se observó que sobre la fiabilidad del personal, el 48.3% mostró “Satisfacción Media”, el 28.5% “Satisfacción Alta” y el 23.2% “Satisfacción Baja”; en cuanto a la capacidad de respuesta del servicio, el 78.1% manifestó “Satisfacción Media”, el 13.9% “Satisfacción Baja” y el 7.9% “Satisfacción Alta”; sobre la Seguridad, el 45.7% indicó “Satisfacción Media”, el 29.1% “Satisfacción Baja” y el 25.2% “Satisfacción Alta”; sobre la empatía en el servicio, el 62.3% refirió “Satisfacción Media”, el 19.2% “Satisfacción Alta” y el 18.5% “Satisfacción Baja”; sobre los aspectos tangibles, el 52.3% manifestó “Satisfacción Media” y el 23.8% “Satisfacción Baja” y el 23.8% “Satisfacción Alta”. El 47% de los usuarios externos que acudieron al laboratorio del Hospital II Essalud Huaraz durante el año 2014 estuvieron “Medianamente Satisfechos” con la atención brindada en dicho servicio, un 27.2% estuvieron “Muy satisfechos” y un 25.2% “Insatisfecho”.

En la tesis titulada: “*Satisfacción de los clientes de las farmacias Mifarma del sector Angamos de Surquillo – Lima, 2017*” (Díaz Fernández, 2018), tuvo como objetivo principal establecer el nivel de satisfacción de los clientes de las farmacias Mifarma del Sector Angamos de Surquillo – Lima, en el año 2017. Investigación es de tipo descriptivo y de diseño

observacional, transversal y prospectivo. Con una muestra de 383 clientes respectivamente. Se aplicó durante el mes de octubre 2017, un cuestionario Modelo SERVPERF estructurado de 22 preguntas cerradas tipo escala de Likert, con opciones de respuesta de 1 a 7, haciendo uso de la técnica de encuesta. Se concluye que los clientes de las farmacias Mifarma del Sector Angamos de Surquillo – Lima en el año 2017 presentan en promedio un nivel de satisfacción alta de la atención recibida; donde ningún cliente percibe satisfacción baja, 8,7% satisfacción media y 91,3% satisfacción alta. Existe mayor nivel de satisfacción alta en clientes con nivel de estudio superior técnico y en clientes de tipo continuador; siendo el nivel de satisfacción similar en clientes de ambos géneros. Existe en promedio un nivel de satisfacción alta en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad.

En la tesis titulada: *“Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015”* (Inca, 2016), tuvo como objetivo principal determinar la relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha, la investigación es no experimental, descriptivo correlacional – transeccional y está conformado por una población de 2919 usuarios que acuden a la municipalidad con más frecuencia (entre las edades de 25- 44 años), la cual está que viven dentro de Pacucha y son usuarios de la municipalidad para la cual tomaremos una muestra de 339 usuarios que al aplicar el instrumento se determinó que

Según el coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.591, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios.

En la tesis titulada: *“La calidad de servicio de los agentes MULTIRED y la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación de la región Tacna, año 2015”*(Iparraguirre, 2016), tuvo como objetivo principal determinar la relación de la calidad de los servicios de los Agentes Multired en el nivel de satisfacción de los clientes del Banco de la Nación de Tacna en el periodo 2015. La investigación tiene un diseño de investigación no experimental–transversal, la muestra está conformada por 195 clientes a quienes se les aplicó un cuestionario validado por tres expertos, concluyendo que los clientes del Banco de la Nación que hacen uso de los Agentes Multired se encuentran medianamente satisfechos con el servicio brindado y la calidad de los servicios prestados por los Agentes Multired esta significativamente relacionada a la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación que hacen uso de sus servicios.

1.1.4 Marco teórico

Satisfacción del Usuario.

La satisfacción es el reflejo del juicio que la persona realiza sobre el rendimiento de un producto o servicio percibido, en relación a cubrir las necesidades y expectativas que se tienen sobre algo deseado, si se logra

cubrir las expectativas nacerá un sentimiento de complacencia, lo contrario uno se sentirá decepcionado. Si se logra superar las expectativas la persona queda más que satisfecha, está encantada con lo obtenido.

Por lo tanto, la satisfacción del cliente está ligada con el nivel de estado de ánimo de este; placer o decepción que causa una experiencia de compra en un momento determinado, de ser positiva la atención en relación a la expectativa la sensación será de bienestar sobre el bien, si fuera negativa el cliente sentirá desencanto, reduciendo o haciendo nula su próxima visita a la empresa o institución (Kotler & Villegas, 2015).

La “satisfacción del cliente”, depende de la buena relación que se inicie entre la empresa y el cliente, en donde ahora deben involucrarse todas las áreas funcionales de la empresa como: recursos humanos, finanzas, producción, etc., no solo el área de mercadeo, ya que el objetivo esencial es mantener al cliente satisfecho, generarle valor añadido al servicio de atención que satisfaga o supere las exigencias, las expectativas, manteniendo relaciones duraderas en el tiempo con la empresa (Izquierdo, 2019).

Por tal motivo, es importante que el personal esté preparado, capacitado y tener en claro que la razón de ser de la empresa es el cliente, utilizando todos los recursos y medios que existen hoy en día, como es medios de comunicación, internet, e-commerce entre otras herramientas disponible para asegurar el reconocimiento del cliente sobre la marca; para tal efecto la empresa debe sociabilizar entre sus empleados los conceptos y beneficios de tener a un cliente satisfecho, saber identificar los niveles

de satisfacción, cómo se forman las expectativas y en qué consiste el rendimiento percibido del cliente, tarea que apunta a llegar a concretar el objetivo empresarial, ganar posicionamiento en el mercado y utilidades. (Arias et al., 2014).

Como vemos, es importante la involucración de todo el personal, guiado por la Alta Dirección, con un plan estratégico definido, conocer la misión, visión con el enfoque de orientación al cliente usuario, a través de los canales o medios de comercialización para lograr calidad de atención, sea personal, virtual o telefónico, que el cliente sienta bienestar con el servicio y reconocimiento por nuestra marca o empresa. El personal es el arma clave que con su actitud e ingenio asume el rol de atender adecuadamente al cliente, así este vuelve a repetir la compra, el uso de nuestros productos o servicios.

Un cliente satisfecho, es ganar en tres sentidos, publicidad gratis (de boca a boca), más clientes referidos por clientes leales a su empresa, mayor utilidad, por ende más participación en el mercado (Levinson, 2009).

En síntesis, hay que explotar cada oportunidad que logre la “*satisfacción del cliente*”, utilizando todos los medios de mercadeo y canales tradicionales, tecnológicos con métodos y enfoques innovadores para conseguir beneficios como: La lealtad del cliente, traducándose en futuras ventas; difusión de publicidad gratis, bajos costes para captar

nuevos clientes, y expandir la participación en el mercado (Kotler et al., 2018).

La satisfacción del cliente, también se toma como un estado psicológico, de ánimo positivo que causa la experiencia de compra que tenga el usuario consumidor con respecto al producto o servicio recibido en referencia al cumplimiento de sus necesidades, deseos y expectativas (Kotler & Armstrong, 2017).

Para que se dé la satisfacción al cliente, este está formada de tres elementos básicos, como son:

El Rendimiento percibido: Se refiere al resultado, desempeño o valor percibido por el usuario, cliente, consumidor, que considera ha recibido después de obtener un beneficio (producto o un servicio) al finalizar una compra, el cual puede ser satisfactorio, no satisfactorio o excelente. (Kotler & Armstrong, 2017).

El rendimiento percibido, es el beneficio, valor global que brinda la empresa y está ligado a la calidad total (interna y externa) del servicio brindado al usuario al adquirir un bien, pasando a un segundo nivel el factor precio (Pérez Fernández de Velazco, 1994).

Entonces se afirma que el rendimiento percibido está determinado por el cliente, y se basa las siguientes características: Los resultados que el cliente obtiene del producto o servicio; La percepción del cliente sobre el bien, que no necesariamente es la realidad; Siente el impacto de opiniones

de otras personas que influyen en el cliente; pende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos (Kotler & Armstrong, 2017).

Por la complejidad del “beneficio percibido” puede ser definido con una investigación profunda que comienza y termina con el cliente, usuario o consumidor (Alcaide, 2015).

Las Expectativas: Por su naturaleza las expectativas son subjetivas, determinan en gran medida la percepción del cliente sobre la calidad de atención recibida, ya que necesita satisfacerlas (Pérez Fernández de Velazco, 1994)

Las expectativas son las "esperanzas", sueño o ilusión que los clientes tienen por conseguir un bien, tangible o intangible. Las expectativas del cliente se producen por el efecto de una o más de cuatro situaciones:

Promesas, que la misma empresa hace sobre los beneficios del producto o servicio; experiencias de compras previas al servicio; otras opiniones que influyen en el cliente como amistades, familiares, líderes de opinión; por último las promesas que ofrecen los competidores por captar clientes (Kotler et al., 2018).

Las expectativas del cliente, no es más que obtener lo justo, lo necesitado o se deseado con calidad excepcional de atención, con un precio inferior a lo que se ha pensado pagar por un bien en beneficio propio. En ese sentido, la empresa debe ser cuidadosa al establecer el nivel correcto de expectativas para el usuario; ya que si no se llenan, no se captarán

clientes, y si son altas, los usuarios sentirán decepción al final de la compra (Sanchez, 2019).

Una observación sobre este punto, es que no siempre la disminución de la satisfacción del cliente, significa una baja en la calidad de los productos o servicios; en muchos casos es el resultado del aumento de las exigencias y/o expectativas del usuario, cliente o consumidor, por efectos atribuidos al marketing. Por lo que, es de importancia que la empresa monitoree las expectativas, investigue las necesidades específicas del usuario cliente (segmentación del mercado) para ver si le proporciona lo adecuado, si está a la par o por debajo de la competencia; y si coincide con lo que el cliente promedio espera para animarse a comprar, será redefinir las estrategias y métodos de acuerdo a los cambios de tendencia del mercado (Chiesa de Negri, 2009).

Sin duda es una de las decisiones más inteligentes y rentables que el directivo puede tomar, direccionar el proceso para hacer más compatible la satisfacción de los clientes con nuevos niveles de productividad y competitividad empresarial. (Pérez Fernández de Velazco, 1994)

Antes de fidelizar hay que tener en cuenta primero la satisfacción del cliente a lo largo de todo el proceso comercial, es necesario calcular el grado de satisfacción de este, que viene a ser una práctica desarrollada y realizada por empresas e instituciones exitosas para interpretar las necesidades y ofrecer lo que esperan sus usuarios clientes, y así proponer un servicio adecuado, rápido, flexible, accesible, provechoso, seguro, oportuno, confiable; aún bajo situaciones inadvertidas, impredecibles de

cambios de tendencias rápidas; de tal forma que el usuario consumidor sienta en todo momento que se le considera, comprende y se le atiende en forma personalizada con eficiencia y amabilidad, generando menores costes y mayor ingreso a la empresa (Chiesa de Negri, 2009).

La práctica empresarial utiliza los conceptos de calidad y servicios y los incorpora como herramientas en su gestión, y las incluye en su cultura organizacional, enfocadas al cliente y empleado, las utiliza como tácticas de marketing, tanto interna y externa, miden la percepciones de los usuarios clientes sobre lo que piensan de la empresa, por lo que dejamos en claro que “*Calidad del Servicio*” se equipara al concepto Calidad percibida del cliente, que es la evaluación que hace el usuario sobre el servicio recibido comparado con lo que espera, expectativas, que depende de tres factores: Calidad técnica (resultado del proceso de la prestación del servicio) basado en las características del servicio, como horarios de atención, rapidez, accesibilidad, surtidos, capacidad de respuesta, etc. ; Calidad funcional o relacional, que resulta de la interacción del cliente con el personal del servicio, es decir competencias del empleado, profesionalismo, seguridad, amabilidad, conocimiento, y actitud positiva, de tal manera que cause una favorable impresión al usuario cliente; también la calidad organizativa o imagen corporativa (percepción de la calidad técnico y relacional juntas) que sirve de filtro entre sus expectativas y percepciones (Mateos de Pablo, 2019).

Dimensiones de la variable nivel de satisfacción del usuario.

Para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios, clientes, consumidores en relación a un producto o servicio adquirido, se tiene que medir los indicadores de calidad. En ese sentido, se aplican métodos y técnicas dirigidas a la obtención de dicha información, como son las encuestas (personal, telefónica, on line). Para este caso específico, la medición de satisfacción del usuario cliente es de tipo externa, subjetiva (relacionada con el comportamiento y sentimiento del usuario acerca de la entidad) para conocer el grado de satisfacción de los usuarios, clientes del servicio de un bien público (Kotler et al., 2018):

Confianza. Es un sistema horizontal que se forma de la interacción gradual de comunicación entre dos personas, empresarialmente es entre el empleado y el usuario, es una experiencia asociada al sistema personal de valores, empatía, fiabilidad, honestidad, conocimientos que brinda una persona a otra, y se espera sea positiva; sin embargo, incluye la posibilidad de decepción, y por tanto es una acción que conlleva cierto riesgo (Sanchez, 2019). La interacción es básica para crear y mantener la confianza, fomenta relaciones duraderas en el tiempo, contribuye a la colaboración entre ambas partes y trae consigo múltiples beneficios como la satisfacción del usuario y percepción positiva de la institución (Lerma, 2018).

Expectativa. Son aquellas esperanzas, circunstancias o experiencias que el usuario, cliente espera vivir o encontrar en el negocio, desea sentir bienestar (Sanchez, 2019). Las expectativas de los usuarios clientes se

ocasionan por el efecto de una o más de cuatro situaciones, tales como:
Promesas que hace la empresa sobre los beneficios que brinda su
prestación del servicio, se basan en experiencia de compras anteriores, las
opiniones de terceras personas que influyen al usuario como familiares
y líderes de opinión, las promesas que ofrecen los competidores por captar
clientes (Martínez, 2016).

Comunicación. Es la acción de comunicar, es un proceso de
interacción que hay entre una o varias personas que transmiten
información de un lado a otro (emisor – receptor) mediante un canal de
comunicación que puede ser oral o escrito (Fernández, 2016).

Accesibilidad. La accesibilidad, es la facilidad de acceso que tienen
las personas de moverse de un lugar a otro con total confianza, seguridad
y con autonomía, así como también el utilizar o usar un servicio, un
producto, tecnología, información con libertad; independientemente de las
condiciones funcionales de las personas (físicas, cognitivas, sensoriales),
que la habilitan a realizar una actividad específica como: tomar un
transporte, entrar a un edificio, realizar gestiones, revisar páginas web, etc
(Cano, 2019).

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en la oficina de trámite documentario
del Gobierno Regional de La Libertad, sede central – 2019?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Describir el nivel de satisfacción del usuario en la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad, sede central – 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

- a. Medir el nivel de confianza del usuario en la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad, sede central – 2019.
- b. Identificar el nivel de expectativa del usuario en la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad, sede central – 2019.
- c. Evaluar el nivel de comunicación del usuario en la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad, sede central – 2019.
- d. Medir el nivel de accesibilidad del usuario en la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad, sede central – 2019.

1.4. Hipótesis

Existe un alto nivel de satisfacción del usuario en la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad, sede central – 2019.

1.1.5 Operacionalización de variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
----------	--------------------------	-------------	-------------	-------

Nivel de satisfacción	La satisfacción del cliente está ligada con el nivel de estado de ánimo de este; placer o decepción que causa una experiencia de compra en un momento determinado, de ser positiva la atención en relación a la expectativa la sensación será de bienestar sobre el bien, si fuera negativa el cliente sentirá desencanto, reduciendo o haciendo nula su próxima visita a la empresa o	Confianza	Confianza del usuario	¿Considera que el servidor le inspira confianza y seguridad para realizar su trámite?
			Atención al usuario	¿Considera que el servidor lo trata con cortesía y respeto al momento de realizar su trámite?
			Calidad del servicio	¿Recibe usted una atención personalidad, por parte del servidor para atender su requerimiento?
			Eficiencia del servidor	¿Considera que el servidor realiza un trabajo eficiente, evitando retrasos innecesarios para usted? ¿Considera que el servidor soluciona satisfactoriamente sus reclamos y/o consultas?
			Nivel de Comprensión	¿Considera que el servidor comprende sus necesidades específicas de

	institución (Kotler & Villegas, 2015)			su requerimiento, es empático para con usted?
		Expectativa	Servicio ofrecido	¿Sus expectativas han sido satisfechas con los servicios prestados en la mesa de trámite? ¿Considera que el servidor le brindo un trato justo durante el proceso de atención?
			Tiempo de tramitación	¿Considera usted, que el tiempo que lleva para realizar su trámite es razonable?
			Conocimiento	¿El servidor que le atendió responde sus preguntas y/o consultas, despejando sus dudas?
			Personal	¿La actitud o disposición del servidor de la oficina de Tramite Documentario para atenderlo cumple con sus expectativas?

			Claridad en la Información	¿Entiende con claridad la información y/o explicaciones dadas por el servidor y los formatos a utilizar?
		Comunicación	Internet	¿Navega con facilidad en la página web del GRLL para la búsqueda de información o seguimiento de su expediente?
			Información sobre el proceso	¿Considera que puede acceder y ubicar el proceso de su trámite en la Oficina de Tramite del GRLL con rapidez?
			Información escrita	¿La oficina cuenta con material informativo visible? (formatos, informativos, libro de reclamaciones, otros)
		Accesibilidad	Ubicación del local	¿Considera que la ubicación del local es de fácil localización para el

				usuario?
			Accesibilidad	<p>¿Considera que hay acceso a la información pública para todos los usuarios?</p> <p>¿Considera que el horario de atención es adecuado para usted?</p>
			Distribución y Servicios	<p>¿Considera que la oficina de Trámite está bien adecuada para brindar una buena atención, que incluye a personas con discapacidad y adulto mayor?</p>
			Confort	<p>¿El espacio físico de la Oficina de Trámite es cómodo para usted?</p>

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

La investigación se enmarca en el enfoque de investigación cuantitativa, en cuanto la variable nivel de satisfacción del usuario de la Oficina de Trámite Documentario del Gobierno Regional de La Libertad – sede central 2019, se cuantificarán sus valores después de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, los mismos que se elaboraron en base a las respectivas dimensiones e indicadores de las variables. Luego a partir de los resultados obtenidos de cada una de las variables en estudio se elaboró las tablas y figuras correspondientes.

La investigación es no experimental, por cuanto no se manipuló activamente alguna variable respecto al nivel de satisfacción del usuario de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad (Hernández Sampieri et al., 2014).

La presente investigación debido a su finalidad es considerada como básica o pura, que parte de una situación problemática que requiere ser observada. Comienza con la descripción de la situación observable, luego se enmarca en una teoría suficientemente aceptada de la cual se exponen los conceptos más importantes y pertinentes; posteriormente, la situación descrita se evalúa a la luz de esta teoría y se concluyen resultados referentes a la descripción en la medida que se comprende la situación. Y por su profundidad o carácter es descriptiva, porque se centró fundamentalmente en la descripción de los datos del variable nivel de satisfacción del usuario de la Oficina de Trámite Documentario del Gobierno Regional de La

Libertad, sede central 2019. Calificándose también como investigación transversal, porque tiene como propósito obtener mediciones de la variable en la empresa de estudio en un solo momento (Bernal Torres et al., 2006)

2.2.Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

Los usuarios que realizan sus trámites en la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad - sede central, en el año 2019, hasta el mes de setiembre, los cuales equivalen a 1,890 usuarios.

Se calcula el tamaño de la muestra usando la siguiente fórmula:

Fórmula para el cálculo de la muestra en poblaciones finitas y de variable con origen cualitativa

$$n = \frac{Z^2 PQN}{E^2(N-1) + Z^2 PQ}$$

Aplicando la fórmula se reemplaza los valores tal como se muestra e la siguiente tabla:

Calculo del tamaño óptimo de muestra			
Tamaño de la población		N	1890
Nivel de significancia	(5%)	Z	1,96
Casos favorables		P	50%
Casos desfavorables		Q	50%

Margen de error permitido	E	8%
Tamaño óptimo de muestra	N	139,09

Originando una muestra (n=139).

La muestra fue seleccionada usando un tipo de muestreo no probabilístico, por conveniencia (todos aquellos (as) personas que pudieron colaborar con el llenado del instrumento).

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Las técnicas para recolectar la información que se usaron fueron la implementación de tres actividades que se encuentran estrechamente vinculadas entre sí, el seleccionar un instrumento o método de recolección de los datos (debidamente válido), aplicar ese instrumento o método para recolectar datos (muestra), posteriormente, se preparó una matriz de datos, con los cuales se identificó la variable en estudio, nivel de satisfacción del usuario de la Oficina de Trámite Documentario del Gobierno Regional de La Libertad - sede central, finalmente, preparar observaciones, registros y mediciones obtenidas (haciendo uso de las técnicas estadísticas)

En ese sentido, la técnica utilizada para recolectar la información primaria ha sido la encuesta, mediante el uso de un instrumento denominado cuestionario (Anexo 1) con preguntas cerradas y de respuesta múltiple. Diseñándose un instrumento mediante el uso de la escala Likert, de tipo ordinal. El mismo que cumple con las condiciones de validación y confiabilidad, en el anexo 2 se presenta en forma resumida los criterios de validación y confiabilidad.

Cabe resaltar que la escala tipo Likert consiste en un conjunto de enunciados presentados ante los cuales se les solicita el criterio del investigado eligiendo uno de los siete puntos de la escala. A cada punto se le asigna una puntuación y al final se obtiene su puntuación total con relación a todas las afirmaciones. La escala del instrumento es la siguiente:

- (1) Pésimo
- (2) Regular
- (3) Aceptable
- (4) Bueno
- (5) Excelente

Una escala numérica del 1 al 5, considerando a 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.

A fin de poder interpretar los datos obtenidos al aplicar los instrumentos se tiene que analizar y después interpretar los resultados, siendo necesario categorizar, ordenar, manipular y resumir los datos de la investigación para resolver la pregunta de investigación. Para interpretar los resultados obtenidos es necesario evaluar el nivel de la variable y sus dimensiones, además de buscar el significado e implicancia de los resultados de la investigación y los resultados de otras investigaciones o estudios acerca de la variable en estudio, estudiando cuáles son sus diferencias o sus similitudes.

2.4. Procedimiento

El primer procedimiento usado fue la selección de las evidencias teóricas para dimensionar la variable nivel de satisfacción, determinando los indicadores y la elaboración del cuestionario, el cual es aplicado a la población en estudio.

Luego se hace uso de los datos estadísticos, para encontrar las frecuencias absolutas y relativas.

El procesamiento de los datos se obtuvo utilizando el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales SPSS V. 24, para Windows, también se utilizó el programa Excel de Windows.

Se hace uso también de la estadística para la confiabilidad del instrumento, la cual alcanzó una valoración de (0,872) del estadístico Alfa de Cronbach, es decir que el instrumento presenta un grado muy alto de confiabilidad, este resultado se presenta en el anexo 2.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. Describir el nivel de confianza del usuario con la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad – 2019.

Tabla 1

Nivel de confianza del usuario con la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad

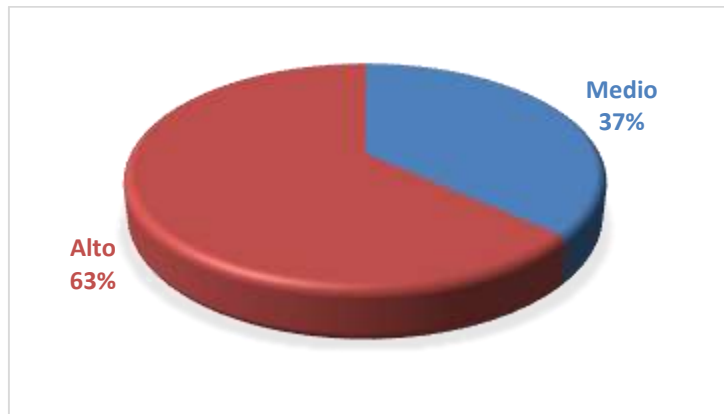
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	51	36.7	36.7	36.7
	Alto	88	63.3	63.3	100.0
Total		139	100.0	100.0	

Fuente: Base de datos

En la tabla 1 se encuentra las medidas más significativas respecto al nivel de confianza del usuario con la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad en la que se encuentra en un nivel alto al 63,3% y en un nivel medio al 36,7%.

Figura 1

Nivel de confianza del usuario con la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad



Fuente: Tabla 1

En la figura 1 se observa que la medida más significativa respecto al nivel de confianza del usuario con la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad es alta.

3.2. Describir el nivel de expectativa del usuario con la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad – 2019.

Tabla 2

Nivel de expectativa del usuario con la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad

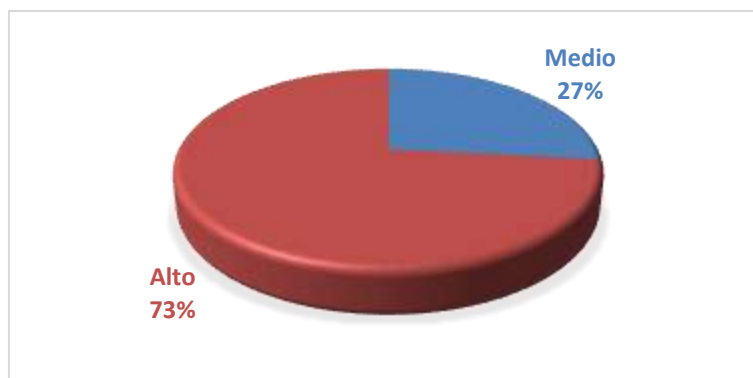
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	37	26.6	26.6	26.6
	Alto	102	73.4	73.4	100.0
	Total	139	100.0	100.0	

Fuente: Base de datos

En la tabla 2 se encuentra las medidas más significativas respecto al nivel de expectativa del usuario con la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad en la que se encuentra en un nivel alto al 73,4% y en un nivel medio al 26,6%.

Figura 2

Nivel de expectativa del usuario con la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad



Fuente: Tabla 2

En la figura 2 se observa que la medida más significativa respecto al nivel de expectativa del usuario con la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad es alta.

3.3. Describir el nivel de comunicación del usuario con la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad – 2019.

Tabla 3

Nivel de comunicación del usuario con la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	5.0	5.0	5.0
	Medio	43	30.9	30.9	36.0
	Alto	89	64.0	64.0	100.0
	Total	139	100.0	100.0	

Fuente: Base de datos

En la tabla 3 se encuentra las medidas más significativas respecto al nivel de comunicación del usuario con la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad en la que se encuentra en un nivel alto al 64%, en un nivel medio al 30,9% y en un 5% en un nivel bajo.

Figura 3

Nivel de comunicación del usuario con la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad



Fuente: Tabla 3

En la figura 3 se observa que la medida más significativa respecto al nivel de comunicación del usuario con la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad es alta.

3.4. Describir el nivel de accesibilidad del usuario con la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad – 2019.

Tabla 4

Nivel de accesibilidad del usuario con la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad

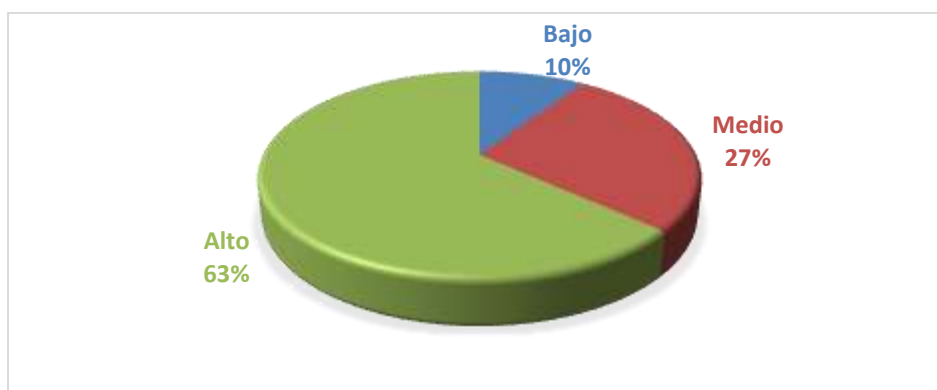
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	13	9.4	9.4	9.4
	Medio	38	27.3	27.3	36.7
	Alto	88	63.3	63.3	100.0
	Total	139	100.0	100.0	

Fuente: Base de datos

En la tabla 4 se encuentra las medidas más significativas respecto al nivel de accesibilidad del usuario con la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad en la que se encuentra en un nivel alto al 63,3%, en un nivel medio al 27,3% y en un 9,4% en un nivel bajo.

Figura 4

Nivel de accesibilidad del usuario con la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad



Fuente: Tabla 4

En la figura 4 se observa que la medida más significativa respecto al nivel de accesibilidad del usuario con la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad es alta.

3.5. Describir el nivel de satisfacción del usuario de la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad – 2019.

Tabla 5

Nivel de satisfacción del usuario de la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad

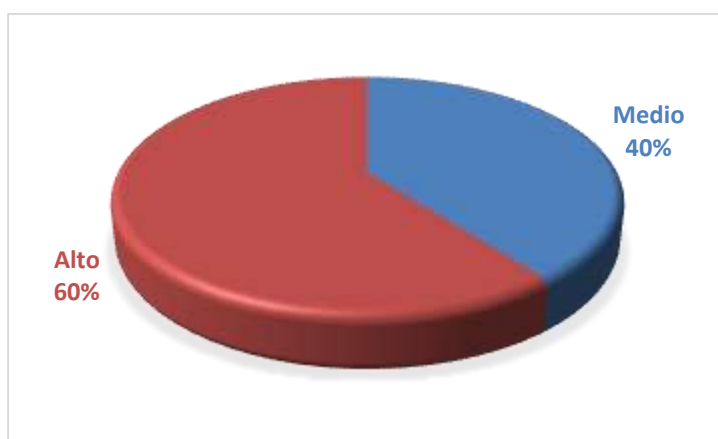
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	55	39.6	39.6	39.6
	Alto	84	60.4	60.4	100.0
	Total	139	100.0	100.0	

Fuente: Base de datos

En la tabla 5 se encuentra las medidas más significativas respecto al nivel de satisfacción del usuario de la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad en la que se encuentra en un nivel alto al 60,4%, y en un nivel medio al 39,6.

Figura 5

Nivel de satisfacción del usuario de la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad



Fuente: Tabla 5

En la figura 5 se observa que la medida más significativa respecto al nivel de satisfacción del usuario con la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad es alta.

Tabla 6

Comparación de las medidas de las dimensiones de la variable nivel de satisfacción del usuario de la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad

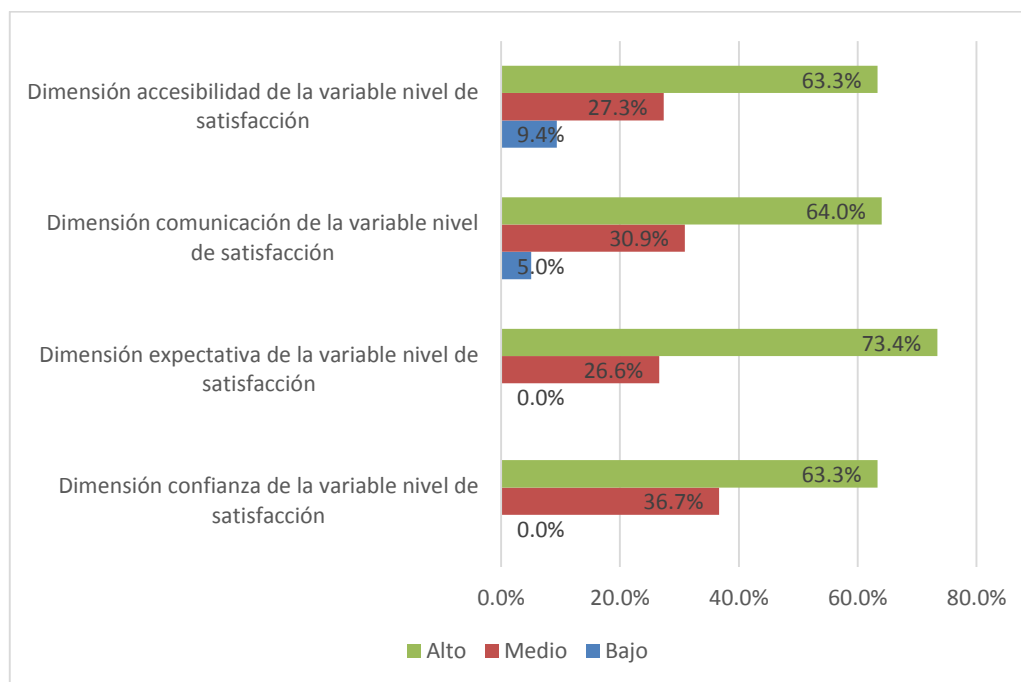
	Bajo		Medio		Alto	
	% de N		% de N		% de N	
	totales de		totales		totales de	
	Recuento	fila	Recuento	de fila	Recuento	fila
Dimensión confianza de la variable nivel de satisfacción	0	0.0%	51	36.7%	88	63.3%
Dimensión expectativa de la variable nivel de satisfacción	0	0.0%	37	26.6%	102	73.4%
Dimensión comunicación de la variable nivel de satisfacción	7	5.0%	43	30.9%	89	64.0%
Dimensión accesibilidad de la variable nivel de satisfacción	13	9.4%	38	27.3%	88	63.3%

Fuente: Base de datos

En la tabla 5 se encuentra las medidas más significativas respecto a la comparación de las medidas de las dimensiones de la variable nivel de satisfacción del usuario de la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad, en las que la expectativa tiene mayor porcentaje (73,4%) respecto a las demás dimensiones. La dimensión comunicación en un 64,0% y la dimensión confianza y la accesibilidad en un 63,3%.

Figura 6

Comparación de las medidas de las dimensiones de la variable nivel de satisfacción del usuario de la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad



Fuente: Tabla 6

En la figura 6 se observa que la medida más significativa respecto a las dimensiones de la variable nivel de satisfacción del usuario de la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad, la dimensión expectativa tiene un nivel mayor respecto a las demás dimensiones (accesibilidad, comunicación, y confianza).

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

El objetivo de la investigación fue describir el nivel de satisfacción del usuario de la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad, sede central – 2019, para lo cual se sustentó la investigación en el método científico, marcada dentro del enfoque cuantitativo en la medida que si bien la variable de estudio es de origen cualitativo (Satisfacción del usuario), pero haciendo uso de un proceso de operacionalización y mediante una teoría sólida permitió arribar a dimensiones de las cuales se obtienen los indicadores que finalmente son medidas mediante la conformación de un instrumento (cuestionario con preguntas cerradas , en escala tipo Likert) debidamente válido y fiable (Alfa = 0,872).

De la misma forma, la investigación se realiza en la población de 1890 personas que realizan sus trámites en la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad, sede central, en el año 2019, hasta el mes de setiembre, de los cuales por medio de una fórmula para poblaciones finitas y de variable con origen cualitativa se obtiene 139 personas las cuales fueron seleccionados (as) usando un tipo de muestreo no probabilístico, por convenir en la que todos (as) aquellos (as) personas que pudieron colaborar con el llenado del instrumento, se les tomaron en cuenta, hasta llegar al límite mínimo de la muestra para obtener un nivel de significancia del 5%.

Al recolectar los datos, como producto de la aplicación del instrumento se procesó en una hoja Excel y mediante el software SPSS versión 24 se procesó todos los datos, de los cuales se señalaron los resultados para cada una de las dimensiones

de la variable en estudio. Es así que en la dimensión accesibilidad de la variable satisfacción del usuario de la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad, sede central, en el año 2019, en un 63.3% los encuestados dijeron encontrar en alto nivel esta dimensión, el 27,3% en un nivel medio y el 9,4% en un nivel bajo. La dimensión comunicación, el 64% en un nivel alto, el 30,9% en un nivel medio y el 5% en un nivel bajo. La dimensión expectativa, el 73,4% la encuentra en un nivel alto, el 26,6% en un nivel medio y finalmente, pero no menos importante, se encuentra la dimensión confianza, en la que el 63,3% la califica en un nivel alto, y el 36,7% en un nivel medio.

Los resultados preliminares originan, que, al estudiar las medidas significativas para el análisis de la variable al nivel de satisfacción del usuario de la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad, sede central, en la que se encuentra en un nivel alto al 60,4%, y en un nivel medio al 39,6. Llegando a la conclusión que se acepta la hipótesis del investigador y rechazando la hipótesis nula. Estos resultados concuerdan con lo encontrado por (Romero Palacios, 2018) en su tesis “El nivel de satisfacción de los clientes con los nuevos canales de atención en el Banco de la Nación, Jaén” quien usando la técnica de la encuesta y dos cuestionarios relacionadas con cada variable a una muestra de 60 clientes de ambos sexos, los mismos que fueron validados por juicio de expertos y determinado su coeficiente de confiabilidad mediante la prueba estadística Alfa de Cronbach. Los resultados obtenidos indican que el nivel de información y frecuencia de uso de los canales de atención en el Banco de la Nación de Jaén, para el 58,3% de clientes es de nivel regular, igualmente, para el 50,0% la satisfacción

del cliente es de nivel bajo, concluyéndose que para la mayoría de los usuarios el nivel no bueno de los canales de atención ha influenciado en su bajo nivel de satisfacción; además concuerda con lo encontrado en la tesis titulada: “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015” (Inca, 2016), donde se determinó según el coeficiente de Spearman, con un valor de 0.591, que existe una correlación positiva moderada, entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios.

4.2 Conclusiones

- a. Se concluye que el nivel de satisfacción del usuario de la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad, sede central – 2019 se encuentra en un nivel alto al 60,4%, y en un nivel medio al 39,6%.
- b. Se concluye que el nivel de confianza del usuario con la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad, sede central, en la que se encuentra en un nivel alto al 63,3% y en un nivel medio al 36,7%.
- c. Se concluye que el nivel de expectativa del usuario con la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad, sede central, en la que se encuentra en un nivel alto al 73,4% y en un nivel medio al 26,6%.
- d. Se concluye que el nivel de comunicación del usuario con la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad, sede central, en la que se encuentra en un nivel alto al 64%, en un nivel medio al 30,9% y en un 5% en un nivel bajo.
- e. Se concluye que el nivel de accesibilidad del usuario con la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad, sede central, en la que se encuentra en un nivel alto al 63,3%, en un nivel medio al 27,3% y en un 9,4% en un nivel bajo.

REFERENCIAS

Alcaide, J. (2015). *Fidelización de clientes*. ESIC Editorial.

Arias, A., Durango, A., & Socorro, M. (2014). *Curso de Marketing Online*.

[https://books.google.com.pe/books?id=OEWiCgAAQBAJ&dq=marketing
relacional&source=gbs_similarbooks](https://books.google.com.pe/books?id=OEWiCgAAQBAJ&dq=marketing+relacional&source=gbs_similarbooks)

Bernal Torres, C. A., Salavarieta, D., Sánchez Amaya, T., & Salazar, R. (2006).

Metodología de la investigación : para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Pearson Educación.

[https://books.google.com.pe/books?id=h4X_eFai59oC&printsec=frontcover&dq=i
nvestigación+científica+en+la+administración&hl=es-
419&sa=X&ved=0ahUKEwjIhoHUo9DXAhVGRCYKHbNHCvsQ6AEIJTAA#v
=onepage&q=investigación+científica+en+la+administración&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=h4X_eFai59oC&printsec=frontcover&dq=investigación+científica+en+la+administración&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjIhoHUo9DXAhVGRCYKHbNHCvsQ6AEIJTAA#v=onepage&q=investigación+científica+en+la+administración&f=false)

Cano, I. (2019). *Comunicación empresarial y atención al cliente - Ed. 2019*. Editorial

Editex S.A.

Chiesa de Negri, C. (2009). *CRM : las cinco pirámides del marketing relacional : cómo*

conseguir que los clientes lleguen para quedarse. Ediciones Deusto.

[https://books.google.com.pe/books?id=qYuY2dxyGaAC&printsec=frontcover&dq
=marketing+relacional&hl=es-
419&sa=X&ved=0ahUKEwj5_oW_rPfdAhXLtIMKHUgnBoEQ6AEITzAH#v=on
epage&q=marketing+relacional&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=qYuY2dxyGaAC&printsec=frontcover&dq=marketing+relacional&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj5_oW_rPfdAhXLtIMKHUgnBoEQ6AEITzAH#v=onepage&q=marketing+relacional&f=false)

[https://books.google.com.pe/books?id=qYuY2dxyGaAC&printsec=frontcover&dq
=marketing+relacional&hl=es-
419&sa=X&ved=0ahUKEwj5_oW_rPfdAhXLtIMKHUgnBoEQ6AEITzAH#v=on
epage&q=marketing+relacional&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=qYuY2dxyGaAC&printsec=frontcover&dq=marketing+relacional&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj5_oW_rPfdAhXLtIMKHUgnBoEQ6AEITzAH#v=onepage&q=marketing+relacional&f=false)

Díaz Fernández, J. E. (2018). SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE LAS

FARMACIAS MIFARMA DEL SECTOR ANGAMOS DE SURQUILLO – LIMA,

2017. *Instacron:UWIENER*. <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/223088>

Fernández, F. (2016). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Editorial Tutor Formación.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la Investigación. In *Metodología de la investigación*.

Inca, M. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*. Universidad Nacional José María Arguedas.

Inga Castillo, M. E., & Mamani Casafranca, M. (2017). Nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de Laboratorio del Hospital II Essalud Huaraz. Año 2014. *Instacron:UCV*. <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/202836>

Iparraquirre, D. (2016). *La calidad de servicio de los agentes MULTIRED y la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación de la región Tacna, año 2015*. Universidad Privada de Tacna.

Izquierdo, F. (2019). *Atención al cliente en el proceso comercial*. IC Editorial.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). *Fundamentos de marketing* (13a ed.). Pearson Educación.

[https://books.google.com.pe/books?id=sLJXV_z8XC4C&pg=PA11&dq=Satisfacción del cliente koter&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwje6oG1zb3cAhWmg-AKHeSKCdwQ6AEILzAB#v=onepage&q=Satisfacción del cliente koter&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=sLJXV_z8XC4C&pg=PA11&dq=Satisfacción+del+cliente+koter&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwje6oG1zb3cAhWmg-AKHeSKCdwQ6AEILzAB#v=onepage&q=Satisfacción+del+cliente+koter&f=false)

Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2018). *Marketing 3.0* (4a ed.). LID Editorial.

https://books.google.com.pe/books?id=XyKOQJNNfoYC&printsec=frontcover&dq=kotler+marketing&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjQ8_qS1drgAhUFmVkKHetHBy0Q6AEILzAB#v=onepage&q=kotler marketing&f=false

Kotler, P., & Villegas, F. (2015). *El marketing según Kotler : Cómo crear, ganar y dominar los mercados.*

https://books.google.com.pe/books?id=ReDzBUcbDzcC&printsec=frontcover&dq=kotler+marketing&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjQ8_qS1drgAhUFmVkKHetHBy0Q6AEIZTAJ#v=onepage&q=kotler marketing&f=false

Lerma, A. (2018). *Desarrollo de Nuevos Productos: Una Visión Integral* (4ta ed.). Cengage Learning Editores S.A.

Levinson, J. C. (2009). *Marketing de guerrilla : secretos para obtener grandes ganancias con su pequeña o mediana empresa.* Morgan James Pub.
https://books.google.com.pe/books?id=yNlsvQ9hSTIC&dq=marketing relacional&source=gbs_similarbooks

Martínez, R. (2016). *Servicio al cliente interno: Todos somos clientes y todos tenemos clientes.* Ediciones de la U.

Mateos de Pablo, M. (2019). *Atención al cliente y calidad en el servicio. COMM002PO.* IC Editorial.

Romero Palacios, K. S. (2018). El nivel de satisfacción de los clientes con los nuevos

canales de atención en el Banco de la Nación, Jaén. *Universidad César Vallejo.*

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/21794>

Sanchez, V. (2019). *FASCINATION CX: Construye la Experiencia Fascinante del Cliente y hazlo Rentable.* OEG.

ANEXOS

Anexo 1:

Instrumento de recolección de datos

Estimado cliente, estamos realizando una investigación con el objetivo de Describir el nivel de satisfacción del usuario de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad - 2019. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas. Dichas respuestas serán tratadas con estricta confidencialidad.

Califique utilizando una escala numérica del 1 al 5, considerando a 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación, tal como a continuación se indica:

1	Pésimo
2	Regular
3	Aceptable
4	Bueno
5	Excelente

Ítems	1	2	3	4	5
¿Considera que el servidor le inspira confianza y seguridad para realizar su trámite?					
¿Considera que el servidor lo trata con cortesía y respeto al momento de realizar su trámite?					
¿Recibe usted una atención personalizada, por parte del servidor para atender su requerimiento?					

¿Considera que el servidor realiza un trabajo eficiente, evitando retrasos innecesarios para usted?					
¿Considera que el servidor soluciona satisfactoriamente sus reclamos y/o consultas?					
¿Considera que el servidor comprende las necesidades específicas de su requerimiento, es empático para con usted?					
¿Sus expectativas han sido satisfechas con los servicios prestados en la mesa de trámite?					
¿Considera que el servidor le brindó un trato justo durante el proceso de atención?					
¿Considera usted, que el tiempo que lleva realizar su trámite es razonable?					
¿El servidor que le atendió responde sus preguntas y/o consultas, despejando sus dudas?					
¿La actitud o disposición del servidor de la oficina de Tramite Documentario para atenderlo cumple con sus expectativas?					
¿Entiende con claridad la información y/o explicaciones dadas por el servidor y los formatos a utilizar?					
¿Navega con facilidad en la página web del GRLL para la búsqueda de información o seguimiento de su expediente?					
¿Considera que puede acceder y ubicar con rapidez el proceso de su trámite en la Oficina de Tramite del GRLL?					
¿La oficina cuenta con material informativo visible? (formatos, informativos, libro de reclamaciones, otros)					

¿Considera que la ubicación del local es de fácil localización para el usuario?					
¿Considera que hay acceso a la información pública para todos los usuarios?					
¿Considera que el horario de atención es adecuado para usted?					
¿Considera que la oficina de Trámite es adecuada para brindar una buena atención, que incluye a personas con discapacidad y adulto mayor?					
¿El espacio físico de la Oficina de Trámite es cómodo para usted?					

Muy agradecido.

Anexo 2: Informe de confiabilidad del instrumento

Título de la investigación: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA OFICINA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO DEL GOBIERNO REGIONAL DE LA LIBERTAD - SEDE CENTRAL, 2019

El instrumento de medición pertenece a la variable: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

CONFIABILIDAD

La fiabilidad de un test es el que se refiere a la consistencia interna de sus preguntas, a la mayor o menor ausencia de errores de medida. Un test confiable significa que si lo aplicamos por más de una vez a un mismo elemento entonces obtendríamos similares resultados.

MÉTODO UTILIZADO

Entre los métodos aceptados para medir la fiabilidad está el de las dos mitades o Split-half, que consiste en hallar el coeficiente de correlación de Pearson entre las dos mitades de cada factor (par e impar) de los elementos, y luego corregir los resultados según la fórmula de Spearman- Brown. Utilizando el método de las dos mitades y aplicada 21 elementos con las mismas características de la población de estudio, el instrumento elaborado por el autor para medir el nivel de satisfacción del usuario con la atención en la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad - 2019, sede central, se sometió a la prueba de confiabilidad, el resultado se presenta a continuación:

El reporte obtuvo un Coeficiente de dos mitades de Guttman = 0,801 y que al aplicar la Corrección de Spearman-Brow presentó los siguientes resultados:

- Instrumento utilizado (Longitud igual o desigual) = 0,803

Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa, con un Alfa de Cronbach = 0,829

Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa.

Reporte de salida.

Tabla N°01

Estadístico de consistencia interna del cuestionario

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,872	21

Fuente: Ordenador, SPSS 23

En la Tabla N°01 se observa el coeficiente correspondiente al Alfa de Cronbach para el análisis de consistencia interna de la encuesta para medir el nivel de satisfacción del usuario con la atención en la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad, sede central - 2019, de 0,829 dentro del rango de muy aceptable para este tipo de instrumento.

Tabla N°02

Estadísticos de consistencia interna del cuestionario si se suprime un ítem.

	Media de	Varianza de	Correlación	Alfa de
	escala si el	escala si el	total de	Cronbach si
	elemento se	elemento se	elementos	el elemento
	ha suprimido	ha suprimido	corregida	se ha
				suprimido
¿Considera que el servidor le inspira confianza y seguridad para realizar su trámite?	83,0647	77,191	,418	,869
¿Considera que el servidor lo trata con cortesía y respeto al momento de realizar su trámite?	81,6691	79,252	,407	,869
¿Recibe usted una atención personalidad, por parte del servidor para atender su requerimiento?	81,6187	78,397	,523	,865

¿Considera que el servidor realiza un trabajo eficiente, evitando retrasos innecesarios para usted?	81,7410	82,179	,227	,874
¿Considera que el servidor soluciona satisfactoriamente sus reclamos y/o consultas?	81,5180	80,092	,480	,866
¿Considera que el servidor comprende sus necesidades específicas de su requerimiento, es empático para con usted?	81,3022	81,299	,421	,868
¿Sus expectativas han sido satisfechas con los servicios prestados en la mesa de tramite?	81,4532	80,090	,463	,867
¿Considera que el servidor le brindo un trato justo durante el proceso de atención?	81,8058	79,621	,324	,872

¿Considera usted, que el tiempo que lleva para realizar su trámite es razonable?	81,4173	81,651	,353	,870
¿El servidor que le atendió responde sus preguntas y/o consultas, despejando sus dudas?	81,8201	75,583	,565	,863
¿La actitud o disposición del servidor de la oficina de Tramite Documentario para atenderlo cumple con sus expectativas?	81,7986	78,858	,403	,869
¿El proceso de la tramitación le genero un costo significativo?	81,7050	78,601	,487	,866
¿Entiende con claridad la información y/o explicaciones dadas por el servidor y los formatos a utilizar?	81,8921	75,561	,547	,864

¿Navega con facilidad en la página web del GRLI para la búsqueda de información o seguimiento de su expediente?	81,5683	78,580	,494	,866
¿Considera que puede acceder y ubicar el proceso de su trámite en la Oficina de Trámite del GRLI con rapidez?	81,3597	80,942	,575	,866
¿La oficina cuenta con material informativo visible? (formatos, informativos, libro de reclamaciones, otros)	81,1223	82,065	,452	,868
¿Considera que la ubicación del local es de fácil localización para el usuario?	81,8633	75,786	,593	,862

¿Considera que hay acceso a la información pública para todos los usuarios?	81,6835	75,856	,561	,863
¿Considera que el horario de atención es adecuado para usted?	81,5683	75,682	,584	,862
¿Considera que la oficina de Tramite está bien adecuada para brindar una buena atención, que incluye a personas con discapacidad y adulto mayor?	81,4892	76,295	,584	,862
¿El espacio físico de la Oficina de Tramite es cómodo para usted?	81,6475	79,940	,411	,868

Fuente: Ordenador, SPSS 23

En la Tabla N°02 se observa el Alfa de Cronbach para cada uno de los Ítem si un elemento es suprimido con la finalidad de mejorar el coeficiente de 0,872 de la tabla N°01, pero en ninguno de los posibles casos se logra tal efecto, por lo que se decide continuar con el cuestionario y la totalidad de sus Ítems.

Tabla N°03

Estadístico de consistencia interna del cuestionario, prueba de dos mitades

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	,746
		N de elementos	11 ^a
	Parte 2	Valor	,834
		N de elementos	10 ^b
	N total de elementos		21
Correlación entre formularios			,671
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		,803
	Longitud desigual		,803
Coeficiente de dos mitades de Guttman			,801

Fuente: Ordenador, SPSS 23

En la Tabla N°03 se observa la prueba de mitades de la encuesta para medir el nivel de satisfacción del usuario con la atención en la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad – 2019 mediante el Coeficiente de Spearman para longitudes desiguales es de 0,803 y el Coeficiente de dos mitades de Guttman de 0,801 ambos superiores al mínimo establecido para pruebas de este tipo. En tal sentido se decide aprobar el Instrumento en cuestión.

Los resultados que se presentan nos permiten concluir que la encuesta para medir el nivel de satisfacción del usuario con la atención en la oficina de trámite documentario del Gobierno Regional de La Libertad, sede central – 2019 instrumentos elaborados por los autores, **ES ALTAMENTE CONFIABLE PARA SU USO.**

Anexo 3: Base de datos

	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20	ITEM21	
1	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	1,00	2,00	4,00
2	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00
3	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00	2,00	4,00	5,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00
4	2,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00
5	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
6	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
7	2,00	3,00	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
8	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
9	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	5,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00
10	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00
11	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	1,00	2,00	4,00	4,00
12	2,00	5,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	2,00	2,00	2,00	2,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00
13	3,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00
14	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
15	3,00	5,00	5,00	2,00	5,00	3,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	5,00	4,00	5,00
16	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00
17	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00
18	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00
19	5,00	3,00	3,00	3,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	3,00	3,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	4,00	3,00	3,00	5,00	5,00	5,00
20	2,00	3,00	5,00	5,00	3,00	5,00	2,00	5,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
21	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
22	1,00	3,00	5,00	4,00	3,00	5,00	4,00	5,00	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00
23	3,00	5,00	4,00	3,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	3,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00
24	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
25	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00
26	3,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00
27	2,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	4,00
28	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
29	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	2,00	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00
30	1,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	3,00	3,00
31	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	1,00	2,00	4,00	4,00
32	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00
33	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00	2,00	4,00	5,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00
34	2,00	3,00	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
35	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
36	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
37	2,00	3,00	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
38	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
39	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	5,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA OFICINA DE
TRÁMITE DOCUMENTARIO DEL GOBIERNO REGIONAL DE LA
LIBERTAD – SEDE CENTRAL, 2019

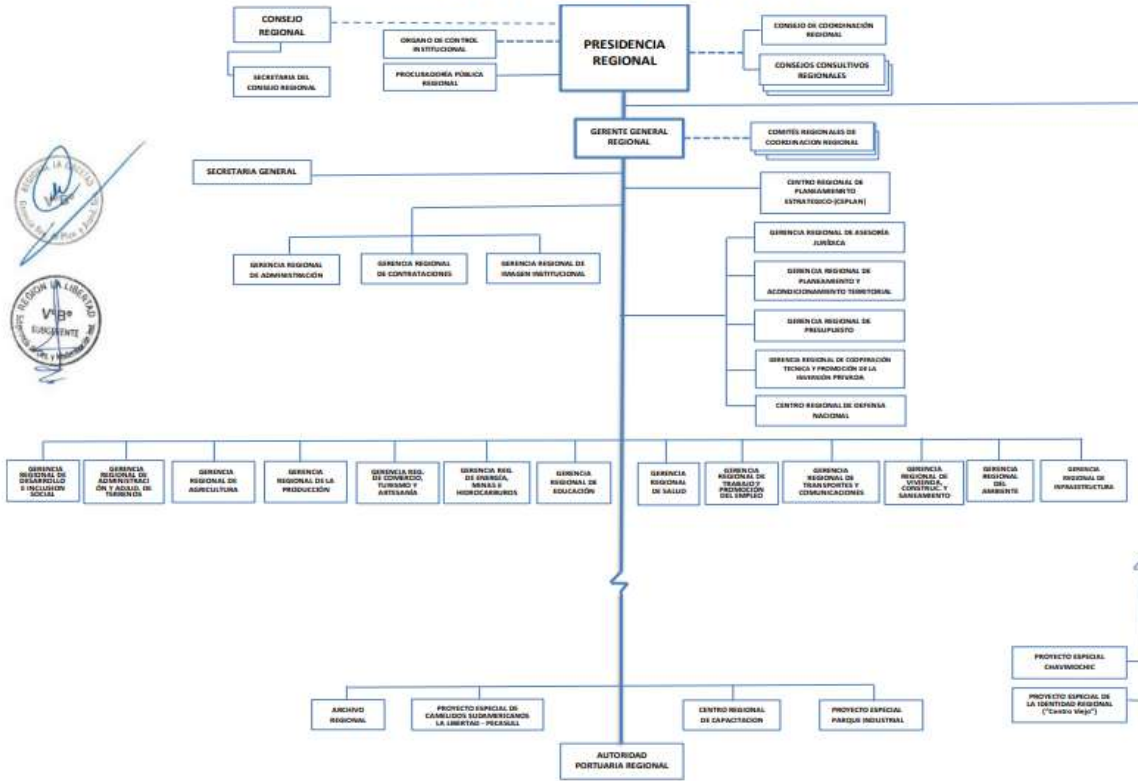
	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20	ITEM21	
40	3.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00
41	2.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	2.00	1.00	2.00	4.00	4.00
42	2.00	5.00	3.00	2.00	4.00	4.00	5.00	3.00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00
43	3.00	4.00	2.00	3.00	4.00	4.00	4.00	1.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00
44	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
45	3.00	5.00	5.00	2.00	5.00	3.00	5.00	5.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	2.00	5.00	4.00	5.00	5.00
46	2.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	3.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00
47	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00
48	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00
49	5.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	3.00	3.00	5.00	5.00	3.00	5.00	5.00	4.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00
50	2.00	3.00	5.00	5.00	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
51	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
52	1.00	3.00	5.00	4.00	3.00	5.00	4.00	5.00	4.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00
53	3.00	5.00	4.00	3.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00
54	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	2.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
55	2.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	2.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00
56	3.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	3.00	5.00	4.00	4.00	4.00	3.00
57	2.00	2.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	2.00	4.00	4.00
58	3.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
59	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	2.00	3.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00
60	1.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	3.00
61	2.00	3.00	5.00	5.00	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
62	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
63	1.00	3.00	5.00	4.00	3.00	5.00	4.00	5.00	4.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00
64	3.00	5.00	4.00	3.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00
65	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	2.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
66	2.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	2.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00
67	3.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	3.00	5.00	4.00	4.00	4.00	3.00
68	2.00	2.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	2.00	4.00	4.00
69	3.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
70	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	2.00	3.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00
71	1.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	3.00
72	2.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	2.00	1.00	2.00	4.00	4.00
73	3.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00
74	2.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	4.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00
75	2.00	3.00	3.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
76	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
77	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
78	2.00	3.00	3.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00

	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20	ITEM21
79	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
80	2.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	4.00	2.00	2.00	4.00	4.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	2.00
81	3.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00
82	2.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	2.00	1.00	2.00	4.00
83	2.00	5.00	3.00	2.00	4.00	4.00	4.00	5.00	3.00	4.00	2.00	2.00	2.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00
84	3.00	4.00	2.00	3.00	4.00	4.00	4.00	1.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00
85	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
86	3.00	5.00	5.00	2.00	5.00	3.00	5.00	5.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	2.00	5.00	4.00	5.00
87	2.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	3.00	4.00	5.00	5.00	5.00
88	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00
89	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00
90	5.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	3.00	3.00	5.00	5.00	3.00	5.00	5.00	4.00	3.00	3.00	5.00	5.00
91	2.00	3.00	5.00	5.00	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
92	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
93	1.00	3.00	5.00	4.00	3.00	5.00	4.00	5.00	4.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00	4.00	4.00	5.00	5.00
94	3.00	5.00	4.00	3.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00
95	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	2.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00
96	2.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	2.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00
97	3.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	3.00	5.00	4.00	4.00	3.00
98	2.00	2.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	2.00	4.00
99	3.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
100	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	2.00	3.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00
101	1.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	3.00
102	2.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	2.00	1.00	2.00	4.00
103	3.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00
104	2.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	4.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	2.00
105	2.00	3.00	3.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00
106	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
107	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
108	2.00	3.00	3.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00
109	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
110	2.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	4.00	2.00	2.00	4.00	4.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	2.00
111	3.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00
112	2.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	2.00	1.00	2.00	4.00
113	2.00	5.00	3.00	2.00	4.00	4.00	5.00	3.00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00
114	3.00	4.00	2.00	3.00	4.00	4.00	4.00	1.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00
115	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
116	3.00	5.00	5.00	2.00	5.00	3.00	5.00	5.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	2.00	5.00	4.00	5.00
117	2.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	3.00	4.00	5.00	5.00	5.00

	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20	ITEM21
118	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00
119	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00
120	5,00	3,00	3,00	3,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	3,00	3,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	4,00	3,00	3,00	5,00	5,00
121	2,00	3,00	5,00	5,00	3,00	5,00	2,00	5,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
122	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
123	1,00	3,00	5,00	4,00	3,00	5,00	4,00	5,00	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	5,00	5,00
124	3,00	5,00	4,00	3,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	3,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00
125	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00
126	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00
127	3,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	3,00
128	2,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00
129	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
130	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	2,00	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00
131	1,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	3,00
132	2,00	3,00	5,00	5,00	3,00	5,00	2,00	5,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
133	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
134	1,00	3,00	5,00	4,00	3,00	5,00	4,00	5,00	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	5,00	5,00
135	3,00	5,00	4,00	3,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	3,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00
136	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00
137	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00
138	3,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	3,00
139	2,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00

Organigrama del gobierno regional:

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Misión Institucional

"Promover el desarrollo integral y sostenible de la Región La Libertad con énfasis en el desarrollo humano, a través de una Gestión Transparente, Eficaz y Eficiente."

Visión Institucional

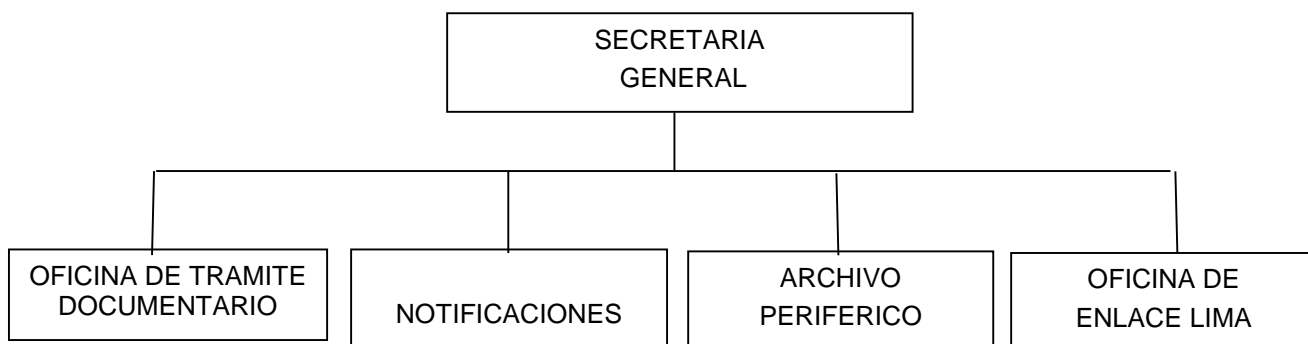
"Al 2030, La Libertad es un territorio sostenible, referente en desarrollo humano, agroindustrial y turístico, cimentado en la cultura de identidad e innovación de nuestros ancestros: Los Huamachuco Mochica - Chimú e Inca".

Valores Institucionales

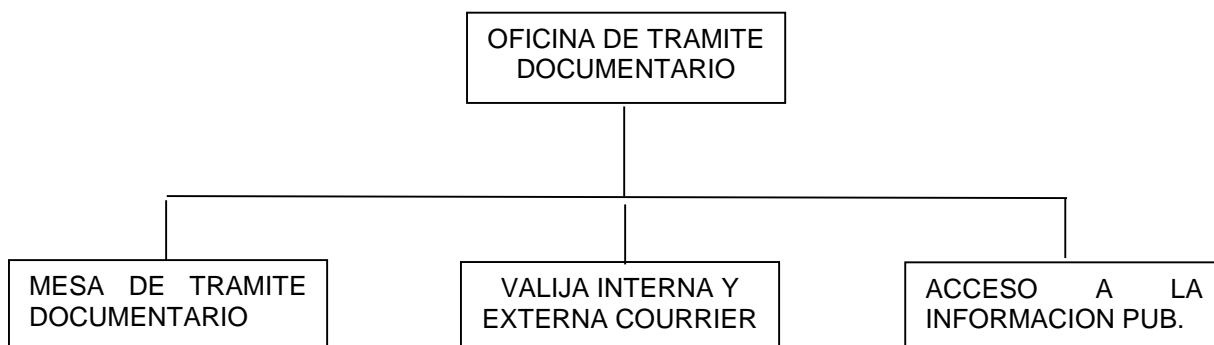
Los valores que se priorizaron y se tendrá en presente en el accionar de los servidores del Gobierno Regional son los siguientes:

1. Trabajo en Equipo
2. Compromiso Social
3. Identidad Institucional
4. Mejoramiento Continuo
5. Excelencia Institucional
6. Calidad
7. Servicio
8. Disciplina Laboral
9. Liderazgo Corporativo
10. Cultura Emprendedora

Organigrama del área de tramite documentario: ELABORADO POR EL ESTUDIANTE



ELABORADO POR EL ESTUDIANTE:



Funciones del área de trámite documentario: MOF -PAG. 250 AL 257. ADJUNTO MOF


7.2.4 Unidades Orgánicas Componentes:

- Secretaría General
- Oficina de Trámite Documentario
- Oficina de Notificaciones
- Oficina de Archivos
- Oficina de Enlace de Lima.

7.2.5 Cuadro Orgánico de Asignación de Cargos:

Código de Identificación	SECRETARÍA GENERAL		Código del Cargo	Total	Cargo de Confianza
	Cargo Clasificado	Cargo Estructural			
001-7-2-0-170	Director de Sistema Administrativo IV	Secretario General	D6.05.295.4	1	1
001-7-2-0-171-177	Técnico Administrativo II		T4.05.707.2	7	
001-7-2-0-178	Secretaria III		T4.05.675.3	1	
001-7-2-0-179	Auxiliar de Sistema Administrativo II		A4.05.160.2	1	



	Tipo de Documento: MANUAL	Código: SRPAT-SCDMMANES Versión: 01
	Título: MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES – MOF DE LA SEDE CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DE LA LIBERTAD	Fecha de Vigencia:
		Página: 247 de 587

7.2 DE LA SECRETARÍA GENERAL

7.2.1 Organigrama Estructural:




7.2.2 Objetivos Específicos:

- a) Contribuir con los fines y objetivos institucionales mediante la realización de actividades de asistencia y apoyo técnico, relacionadas con la administración documentaria y archivo del Gobierno Regional.

7.2.3 Funciones:

- a) Asistir y apoyar en la administración documentaria de la Presidencia Regional, Gerencia General Regional y demás órganos del Gobierno Regional.
- b) Organizar, conducir, ejecutar y evaluar sistemas de trámite documentario, archivo, atención al usuario y servicios documentales e informativos.
- c) Supervisar los procesos de gestión documentaria institucional de orientación al ciudadano, recepción, registro, clasificación, derivación, seguimiento, administración y preservación documentaria y servicio documentario, bajo los principios de simplicidad, eficacia y oportunidad.
- d) Proponer iniciativas de simplificación administrativa del trámite documentario y de modernización de la gestión documentaria institucional.
- e) Gestionar y coordinar la elaboración e implementación del Sistema de Administración Documentaria, velando por su operatividad y actualización.
- f) Registrar, numerar, publicar, distribuir, archivar y custodiar los originales de las Resoluciones Ejecutivas Regionales y Decretos Regionales, y la documentación que la sustenta.



	Tipo de Documento: MANUAL	Código: GRPA-SSOM-MAN01 versión: 01
	Título: MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES – MOF DE LA SEDE CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DE LA LIBERTAD	Fecha de Vigencia:
		Página: 248 de 587

- g) Archivar y custodiar los originales de los convenios, contratos, normas o instrumentos de gestión institucional y otros, y los respectivos documentos técnicos-legales que los sustentan.
- h) Organizar, clasificar, administrar y normar el archivo central, los archivos periféricos y archivos de gestión, de conformidad con las normas y directivas del Sistema Nacional de Archivos.
- i) Administrar, registrar y controlar el reparto y entrega de la documentación emitida por la entidad a nivel local, nacional e internacional.
- j) Facilitar el acceso, orientación y entrega de información oportuna a los administrados que soliciten documentos oficiales y normas regionales de su interés.
- k) Cumplir otras funciones que se le asignen.


7.2.4 Unidades Orgánicas Componentes:

- Secretaría General
- Oficina de Trámite Documentario
- Oficina de Notificaciones
- Oficina de Archivos
- Oficina de Enlace de Lima.

7.2.5 Cuadro Orgánico de Asignación de Cargos:

Código de Identificación	SECRETARÍA GENERAL		Código del Cargo	Total	Cargo de Confianza
	Cargo Clasificado	Cargo Estructural			
001-7-2-0-170	Director de Sistema Administrativo IV	Secretario General	D6.05.295.4	1	1
001-7-2-0-171-177	Técnico Administrativo II		T4.05.707.2	7	
001-7-2-0-178	Secretaria III		T4.05.675.3	1	
001-7-2-0-179	Auxiliar de Sistema Administrativo II		A4.05.160.2	1	



	Tipo de Documento: MANUAL	Código: GRPAT-GGDNI-MAN01 Versión: 01
	Título: MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES – MOF DE LA SEDE CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DE LA LIBERTAD	Fecha de Vigencia:
		Página: 249 de 537

7.2.6 Descripción de los cargos:

CARGO: DIRECTOR DE SISTEMA ADMINISTRATIVO IV (SECRETARIO GENERAL)	
CÓDIGO: 001-7-2-0- 170	RECIBE SUPERVISIÓN DE: GERENTE GENERAL REGIONAL

1. FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO :

- a) Planificar, dirigir, organizar, coordinar y supervisar las actividad técnico - administrativas de la Secretaría General;
- b) Coordinar con los órganos competentes, el procesamiento, seguimiento y atención oportuna de la documentación que ingresa y egresa del Gobierno Regional;
- c) Dirigir y supervisar la formulación y ejecución del Plan de Trabajo de la Secretaría General;
- d) Supervisar el seguimiento de los proyectos de dispositivos legales en trámite, relativos al ámbito de acción del Gobierno Regional;
- e) Evaluar la implementación y desarrollo del Sistema de Trámite Documentario, velando por el estricto cumplimiento de la normatividad que se emita al respecto;
- f) Autenticar, expedir, numerar, registrar, distribuir y publicar los documentos oficiales del Gobierno Regional;
- g) Dirigir, coordinar y supervisar la adecuada conservación, uso y protección de los archivos de la Sede Central del Gobierno Regional;
- h) Brindar asesoramiento técnico especializado en los aspectos de su competencia;
- i) Participar en la formulación de normas internas de carácter técnico legal en aspectos de su competencia;
- j) Responder por los actos administrativos que ejecute en el cumplimiento de sus funciones;
- k) Emitir proyectos de Resoluciones Secretariales, cuando el caso lo amerite;
- l) Cumplir otras funciones que se le asigne.

2. RELACIONES DE JERARQUÍA:

- a) **De autoridad**
Ejerce autoridad jerárquica administrativa sobre:
 - Técnico Administrativo II
 - Secretaria III
 - Auxiliar de Sistema Administrativo II
- b) **De responsabilidad**
Responde por su gestión ante el Gerente General Regional.
- c) **De coordinación**
Coordina con los funcionarios y directivos de los Órganos del Gobierno Regional La Libertad, así como con representantes de organismos públicos y privados, en materia de su competencia.



	Tipo de Documento: MANUAL.	Código: GRPAT-SEDE-UNNDC Versión: 01
	Título: MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES – MOF DE LA SEDE CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DE LA LIBERTAD	Fecha de Vigencia:
		Página: 250 de 587.

3. REQUISITOS MÍNIMOS DEL CARGO:

- a) **Nivel Educativo:** Título Profesional Universitario de Abogado, Licenciado en Administración o afín. Colegiado y habilitado.
- b) **Experiencia en el cargo :** Tres (3) años de en labores relacionadas con el cargo, salvo decisión del Titular del Pliego.
- c) **Capacitación Especializada:** Seis (6) meses en eventos relacionados con el cargo.

	Tipo de Documento: MANUAL	Código: GRPAT-SGDM-MAN01 Versión: 01
	Título: MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES – MOF DE LA SEDE CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DE LA LIBERTAD	Fecha de Vigencia:
		Página: 251 de 587

CARGO: TÉCNICO ADMINISTRATIVO II
CÓDIGO: 001-2-0- 171-177 RECIBE SUPERVISIÓN DE: SECRETARIO GENERAL

1. FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO:


- a) Revisar, recepcionar y registrar en el sistema documentario (SISGEDO) la documentación que ingresa y egresa a la Secretaría General, para su trámite correspondiente;
- b) Brindar información al usuario sobre el trámite de su documentación presentada, si este lo requiere;
- c) Coordinar con las unidades orgánicas de la Sede Central la autorización de atención al usuario en el módulo, o en las oficinas correspondientes;
- d) Notificar a los usuarios dentro de los plazos de Ley;
- e) Seleccionar los documentos que serán distribuidos al externo por medio del servicio Courier;
- f) Tramitar las Constancias de Notificaciones de las Resoluciones Ejecutivas u otros documentos requeridos por el usuario;
- g) Mantener debidamente organizado, clasificado y foliado, el archivo de Resoluciones que emita el Gobierno Regional, acompañado de sus antecedentes respectivos;
- h) Registrar en el Portal web del Gobierno Regional, las Resoluciones Ejecutivas, Convenios y otros, en coordinación con la Subgerencia de Tecnologías de la Información;
- i) Realizar la búsqueda de documentos en el Archivo General para su atención oportuna a los usuarios y entidades públicas y/o privada;
- j) Mantener debidamente organizado, ordenado, clasificado y codificado, el Archivo General de documentos diversos emitidos por el Gobierno Regional;
- k) Velar permanentemente por la adecuada conservación y protección del archivo activo y pasivo del Gobierno Regional.
- l) Fotocopiar y compaginar los documentos oficiales del Gobierno Regional, para su notificación;
- m) Elaborar el Cuadro de Necesidades de Bienes y Servicios de la oficina;
- n) Cumplir otras funciones que se le asigne.



	Tipo de Documento: MANUAL	Código: GRPAT-SGDIV-MAN01 Versión: 01
	Título: MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES – MOF DE LA SEDE CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DE LA LIBERTAD	Fecha de Vigencia:
		Página: 252 de 587

2. REQUISITOS MÍNIMOS DEL CARGO:

- a) **Nivel Educativo:** Título Profesional Técnico en Administración o Contabilidad o estudios superiores relacionados con el cargo.
- b) **Experiencia en el cargo:** Un (1) año en labores técnico administrativas en el sector público.
- c) **Capacitación Especializada:** Seis (6) meses en eventos relacionados con el cargo.

	Tipo de Documento: MANUAL	Código: SRPAT/SGDRM/MANO1 Versión: 03
	Título: MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES - MOF DE LA SEDE CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DE LA LIBERTAD	Fecha de Vigencia:
		Página: 253 de 587

CARGO : SECRETARIA III	
CÓDIGO: 001-7-2-0- 178	RECIBE SUPERVISIÓN DE: SECRETARIO GENERAL

1. FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO:

- a) Recepcionar, verificar, registrar y clasificar la documentación en el Sistema de Gestión Documentaria (SIGGEDD);
- b) Redactar en forma óptima los documentos administrativos, de acuerdo a las indicaciones impartidas;
- c) Tramitar con celeridad la documentación para ser oficiada oportunamente a las dependencias que el caso lo amerite;
- d) Brindar una adecuada atención con amabilidad y cortesía a los usuarios, servidores activos y cesantes del Gobierno Regional;
- e) Actualizar el archivo documentario y el directorio de la oficina;
- f) Atender eficientemente las llamadas telefónicas oficiales, así como custodiar el debido uso del servicio;
- g) Cumplir con confidencialidad y confiabilidad las disposiciones recibidas, así como sobre el manejo de documentación recibida o emitida;
- h) Cumplir otras funciones que se le asigne.

2. REQUISITOS MÍNIMOS DEL CARGO:

- a) **Nivel Educativo** : Título Profesional Técnico en en Secretariado y/o estudios superiores relacionados con el cargo.
- b) **Experiencia en el cargo** : Un (1) año en Secretariado y/o estudios superiores afines al cargo.
- c) **Capacitación Especializada** : Seis (6) meses en eventos relacionados con sistemas operativos y Ofimática



	Tipo de Documento: MANUAL	Código: GRPAT-IGERVO-MAN01 Versión: 01
	Título: MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES – MOF DE LA SEDE CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DE LA LIBERTAD	Fecha de Vigencia: Página: 254 de 587

CARGO: AUXILIAR DE SISTEMA ADMINISTRATIVO II
CÓDIGO: 001-7-2-0- 179 RECIBE SUPERVISIÓN DE: SECRETARIO GENERAL

1. FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO:

- a) Apoyar en la recepción, clasificación y archivo de la documentación pasiva recepcionada;
- b) Apoyar en la búsqueda, selección y entrega de documentos solicitados por los usuarios;
- c) Apoyar en la atención de los documentos solicitados por los usuarios y archivar los cargos correspondientes;
- d) Apoyar en el mantenimiento y conservación del Archivo General documentario;
- e) Cumplir otras funciones que se le asigne.

2. REQUISITOS MÍNIMOS DEL CARGO:

- a) **Nivel Educativo :** Secundaria Completa.
- b) **Experiencia en el cargo :** Un (1) año en labores similares al cargo.
- c) **Capacitación Especializada:** Seis (6) meses en eventos relacionados con el cargo.

VII- ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO:

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: **ACCESO A LA INFORMACION**

CODIGO: GGR-SG-001

ETAPAS	PROCEDIMIENTO	TIEMPO		OBSERVACIONES
		horas	días	
I	Secretaría General - Trámite Documentario			
	- Recepciona, registra documento de usuario y tramita a unidad orgánica responsable	0 h. 20'		
II	Unidad Operativa Comarcal			
	- Secretaría recepciona documento, registra en el SCD y tramita	0 h. 05'		
	- Gerente revisa, documento deriva para la atención	3 h. 40'		
	- Profesional evalúa documento prepara documentación solicitada y tramita		0	
	- Gerente revisa, documentación, si es conforme visa, dispone elaboración de oficio y deriva, caso contrario devuelve para correcciones	3 h. 00'		
- Secretario elabora oficio (documentación), registra en el SCD y tramita				
III	Secretaría General - Trámite Documentario			
	- Recepciona, registra documentación y entrega al usuario interesado	0 h. 05'		
TIEMPO TOTAL		8 h. 00'	0	Duración: 7 días



INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

PLIEGO : 451 Gobierno Regional la Libertad
UNIDAD EJECUTORA : 001 Sede Gobierno Regional la Libertad

08. DE LOS ORGANOS DE APOYO
08.2. DE LA SECRETARIA GENERAL

CODIGO	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	DURACIÓN
GGR-SG-001	Acceso a la Información	7 días



