

NOMBRE DEL TRABAJO

**TESIS- POMA APAZA LIZ Y HUAMAN YA
NA ROSALY MARCELINA (FINAL).docx**

AUTOR

LIZ-ROSA POMA-HUAMAN

RECUENTO DE PALABRAS

25427 Words

RECUENTO DE CARACTERES

137757 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

122 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.8MB

FECHA DE ENTREGA

Nov 22, 2023 7:52 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Nov 22, 2023 7:54 AM GMT-5**● 5% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 5% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 0% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)



**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA
PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN
EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTELS**
(Art. 45° de la ley N° 30220 – Ley)

Autorización de la propiedad intelectual del autor para la publicación de tesis en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (<https://repositorio.untels.edu.pe>), de conformidad con el Decreto Legislativo N° 822, sobre la Ley de los Derechos de Autor, Ley N° 30035 del Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, Art. 10° del Rgto. Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales en las universidades – RENATI Res. N° 084-2022-SUNEDU/CD, publicado en El Peruano el 16 de agosto de 2022; y la RCO N° 061-2023-UNTELS del 01 marzo 2023.

TIPO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

- 1). TESIS (X) 2). TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL ()

DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres:	Poma Apaza, Liz
D.N.I.:	75929442
Otro Documento:	
Nacionalidad:	Peruana
Teléfono:	940139575
e-mail:	2016200171@untels.edu.pe

DATOS ACADÉMICOS

Pregrado

Facultad:	Facultad de ingeniería y gestión
Programa Académico:	Tesis
Título Profesional otorgado:	Licenciada en Administración de Empresas

Postgrado

Universidad de Procedencia:	
País:	
Grado Académico otorgado:	

Datos de trabajo de investigación

Título:	Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de Osipitel, Lima - 2023 "
Fecha de Sustentación:	01 - 12 - 2023
Calificación:	Aprobado con distinción
Año de Publicación:	2024



AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

A través de la presente, autorizo la publicación del texto completo de la tesis, en el Repositorio Institucional de la UNTELS especificando los siguientes términos:

Marcar con una X su elección.

- 1) Usted otorga una licencia especial para publicación de obras en el REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR.

Si autorizo No autorizo

- 2) Usted autoriza para que la obra sea puesta a disposición del público conservando los derechos de autor y para ello se elige el siguiente tipo de acceso.

Derechos de autor		
TIPO DE ACCESO	ATRIBUCIONES DE ACCESO	ELECCIÓN
ACCESO ABIERTO 12.1(*)	info:eu-repo/semantics/openAccess (Para documentos en acceso abierto)	(X)

- 3) Si usted dispone de una **PATENTE** puede elegir el tipo de **ACCESO RESTRINGIDO** como derecho de autor y en el marco de confiabilidad dispuesto por los numerales 5.2 y 6.7 de la directiva N° 004-2016-CONCYTEC DEGC que regula el Repositorio Nacional Digital de CONCYTEC (Se colgará únicamente datos del autor y el resumen del trabajo de investigación).

Derechos de autor		
TIPO DE ACCESO	ATRIBUCIONES DE ACCESO	ELECCIÓN
ACCESO RESTRINGIDO	info:eu-repo/semantics/restrictedAccess (Para documentos restringidos)	()
	info:eu-repo/semantics/embargoedAccess (Para documentos con períodos de embargo. Se debe especificar las fechas de embargo)	()
	info:eu-repo/semantics/closedAccess (para documentos confidenciales)	()

(*) <http://renati.sunedu.gob.pe>



UNIVERSIDAD NACIONAL
TECNOLÓGICA DE LIMA SUR

Rellene la siguiente información si su trabajo de investigación es de acceso restringido:

Atribuciones de acceso restringido:

Motivos de la elección del acceso restringido:

Poma Apaza, Liz

APELLIDOS Y NOMBRES

75929442

DNI


Firma y huella:



Lima, 15 de MAYO del 20 24



**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA
PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN
EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTELS**
(Art. 45° de la ley N° 30220 – Ley)

Autorización de la propiedad intelectual del autor para la publicación de tesis en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (<https://repositorio.untels.edu.pe>), de conformidad con el Decreto Legislativo N° 822, sobre la Ley de los Derechos de Autor, Ley N° 30035 del Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, Art. 10° del Rgto. Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales en las universidades – RENATI Res. N° 084-2022-SUNEDU/CD, publicado en El Peruano el 16 de agosto de 2022; y la RCO N° 061-2023-UNTELS del 01 marzo 2023.

TIPO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

- 1). TESIS (**X**) 2). TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL ()

DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: Huaman Yana Rosaly Marcelina
D.N.I.: 74997652
Otro Documento:
Nacionalidad: Peruana
Teléfono: 967521746
e-mail: rosaly.huaman98@gmail.com - 2016200107@untels.edu.pe

DATOS ACADÉMICOS

Pregrado

Facultad: Facultad de Ingeniería y Gestión
Programa Académico: Tesis
Título Profesional otorgado: Licenciado en Administración de Empresas

Postgrado

Universidad de Procedencia:
País:
Grado Académico otorgado:

Datos de trabajo de investigación

Título: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO EN LA UNIDAD DE ABASTECIMIENTO DE OSIPTEL, LIMA - 2023
Fecha de Sustentación: 01 de diciembre de 2023
Calificación: Aprobado con distinción
Año de Publicación: 2024

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

A través de la presente, autorizo la publicación del texto completo de la tesis, en el Repositorio Institucional de la UNTELS especificando los siguientes términos:

Marcar con una X su elección.

- 1) Usted otorga una licencia especial para publicación de obras en el REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR.

Si autorizo No autorizo

- 2) Usted autoriza para que la obra sea puesta a disposición del público conservando los derechos de autor y para ello se elige el siguiente tipo de acceso.

Derechos de autor		
TIPO DE ACCESO	ATRIBUCIONES DE ACCESO	ELECCIÓN
ACCESO ABIERTO 12.1(*)	info:eu-repo/semantics/openAccess (Para documentos en acceso abierto)	(X)

- 3) Si usted dispone de una **PATENTE** puede elegir el tipo de **ACCESO RESTRINGIDO** como derecho de autor y en el marco de confiabilidad dispuesto por los numerales 5.2 y 6.7 de la directiva N° 004-2016-CONCYTEC DEGC que regula el Repositorio Nacional Digital de CONCYTEC (Se colgará únicamente datos del autor y el resumen del trabajo de investigación).

Derechos de autor		
TIPO DE ACCESO	ATRIBUCIONES DE ACCESO	ELECCIÓN
ACCESO RESTRINGIDO	info:eu-repo/semantics/restrictedAccess (Para documentos restringidos)	()
	info:eu-repo/semantics/embargoedAccess (Para documentos con períodos de embargo. Se debe especificar las fechas de embargo)	()
	info:eu-repo/semantics/closedAccess (para documentos confidenciales)	()

(*) <http://renati.sunedu.gob.pe>



UNIVERSIDAD NACIONAL
TECNOLÓGICA DE LIMA SUR

Rellene la siguiente información si su trabajo de investigación es de acceso restringido:

Atribuciones de acceso restringido:

Motivos de la elección del acceso restringido:

HUAMAN YANA ROSALY MARCELINA

APELLIDOS Y NOMBRES

74997652

DNI



Firma y huella:



Lima, 15 de mayo del 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR

FACULTAD DE INGENIERÍA Y GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO
EN LA UNIDAD DE ABASTECIMIENTO DE OSIPTEL, LIMA – 2023”**

TESIS

Para optar el Título Profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PRESENTADO POR LOS BACHILLERES

POMA APAZA, LIZ

ORCID: 0009-0001-8164-9519

HUAMAN YANA, ROSALY MARCELINA

ORCID: 0009-0009-9306-0654

ASESOR

BRINGAS SALVADOR JORGE LUIS

ORCID: 0000-0003-2011-4964

Villa El Salvador

2023



DECANATO DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA Y GESTIÓN

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

En Villa El Salvador, siendo las 14:40 del día 01 de diciembre del 2023, en la Facultad de Ingeniería y Gestión, los miembros del Jurado Evaluador, integrado por:

PRESIDENTE: OLIVARES ZEGARRA SOLEDAD DEL ROSARIO DNI N° 25814863 CLAD N° 8493
SECRETARIO: RODRIGUEZ MAYHUASCA MARGOT DNI N° 09591549 CPC N° 20509
VOCAL : TORRES ISLA JULIO CESAR DNI N° 08116765 CEL N° 08513
ASESOR : BRINGAS SALVADOR JORGE LUIS DNI N° 43319416 CEL N° 4812

Designados mediante Resolución de Decanato N° 0392-2023-UNTELS-R-D de fecha 15 de agosto del 2023 quienes dan inicio a la Sesión Pública de Sustentación y Evaluación de Tesis.

Acto seguido, el (la) aspirante al: Grado de Bachiller Título Profesional

Doña: POMA APAZA LIZ identificado(a) con D.N.I. N° 75929442 y Doña: HUAMAN YANA ROSALY MARCELINA identificado(a) con D.N.I. N° 74997652 procedió a la Sustentación de:

Trabajo de investigación Tesis Trabajo de suficiencia Artículo científico

Titulado: "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO EN LA UNIDAD DE ABASTECIMIENTO DE OSIPTEL, LIMA -2023".

Aprobado mediante Resolución de Decanato N° 879-2023-UNTELS-R-D de fecha 24 de noviembre del 2023; de conformidad con las disposiciones del Reglamento General de Grados Académicos y Títulos Profesionales vigentes, sustentó y absolvió las interrogantes que le formularon los señores miembros del Jurado Evaluador.

Concluida la Sustentación se procedió a la evaluación y calificación correspondiente, resultando el aspirante APROBADO por unanimidad con la nota de: dieciseis (letras) 16 (números), de acuerdo al Art. 65° del Reglamento General para optar el Título Profesional.

CALIFICACIÓN		CONDICIÓN	EQUIVALENCIA
NÚMERO	LETRAS		
16	Dieciseis	Aprobado con distinción	Muy bueno

Siendo las horas del día de del 2023, se dio por concluido el acto de sustentación, firmando el jurado evaluador el Acta de Sustentación, que obra en el Decanato de la Facultad de Ingeniería y Gestión.

Soledad del Rosario Olivares
Dra. OLIVARES ZEGARRA SOLEDAD DEL ROSARIO
PRESIDENTE

Margot
Dra. RODRIGUEZ MAYHUASCA MARGOT
SECRETARIO

Julio Cesar
Mg. TORRES ISLA JULIO CESAR
VOCAL

Liz Poma
POMA APAZA LIZ
HUAMAN YANA ROSALY MARCELINA
BACHILLER

DEDICATORIA

A nuestros padres y hermanos, quienes estuvieron presentes a lo largo de esta etapa universitaria, brindándonos su amor, apoyo, y palabras de aliento para seguir adelante, siendo un importante soporte emocional para cumplir cada uno de nuestras metas y proyectos.

AGRADECIMIENTO

Primeramente, queremos agradecer a Dios por permitirnos pasar una bonita experiencia en nuestra querida alma mater UNTELS, dado que, gracias a todos estos años de preparación, hemos podido formarnos como excelentes personas y profesionales. Asimismo, agradecemos a cada uno de los profesores que formaron parte de nuestra etapa universitaria, brindándonos enseñanzas y lecciones de vida que nos sirven de mucho para poder desenvolvernos adecuadamente en el campo laboral.

De igual manera, este nuevo logro no hubiera podido hacerse realidad, sin el apoyo incondicional de nuestros padres, quienes siempre han estado apoyándonos y brindándonos palabras de aliento en cada decisión que tomamos a lo largo de nuestra vida personal y profesional.

Finalmente, agradecemos a todo aquel que se tome un momento de su tiempo para leer la presente tesis, cuestionarla e iniciar una aventura a base de lo aprendido aquí.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL, Lima – 2023. La investigación fue de tipo básico, con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, aplicándose el método hipotético deductivo y un diseño no experimental, en la cual se encuestó a 161 servidores. Asimismo, para el estudio de las variables se utilizó un cuestionario validado a través del coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose como resultado: 0.899 para la variable calidad de servicio y 0.928 para la variable satisfacción del usuario interno, determinando que el instrumento aplicado tiene un alto nivel de confiabilidad. Por otro lado, de acuerdo al coeficiente Rho de Spearman se obtiene un resultado de 0.785 y un p valor de <0.001 , el cual determina que hay una relación fuerte y perfecta entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL. En ese sentido, se concluyó que una adecuada calidad de servicio permite una buena satisfacción del usuario interno. Finalmente, se recomienda establecer un lineamiento que permita determinar los procesos y plazos de requerimientos a la Unidad de Abastecimiento de manera específica y acorde a la situación actual, mejorar la categorización de solicitudes, implementar programas de capacitación con temas relacionados a la comunicación efectiva y adecuada atención al usuario, y la adecuada distribución de actividades al personal que conforma la Unidad de Abastecimiento, lo cual permitirá mejorar la calidad de servicio y por ende, la satisfacción del usuario interno en OSIPTEL.

Palabras claves: calidad de servicio, satisfacción del usuario interno, servidores, Unidad de Abastecimiento, requerimientos.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between service quality and internal user satisfaction in the Supply Unit of OSIPTEL, Lima - 2023. The investigation was of a basic type, with a quantitative approach, descriptive correlation level, applying the hypothetical deductive method and a non-experimental design, in which 161 employees were interviewed. Also, for the study of the variables, a validated survey was used through Cronbach's Alpha coefficient, obtaining as a result: 0.899 for the service quality variable and 0.928 for the internal user satisfaction variable, concluding that the instrument applied has a high level of reliability. On the other hand, according to Spearman's Rho coefficient, the result obtained was 0.785 and a p-value of <0.001 , which determines that there is a significant or high positive relationship between service quality and internal user satisfaction in OSIPTEL's Supply Unit. In that sense, we concluded that an appropriate service quality provides a good internal user satisfaction. Finally, we recommend establishing a guideline to define the processes and requirements deadlines for the Supply Unit in a specific way and according to the current situation, improving the request categorization, implementing training programs with topics related to the effective communication and proper attention to the user, and the adequate distribution of activities among the staff of the Supply Unit, which will improve the service Quality and, therefore, the Internal User Satisfaction in OSIPTEL.

Keywords: Service Quality, internal user satisfaction, employees, Supply Unit, requirements.

INDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
INDICE.....	vi
INDICE DE TABLAS.....	viii
INDICE DE FIGURAS.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	1
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1 Motivación.....	3
1.2 Estado del Arte.....	3
1.3 Descripción del Problema.....	4
1.4. Formulación del Problema.....	8
1.4.1. Problema General.....	8
1.4.2. Problemas Específicos.....	8
1.5. Objetivos.....	8
1.5.1. Objetivos Generales.....	8
1.5.2. Objetivos Específicos.....	8
1.6. Justificación del Problema.....	9
1.6.1. Justificación Teórica.....	9
1.6.2. Justificación Práctica.....	9
1.6.3 Justificación Metodológica.....	10
1.6.4 Justificación Social:.....	10
II. MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	11
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	11
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	13
2.2. Bases Teóricas.....	14
2.2.1. Calidad de Servicio.....	14
2.2.2. Satisfacción del Usuario Interno.....	24

III. VARIABLES E HIPÓTESIS	
3.1 Operacionalización de las Variables	29
3.2 Hipótesis de la Investigación.....	31
3.2.1 Hipótesis General	31
3.2.2 Hipótesis Específicas.....	31
IV. METODOLOGÍA	
4.1 Descripción de la metodología	32
4.2. Implementación de la investigación	33
4.2.1. Pruebas realizadas	34
4.3 Población y muestra	34
4.4 Técnicas de recolección de datos	36
4.5 Instrumento de recolección de datos	36
4.5.1. Validez	36
4.5.2 Confiabilidad.....	37
4.6 Resultados	39
4.6.1. Resultados Estadísticos	39
4.6.2 Análisis Descriptivo	40
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	
VI. CONCLUSIONES	
VII. RECOMENDACIONES	
VIII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	
ANEXOS	
Anexo 1. Matriz de consistencia	89
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos	90
Anexo 3. Formato de validación de expertos	95
Anexo 4. Glosario de términos.....	98
Anexo 5. Pruebas realizadas en SPSS Statistics	99

INDICE DE TABLAS

Tabla N°1. Confiabilidad de la variable Calidad de Servicio.....	37
Tabla N°2. Confiabilidad de los ítems de la variable Calidad de Servicio.....	37
Tabla N°3. Confiabilidad de la variable Satisfacción del Usuario Interno.....	38
Tabla N°4. Confiabilidad de los ítems de la variable Satisfacción del Usuario Interno	39
Tabla N°5. Características sociodemográficas de la población de estudio	40
Tabla N°6. Cumplimiento de las actividades coordinadas entre el área usuaria y la Unidad de abastecimiento.....	41
Tabla N°7. Calidad de los bienes y servicios brindados por la Unidad de Abastecimiento.....	42
Tabla N°8. Plazo esperado para la atención de requerimientos por parte de la Unidad de Abastecimiento	43
Tabla N°9. Cumplimiento de la Unidad de Abastecimiento de los procedimientos de acuerdo a los lineamientos de la institución	44
Tabla N°10. Orientación diligente por parte del personal de la Unidad de Abastecimiento en relación a las necesidades de los servidores	45
Tabla N°11. Conocimiento del personal de la Unidad de Abastecimiento para establecer alternativas de solución ante los inconvenientes	46
Tabla N°12. Disposición del personal de la Unidad de Abastecimiento para absolver dudas	47
Tabla N°13. Trato amable del personal de la Unidad de Abastecimiento.....	48
TablaN°14. Correcto argumento técnico del personal de la Unidad de Abastecimiento al brindar información	49
Tabla N°15. Absolución de dudas y/o consultas de manera pertinente por parte del personal de la Unidad de Abastecimiento	50
Tabla N°16. Disposición del personal de la Unidad de Abastecimiento para responder los requerimientos.....	51

Tabla N°17. Los servidores de la Unidad de Abastecimiento resuelven las consultas complejas sobre los requerimientos por solicitar a fin de satisfacer sus necesidades.....	52
Tabla N°18. Los documentos de contratación son de fácil acceso a la información pública	53
Tabla N°19. Estudio de mercado para la adquisición de bienes y/o servicios por parte de la Unidad de Abastecimiento.....	54
Tabla N°20. Confianza en el servicio brindado por la Unidad de Abastecimiento	55
Tabla N°21. Problemas y/o inconvenientes en los servicios brindados por la Unidad de Abastecimiento	56
Tabla N°22. Al recibir un servicio de la Unidad de Abastecimiento considera que lo hicieron bien, por tanto, volverá a realizarlo de la misma manera.....	57
Tabla N°23. Recomendación de los servicios que brinda el personal de la Unidad de Abastecimiento	58
Tabla N°24. La Unidad de Abastecimiento es innovadora y con visión de mejora	59
Tabla N°25. Medidas de solución por parte del personal de la Unidad de Abastecimiento.....	60
Tabla N°26. Adaptación a las necesidades institucionales.....	61
Tabla N°27. El personal de la Unidad de Abastecimiento es claro en las explicaciones e informaciones brindadas	62
Tabla N°28. Conocimiento acerca de los servicios prestados por parte de los servidores de la Institución.....	63
Tabla N°29. Conocimiento acerca de los servicios prestados por parte de los servidores de la Institución.....	64
Tabla N°30. La Unidad de Abastecimiento presta los servicios que los usuarios esperan.....	65
Tabla N°31. El personal de la Unidad de Abastecimiento conoce los intereses y necesidades de sus usuarios.....	66

Tabla N°32. Al recibir un servicio de la Unidad de Abastecimiento considera que es brindada con calidad	67
Tabla N°33. La expectativa de atención de servicio cambio desde un panorama de antes y después de recibir el servicio	68
Tabla N°34. Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov	69
Tabla N°35. Coeficiente Rho de Spearman.....	70
Tabla N°36. Coeficiente Rho de Spearman.....	70
Tabla N°37. Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario interno.....	71
Tabla N°38. Relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario interno....	72
Tabla N°39. Relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario interno.....	73
Tabla N°40. Relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario interno ...	74
Tabla N°41. Relación entre la empatía y la satisfacción del usuario interno	75
Tabla N°42. Relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario interno.....	76

INDICE DE FIGURAS

Figura N°1. Modelo Nórdico.....	18
Figura N°2. Modelo SERVPERF	20
Figura N°3. Cumplimiento de las actividades coordinadas entre el área usuaria y la Unidad de abastecimiento.....	41
Figura N°4. Calidad de los bienes y servicios brindados por la Unidad de Abastecimiento.....	42
Figura N°5. Plazo esperado para la atención de requerimientos por parte de la Unidad de Abastecimiento	43
Figura N°6. Cumplimiento de la Unidad de Abastecimiento de los procedimientos de acuerdo a los lineamientos de la institución	44
Figura N°7. Orientación diligente por parte del personal de la Unidad de Abastecimiento en relación a las necesidades de los servidores	45
Figura N°8. Conocimiento del personal de la Unidad de Abastecimiento para establecer alternativas de solución ante los inconvenientes	46
Figura N°9. Disposición del personal de la Unidad de Abastecimiento para absolver dudas	47
Figura N°10. Trato amable del personal de la Unidad de Abastecimiento	48
Figura N°11. Correcto argumento técnico del personal de la Unidad de Abastecimiento al brindar información.....	49
Figura N°12. Absolución de dudas y/o consultas de manera pertinente por parte del personal de la Unidad de Abastecimiento	50
Figura N°13. Disposición del personal de la Unidad de Abastecimiento para responder los requerimientos.....	51
Figura N°14. Los servidores de la Unidad de Abastecimiento resuelven las consultas complejas sobre los requerimientos por solicitar a fin de satisfacer sus necesidades.....	52
Figura N°15. Los documentos de contratación son de fácil acceso a la información pública	53
Figura N°16. Estudio de mercado para la adquisición de bienes y/o servicios por parte de la Unidad de Abastecimiento.....	54

Figura N°17. Confianza en el servicio brindado por la Unidad de Abastecimiento	55
Figura N°18. Problemas y/o inconvenientes en los servicios brindados por la Unidad de Abastecimiento	56
Figura N°19. Al recibir un servicio de la Unidad de Abastecimiento considera que lo hicieron bien, por tanto, volverá a realizarlo de la misma manera.....	57
Figura N°20. Recomendación de los servicios que brinda el personal de la Unidad de Abastecimiento	58
Figura N°21. La Unidad de Abastecimiento es innovadora y con visión de mejora	59
Figura N°22. Medidas de solución por parte del personal de la Unidad de Abastecimiento.....	60
Figura N°23. Adaptación a las necesidades institucionales.....	61
Figura N°24. El personal de la Unidad de Abastecimiento es claro en las explicaciones e informaciones brindadas	62
Figura N°25. Conocimiento acerca de los servicios prestados por parte de los servidores de la Institución.....	63
Figura N°26. Conocimiento acerca de los servicios prestados por parte de los servidores de la Institución.....	64
Figura N°27. La Unidad de Abastecimiento presta los servicios que los usuarios esperan.....	65
Figura N°28. El personal de la Unidad de Abastecimiento conoce los intereses y necesidades de sus usuarios.....	66
Figura N°29. Al recibir un servicio de la Unidad de Abastecimiento considera que es brindada con calidad	67
Figura N°30. La expectativa de atención de servicio cambio desde un panorama de antes y después de recibir el servicio.....	68

INTRODUCCIÒN

La calidad de servicio y la satisfacción del usuario interno son variables bastante estudiadas en diversas investigaciones debido a la constante necesidad de conocer y/o actualizar la percepción del usuario. La calidad de servicio juega un rol muy importante en una institución, debido a que, busca constantemente interpretar las necesidades del usuario, y en base a esto, establecer el valor adicional que brindará el bien y/o servicio, siendo este un determinante para satisfacer al usuario final.

El presente trabajo de investigación se aplicó pensando en buscar identificar la calidad de servicio y satisfacción del usuario interno relacionada a la Unidad de Abastecimiento del OSIPTEL, unidad que se encuentra en constante contacto con todo el personal de la entidad debido a que, es responsable de proveer los bienes y servicios hacia las otras áreas para que estos realicen sus labores de forma óptima y adecuada.

En ese sentido, el presente trabajo de investigación determinó que una adecuada calidad de servicio guarda una relación significativa con una buena satisfacción del usuario interno, la misma premisa que ha sido estudiada y corroborada por diversos investigadores a lo largo de los años.

Al respecto, la presente investigación está distribuida en ocho capítulos, en el primer capítulo se estableció la descripción del problema, dentro del cual se procedió a plantear los problemas y objetivos, tanto generales como específicos, así como la debida justificación de la investigación.

En el segundo capítulo, se puede apreciar el desarrollo del marco teórico, en el cual se presentan antecedentes, tanto nacionales como internacionales y las diversas bases teóricas de las variables estudiadas que sustentan la investigación.

En el tercer capítulo, se llevó a cabo la operacionalización de las variables correspondientes, y se estableció las hipótesis generales y específicas.

En el cuarto capítulo, se estableció la validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos. Asimismo, se estableció la metodología y se determinó la población y muestra de investigación, para posterior a ello interpretar los resultados de manera descriptiva e inferencial.

En el quinto capítulo, se estableció la discusión de los resultados, el cual permitió la contrastación de los resultados obtenidos en la presente investigación con los resultados obtenidos por otras investigaciones similares que estudiaron las mismas variables.

En el sexto capítulo, se establecen las conclusiones de la investigación, para posterior a ello, brindar las recomendaciones en el séptimo capítulo.

Por último, en el octavo capítulo, se mencionan las referencias bibliográficas utilizadas en la presente investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Motivación

La calidad de servicio y la satisfacción del usuario interno de un área que consiste en abastecer al entorno interno institucional, y que a su vez al ser una institución pública termina reflejándose hacia el exterior, resultan ser puntos considerables, dado que, ello implica brindar las condiciones adecuadas y oportunas al propio colaborador para una correcta ejecución de sus actividades en bienestar de la ciudadanía. De esta forma, consideramos conveniente hacer uso de toda la formación brindada en nuestra etapa universitaria a fin de iniciar la presente investigación. Por otro lado, al pertenecer a la Unidad de Abastecimiento de la Oficina de Administración y Finanzas de Osiptel, nos permitió contar con las facilidades para poder iniciar la presente investigación, es por esto que, debido a esa facilidad y a las propias ganas de conocer un poco más los procedimientos internos de la institución pública, nos motivó a realizar la presente investigación, la misma que tiene como finalidad conocer si las variables en investigación cuentan con una relación directa y significativa relacionado al usuario interno de la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL

1.2 Estado del arte

Se llevó a efecto una revisión cautelosa del estado del arte, el cual evidencia que la calidad de servicio es aquella característica percibida por el propio usuario buscando cumplir con las expectativas, por lo que, podría ser calificada de manera positiva o negativa. De esta forma se ha encontrado relación significativa entre la calidad y satisfacción, toda vez que, al existir una buena calidad de servicio se consigue una gran satisfacción o viceversa. Asimismo, la presente investigación cuenta con un gran despliegue de información, por lo que, se considera necesario continuar con futuras investigaciones, dado que, la calidad y satisfacción deben ser constantemente evaluadas a fin de ajustarse a los nuevos contextos, cambios o requerimientos.

Para la realización del presente de investigación se utilizó una diversidad de autores, tales como Parasuraman, Berry, Zeithaml, Ishikiwa, Drucker entre otros que han considerado necesario investigar constantemente las dos variables. A raíz de ello, han surgido diversas investigaciones de ese calibre, tal como Arévalo y Villegas (2020) quien en su tesis “Calidad de

servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios en la Oficina de Logística, sede central del Gobierno Regional San Martín, 2020” buscó definir la relación utilizando 3 dimensiones de calidad: fiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta; asimismo, la satisfacción utilizó dimensiones como: rendimiento percibido, expectativas y reclamos, realizándose mediante una investigación aplicada, cuantitativa, no experimental y correlacional, teniendo como muestra 35 usuarios, logrando con ello determinar que el coeficiente Rho de SPEARMAN es de 0,367, así como un nivel de significancia de 0.030 lo que quiere decir que existe una correlación positiva baja, determinando así que la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de forma estrecha.

Por consiguiente, para determinar la relación de nuestras variables de investigación fue necesario evaluar el contexto actual de OSIPTEL, identificando, como actuó y que tan satisfechos se encontraban los usuarios internos, es decir, los servidores de la Institución.

1.3 Descripción del Problema

En la actualidad, cada uno de los órganos o unidades orgánicas que comprenden las instituciones públicas desempeñan un rol fundamental para el logro de los objetivos institucionales y para el correcto cumplimiento de la finalidad para las cuales fueron creadas, siendo el principal fin de la función pública el servir a los ciudadanos optimizando los recursos públicos.

Al respecto, uno de los órganos principales para alcanzar esta finalidad, es la Unidad de Abastecimiento o también llamados unidad de logística en todo el mundo, quienes son los encargados de coordinar, programar, ejecutar, supervisar y controlar los procesos de contratación, adquisición y distribución de los bienes, servicios y ejecución de obras requeridas dentro de las instituciones. Asimismo, son los encargados de elaborar las directivas, manuales, lineamiento u otros documentos necesarios para el correcto proceso de sus funciones dentro del ámbito de su competencia, conforme a la normatividad vigente, es decir, la Unidad de Abastecimiento es el encargado de brindar bienes y servicios de calidad a las diversas Unidades Orgánicas, en el tiempo establecido, optimizando recursos, y cumpliendo los procesos de acuerdo a los lineamiento, generando así la satisfacción de los usuarios internos.

A una escala mundial, todos los países cuentan con entidades públicas tales como Francia, Rusia, Polonia, Alemania, Brasil, entre otros, los cuales buscan monitorear, revisar y

elaborar proyectos de impacto para el beneficio común de los usuarios internos o ciudadanos de a pie, y uno de los desafíos más grandes es poder organizar procesos internos y externos en materia de abastecimiento o logística. Dado que todos los procedimientos públicos son sujetos a auditorías internas o externas. En ese sentido, al ser financiados por Fondos Públicos, resulta necesario conocer si el gasto está bien fundamentado, o si cumplió su finalidad pública, y sobre todo si el usuario final se encuentra satisfecho con la adquisición del bien o servicio otorgado.

Según Mora (2011) precisa que “la propia complejidad de intentar conocer la relación directa que puede existir entre la calidad de servicio y la satisfacción ha desencadenado que se realicen cada vez mas investigaciones, las cuales deben tener como base el contexto de cada pais o continente”, toda vez que es necesario identificar la realidad en cada uno de ellos.

Asimismo, según Zafrill & Laencina (2020) señala que en España, el ciudadano en su condición de contribuyente critica la forma de acción de la Administración Pública, dado que consideran que sus aportes al Estado no está siendo retribuido con la calidad de servicio que reciben por parte de las diversas entidades, motivo por el cual, cada vez, pueden mostrarse más insatisfechos, por tanto, la mejora de calidad en los servicios brindados por las entidades públicas se han convertido en un reto que estan afrontando frente antiguos lineamientos burocráticos, ante ello, más que realizar solo cambio de lineamiento consideran necesario enfocarse en modernización de los procesos administrativos estipulados, los mismos que puedan garantizar que los servicios públicos se brinden con mayor eficacia.

Es por ello que, Gimero (2023) a través del observatorio de contrataciones públicas en España comentó que “los países al momento de adquirir un bien y/o servicio no debe tener solo un enfoque económico con políticas de ahorro presupuestal, dado que es muy importante contar con calidad de la prestación del servicio”, toda vez, que es necesario tomar la mejor decisión a fin de satisfacer a los usuarios en un nivel más alto.

Asimismo, según el Portal de Contrataciones Públicas de Canadá (2015) “el país quedó en 3er puesto entre los miembros de la OCDE con un 69% de compras de bienes y servicios, es por ello que han determinado que el Ministerio de Obras Públicas y Servicios Gubernamentales de Canada tiene un rol fundamental dado que tiene que abastecer las necesidades de 100 departamentos y agencias federales”. Por ello, según Castro (2019) el país es innovador en referencia a políticas, que busca tener un comercio activo, solidez económica y ciudadanos

protegidos, es decir, satisfechos con las adquisiciones obtenidas, brindándole una gran importancia a que los servicios sean de calidad para mayor beneficio del propio ciudadano.

Por otro lado, a nivel de América Latina, Jimenez y Roca (2017) señalan que toda entidad pública requiere ser abastecida con bienes o servicios de calidad según necesidad, es por ello que, a lo largo de los años en América Latina y el Caribe han cambiado su forma de realizar contrataciones públicas a fin de hacer un buen uso de los recursos públicos, tomando en cuenta nuevas tecnologías y procedimientos, promoviendo así la competitividad, toda vez que, se toma en cuenta el “multicriterio”, es decir, ya no se enfocan solo en el precios, sino también en calidad y sustentabilidad (ambiental, social y monetario).

De esta manera, Monsiváis (2019) señala que la comunidad Mexicana pone énfasis en la calidad de los servicios públicos locales, identificando las adquisiciones necesarias, para traer consigo confianza política, por tanto, el desarrollo de ese lazo resulta importante para la satisfacción de los ciudadanos.

Sin embargo, estas condiciones positivas recaen cuando se logra identificar falencias. Según Yufra (2020), indica que la problemática recae en la alta corrupción instaurada dentro de las entidades públicas, elevando los precios, contando con contratos ambiguos, con vacíos legales y por sobre todo con personal que no aplica al 100% lo mencionado en la normativa vigente, motivo por el cual, es susceptible a ser observado ante una auditoría interna o externa, al encontrar incongruencias con los lineamientos estipulados.

A nivel nacional, Izquierdo (2021) “precisa que los usuarios han cambiado, por tanto, la calidad de los servicios debe investigarse de forma más exacta para poder medirla, dado que los resultados que se obtengan pueden ser muy variadas”. De esta forma, corresponde evaluar con cautela la calidad de servicios brindados, dado que este tiene un impacto significativo en la satisfacción del usuario.

Por ello, a lo largo de los años la creciente demanda de los servicios destinados a los ciudadanos ha implicado la creación de diversas entidades, entre ellas, entidades reguladoras en el rubro de telecomunicaciones, con ello su consolidación administrativa y organizacional que implica contar con recurso humano y con áreas de atención. En ese sentido, para poder mantenerse, estas instituciones requieren realizar diversas contrataciones a través de la Unidad de Abastecimiento, a fin de garantizar que los recursos públicos sean ejecutados en el momento

necesario y de acuerdo a las necesidades de las unidades orgánicas, con el objetivo final de poder brindar un servicio de calidad a los ciudadanos.

En ese sentido, en el Perú se encuentra instaurado un órgano regulador en telecomunicaciones llamado OSIPTEL quien como toda entidad pública cuenta con una Oficina de Administración y Finanzas encargada de la contratación de bienes y servicios, a través de la Unidad de Abastecimiento, el cual tiene como función principal, consolidar los requerimientos de bienes y/o servicios de las áreas usuarias, y trasladarlo al área de contrataciones. A pesar de que, la Unidad de Abastecimiento es un área relevante para que toda institución pública pueda cumplir con los fines pertinentes, esta se visto comprometida a diversas problemáticas a lo largo de los años, el cual se encuentra relacionado a las deficiencias al momento de realizar una contratación pública, antes, durante o después, dado que se ve reflejado al momento de emitir la conformidad del bien o servicio y requiera elaborar un expediente de pago.

Según el Ministerio de Economía y Finanzas (2023) la Unidad de Abastecimiento se encarga de administrar adecuadamente los recursos económicos, logísticos, abastecimiento de bienes y servicios, control patrimonial de bienes e inventario según los indicado por la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales. Por este motivo, la Oficina de Administración y Finanzas es constantemente auditada por el Órgano de Control Institucional (OCI) quien de encontrar deficiencias significativas desencadena investigaciones administrativas y penales.

De esta forma, se conoce que todas las entidades públicas cuentan con un sistema de gestión de la calidad, el mismo que pretende que todo proceso se cumpla bajo lo establecido normativamente. En ese sentido, se identificó deficiencias en el cumplimiento de procedimientos estipulados al momento de remitir términos de referencia o especificaciones técnicas, realizar una contratación de bienes o servicios, emitir una conformidad técnica y administrativa de servicio, generando demoras en la entrega de bienes y/o servicios de acuerdo a los plazos establecidos, insatisfacción para las áreas usuarias e incluso, mala ejecución de presupuesto fiscal año tras año.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL, Lima - 2023?

1.4.2. Problemas Específicos

- ¿Qué relación existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL, Lima - 2023?
- ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL, Lima - 2023?
- ¿Qué relación existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL, Lima - 2023?
- ¿Qué relación existe entre la empatía y la satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL, Lima - 2023?
- ¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL, Lima - 2023?

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivos Generales

Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL, Lima - 2023

1.5.2. Objetivos Específicos

- Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL, Lima - 2023

- Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL, Lima – 2023
- Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL, Lima - 2023
- Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL, Lima - 2023
- Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL, Lima – 2023

1.6. Justificación del problema

1.6.1. Justificación Teórica

La investigación conceptualiza términos como calidad de servicio y satisfacción de los usuarios usando como base de datos artículos científicos, tesis realizadas durante los últimos años y diversos autores que brindan sus conocimientos a través de los libros, tales como Zeithaml (1998) la cual indica que la calidad de servicio puede ser medida, debido a que es percibida y que pasa por un proceso de juicio del consumidor respecto a la excelencia y superioridad del servicio. Asimismo, Atalaya (2001) indica que la satisfacción es una manifestación que está relacionado con algún aspecto que afecta directamente su percepción sobre un servicio. De esta forma se buscó describir la relación que tiene la calidad de servicio brindada por los funcionarios de la Unidad de Abastecimiento y la satisfacción de los usuarios internos, todo ello desde la perspectiva del servidor de OSIPTEL.

1.6.2. Justificación Práctica

Los resultados de la investigación constituyen aportes fundamentales para describir y explicar la trascendencia de la calidad en el servicio brindada por los funcionarios de la Unidad de Abastecimiento a la institución OSIPTEL y que aspectos podrían mejorar para que la satisfacción del usuario interno sea cada vez mejor. Asimismo, la presente investigación sirve para que más instituciones públicas identifiquen como la calidad de servicio está relacionada a la satisfacción de los servidores, y puedan establecer procedimientos acordes a sus necesidades.

1.6.3 Justificación Metodológica

Para la ejecución del trabajo de investigación se aplicó el método científico. Asimismo, para determinar los resultados se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Por otro parte, para el análisis correspondiente de las variables de investigación se utilizó el programa SPSS versión 29, el cual nos brindó mayor alcance para analizar la data concentrada y así demostrar la relación entre nuestras variables de investigación.

1.6.4 Justificación Social:

El presente trabajo de investigación servirá como precedente para identificar la importancia de brindar una adecuada calidad de servicio por parte de las Unidades de Abastecimiento en las diversas entidades públicas, para así lograr una adecuada satisfacción de los usuarios internos, las cuales se verán reflejadas a su vez, en la entrega de mejores servicios para los ciudadanos del país. Asimismo, esta investigación busca pueda ser tomado como referente para futuras investigaciones en el mismo rubro.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Según González y Flores (2021), en su trabajo de investigación titulado “Logística integral y satisfacción del cliente de los servicios logísticos en Guayaquil”, tesis para alcanzar el grado académico de maestro en Administración de Empresas, tuvo como intención determinar la relación que existe entre la logística integral y la satisfacción del usuario de servicios logísticos en la ciudad de Guayaquil. La investigación fue de tipo no experimental, correlacional, transaccional, aplicada y cuantitativa, siendo su instrumento de medición la encuesta, la cual fue aplicada a 384 personas que comprendían a 10 instituciones que prestan estos servicios. Teniendo como resultado que existe una relación estadísticamente significativa entre la logística integral y la satisfacción del usuario, evidenciando que a los usuarios les genera mayor satisfacción cuando las personas que brindan servicios logísticos tienen la habilidad de solucionar cualquier consulta o emergencia de manera oportuna y rápida, cuando brindan información contaste a los usuarios, y cuando existe un trato de cordialidad y respeto. Asimismo, se determinó que el Rho de Spearman fue 0.324 con un valor de significancia de 0.000, motivo por el cual existe una correlación moderada positiva entre la dimensión de servicio al cliente y la satisfacción del usuario de los servicios logísticos. Por último, se recomendó analizar a mayor profundidad los parámetros que tienen las instituciones en relación a la capacidad de respuesta, cortesía, accesibilidad, y fiabilidad para generar estrategias más afines a las necesidades de los usuarios.

Reyes y Veliz (2021) en su investigación “Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa” tuvo como intención determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Empresa Pública de Agua Potable del cantón Jipijapa. La investigación fue descriptiva, de tipo no experimental y de enfoque cuantitativo, teniendo como instrumento de medición el cuestionario, la cual se aplicó a la muestra de 236 usuarios que reciben el servicio de esta

institución pública. Obteniendo como resultado que tanto la calidad de servicio como la satisfacción del servicio se correlacionan positivamente, destacando como factores principales la buena actitud, el trato particular, la satisfacción a pesar de la espera, y la capacidad de respuesta ante cualquier tipo de quejas o reclamos, en ese sentido, el 51% se encuentra satisfecho con la atención recibida, el 43% está satisfecho con la espera para ser atendidos, el 33% con la capacidad de respuesta inmediata, y el 37% está satisfecho con los servicios brindados por la empresa pública de agua potable. Por lo que, se recomienda seguir manteniendo una buena calidad de servicio, debido a que esto puede garantizar el éxito o fracaso de las instituciones, por este motivo, es necesario realizar evaluaciones de calidad de servicio, para identificar los problemas y proponer propuestas de mejora.

Rivera (2019) en su trabajo de investigación “La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador” tesis para obtener el grado de magíster, tuvo como objetivo la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del consumidor de la empresa Greenandes Ecuador. La investigación es de método descriptivo, deductivo y cuantitativo, para lo cual se aplicó como instrumento de medición la encuesta a una muestra de 180 clientes exportadores. Obteniendo como resultado que la calidad de servicio brindado por los empleados de la empresa Greenandes Ecuador es inferior a las expectativas que tienen los usuarios finales, teniendo mayor relevancia las dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta donde se observó grietas muy altas, en ese sentido, estos índices de calidad tuvieron resultados negativos de -1.97 y 0.99 respectivamente, lo que indica que la percepción del usuario con respecto a la calidad de servicio ofrecida se encuentra por debajo de las expectativas, las mismas que son más relevantes en las dimensiones de capacidad de respuesta y fiabilidad, donde presentan brechas negativas muy altas. Asimismo, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0.457, mientras que el nivel de significancia fue de 0.000, motivo por el cual, se identificó que existe una correlación positiva entre ambas variables de investigación. Por lo que, se recomienda implementar estrategias para mejorar la calidad de servicio de la institución, así como mejorar los procesos y las estrategias de servicio, con la finalidad de mejorar la satisfacción de los usuarios.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Según Canales (2023) en la tesis titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL), Tumbes, Perú, 2021” buscó examinar la influencia entre la calidad de servicio con la satisfacción de usuario de SUNAFIL, tomando como base conceptual de calidad de servicio el valor añadido y aplicando el instrumento SERVQUALING y dimensiones tales como: elementos tangibles, fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y seguridad. Por otro lado, en el caso de la satisfacción tomó como base conceptual que la satisfacción corresponde a una evaluación, percepción y que este se ajusta a las expectativas, tomando en cuenta dimensiones tales como: Personal, Instalaciones, Servicios, Imagen y Satisfacción con la Organización, asimismo se empleó una metodología cuantitativa, correlacional y transversal no experimental con una muestra de 286 empleando el SPSS 25 validado por medio del alfa de Cronbach, logrando 0.935 para la variable calidad de y 0.916 para la variable satisfacción. Por otro lado, se obtuvo una correlación de Pearson de 0.530, el mismo que quiere decir que existe una correlación positiva moderada entre las variables investigadas, y valor de significancia de 0.000. De esta forma concluyó que cuanto aumenta la calidad, aumenta la satisfacción de forma moderada, por lo que propone que Sunafil debería impulsar hacia la eficiencia a los colaboradores, así como elaborar procedimientos estratégicos para una mejora en la calidad de servicio.

Según De la Cruz (2022) en su tesis titulada “Calidad del servicio logístico y su relación con la satisfacción de los clientes en la empresa DARYZA S.A.C., Ica, 2021” tuvo como objetivo determinar la relación entre las dos variables, teniendo en cuenta conocer el nivel de satisfacción del cliente, así como relacionar las dimensiones de calidad con la satisfacción. La investigación fue de tipo cuantitativa, no experimental y correlacional, asimismo se usó como instrumento el cuestionario el cual fue aplicado en muestra de 40 usuarios. En ese sentido, el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de 0.344 y presentó un nivel de significancia menor de 0.05, por lo que, se determinó una correlación directamente proporcional entre ambas variables, presentando una correlación significativa. Por último, se recomendó establecer un plan de acción concreto para mejorar la calidad de servicio y evaluar el indicador satisfacción de los clientes con la herramienta tecnológica Software Zendesk.

Según Reto (2020) en su tesis titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario del Programa Nacional Cuna Más Sullana 2019” tuvo como intención determinar la relación entre las variables. Asimismo, para su realización se utilizó una investigación de tipo descriptiva, relacional, correlacional, aplicada, diseño no experimental y transversal, utilizando como instrumento el cuestionario, la cual fue dirigida a las tutoras de los menores, siendo un total de 92 personas. Por otro lado, se concluyó que según al coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.922 existe una correlación positiva muy alta, motivo por el cual existe una relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Finalmente, se recomienda realizar esta evaluación de forma periódica a fin de alcanzar progresivamente usuarios más satisfechos.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Calidad de Servicio

La calidad de servicio ha tenido diversas conceptualizaciones a través de los años, esto ha permitido que las organizaciones generen mayor relevancia en la medición y aplicación de la calidad de servicio como ventaja competitiva.

Según Parasuraman, Berry y Zeithaml (1988) la calidad de servicio se puede entender como “una función de la discrepancia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre el servicio que reciben de la empresa” (p. 5). Posteriormente, Zeithaml (1998) determinan que la calidad de servicio puede ser medida, debido a que, “es aquella que es percibida y que pasa por un proceso de juicio del consumidor respecto a la excelencia y superioridad del servicio”. (p. 3)

Según Giese y Cote (2000) la calidad de servicio es “la atención prestada de una organización a los usuarios que quieren gozar del servicio, para lo cual, se deben interpretar primero las necesidades del cliente y en base a ello trabajar el enfoque que se quiera brindar” (p. 4)

Al respecto, según Pizzo (2013, como se citó en López, 2013) la calidad de servicio es “el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, seguro y confiable, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido” (p. 6)

Por otro lado, para Alcas (2019, como se citó en Bimboza y Cárdenas, 2023) la calidad de servicio consiste en “un conjunto de estrategias y acciones encaminadas a mejorar el servicio al cliente y la relación entre los que adquieren el servicio y las marcas” (p. 3)

Según Izquierdo (2021), todo cambia, por consiguiente, las necesidades y solicitudes que tiene los usuarios se vuelven cada vez más difícil de impresionar. Dado que introducirse en el mundo de los servicios es encontrarte un laberinto. Si bien, el servicio es algo que no se puede divisar fácilmente, si se percibe, es por ello que es tan variable, dado que existen tantas formas de percibirlo. Ante ello, resulta necesario contar con un procedimiento ajustado y adaptable.

Estos argumentos son de autores que han buscado definir la calidad de servicio a través de los años, por lo cual luego de tomar cada una de sus percepciones podemos definir a la calidad de servicio como aquella atención percibida por un usuario que puede recibir una calificación sea positiva o negativa, y que será determinante para la prosperidad de un negocio. De esta forma agregarle valor adicional al fin principal.

2.2.1.1. Calidad

Existen múltiples definiciones del término de calidad. No obstante, según Deming (1989) quien es considerado el padre de la calidad, señala que el termino en mención consiste en “interpretar las necesidades que tendrán los usuarios en el futuro de una forma que se pueda medir, esta es determinante para ser trazado y elaborado para brindar satisfacción a un precio que el usuario esté dispuesto a pagar” (p. 6)

Asimismo, Ishikawa (1986) relaciona la calidad directamente con el producto, por lo que, implica diversos esfuerzos para su fabricación, entre ellas “la calidad en el trabajo, el servicio, la información, el proceso, la gente, el sistema como tal, los integrantes de la compañía, los objetivos de la empresa, entre otros”. El conjunto de todos estos factores permitirá a la organización lograr la verdadera calidad.

Según Crosby (1988, como se citó en Duque, 2005) la calidad trabaja siempre de la mano con los requerimientos, las mismas que deben estar establecidas de forma clara para que no surja inconvenientes. “La calidad debe ser evaluado constantemente para ajustarse a los nuevos requerimientos, porque siempre es necesario detectar nuevos errores y solucionarlo, recordemos que sin investigación puede existir una ausencia de calidad” (p. 6)

Según Drucker (1990, como se citó en Duque, 2005) menciona que la calidad “no es aquello que se encuentra dentro de un producto o servicio, más bien es aquello que obtiene del producto y que está con toda la disposición de pagar”. (p. 41)

Mientras que, para Juran (1990, como se citó en Duque, 2005) el término calidad tiene una variedad de definiciones, entre las más resaltantes están que “la calidad se entiende como las características de un producto que tiene como base las necesidades del usuario, por ende, logra una satisfacción del mismo y que, la calidad consiste en aquellos aspectos luego de las carencias” (p. 5)

Posteriormente, Tarí (2000) señala que la calidad “consiste en producir bienes y/o servicios de acuerdo a las especificaciones requeridas por los clientes de tal manera que satisfagan sus necesidades y expectativas de los clientes que requieren el servicio” (p. 26)

Según Martínez (2010, como se citó en Barrios, 2023) la calidad es “el conjunto de las características de un producto o servicio que cumple con las expectativas del cliente para el cual fue diseñado y que satisface sus necesidades” (p. 18)

Por otro lado, según Mendoza y Solís (2022) la calidad consiste en la “estandarización de procesos, el establecimiento de controles en las operaciones y la mejora continua, a su vez el conocimiento promueve la innovación, por lo que el constante aprendizaje en las empresas les permite mantenerse competitivas en el mercado” (p. 1)

Por ello podemos reconocer que el término de calidad no es algo nuevo y que se ha venido estudiando a lo largo de los años de tal forma que propicia una serie de conflictos respecto a su verdadera definición, pero de lo que todos están de acuerdo es que genera satisfacción, calidad percibida y el valor para el usuario

Mediante ello podemos decir que la calidad es aquello que está relacionado al producto, desde su proceso de elaboración hasta los servicios post venta que deben estar ajustados a los requerimientos del cliente que obtiene ciertos beneficios del mismo y está dispuesto a pagar por ello. En ese sentido, se relevante un análisis continuo que mejore el servicio cada cierto tiempo, porque un producto o servicio que no es evaluado carece de calidad.

2.2.1.2. Servicio

Según Horovitz (1990, como se citó en Duque, 2005) señala que el servicio comprende a “un conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo”. (p. 3)

Para Lovelock y Wirtz (2009) el servicio implica actividades orientadas a una tarea, “que no sea la venta tradicional, la cual incluye interacciones con los clientes en persona o por otro medio. Esta función se debe diseñar, desempeñar y comunicar teniendo en mente dos objetivos: satisfacción del cliente y eficiencia operacional” (p. 491)

Mientras que, según Miranda et al. (2021) el servicio “es un producto intangible, que demanda la necesidad de cumplir con ciertas actividades para poder satisfacer las necesidades de los clientes” (p. 5)

Entre las características del servicio tenemos:

- Intangible: de alguna forma un servicio puede ser difícil de comprender dado que no es algo que puedas tocar, oler o mirar, sino directamente un beneficio y que solo puede ser percibida una vez experimentada.
- Trabajan a la par: dado que siempre está presente cuando existe una relación entre la empresa y el usuario, desde el trato que recibe hasta los beneficios que detecte.
- Continuo: debido a que el servicio se produce en un momento específico cuando existe relación entre los representantes de la empresa para posteriormente detectar si hay o no un valor agregado.

2.2.2. Importancia

Identificar como medir la calidad de servicio en una organización, es un paso importante para el crecimiento de esta.

Según Miranda et al. (2021) la calidad de servicio es importante, ya que “gracias a esta las organizaciones podrán determinar cuál es su expectativa, percepción y satisfacción de los clientes, para así determinar si sus necesidades son cumplidas de la manera adecuada” (p. 3)

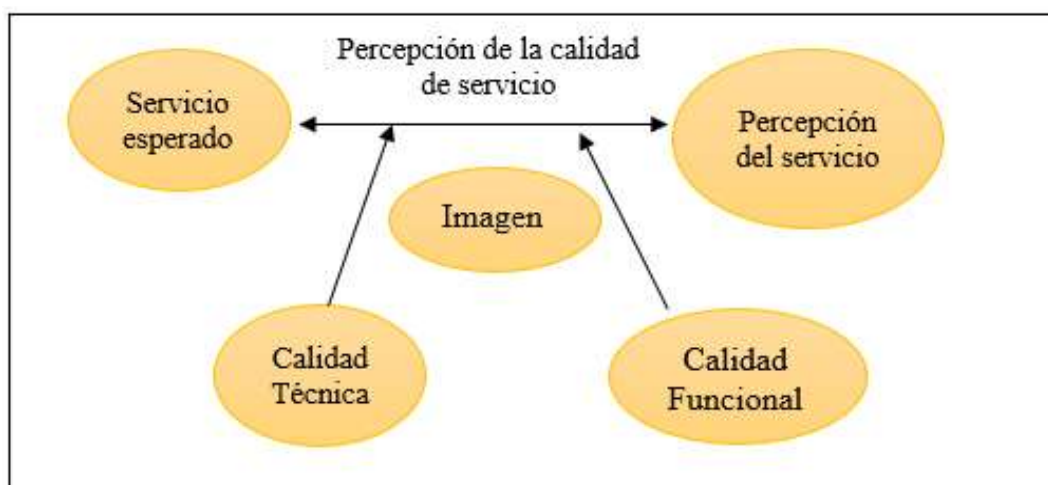
Asimismo, poder determinar la medición de la calidad de servicio, permitirá a las organizaciones conocer como incluye la fidelización de su marca, producto o servicio en el cliente, permitiendo identificar las necesidades a satisfacer y generando una mejora continua.

2.2.3. Modelos de Medición

2.2.3.1. Teoría de la Escuela Nórdica Sobre Calidad

Uno de los primeros modelos enfocados en la calidad de servicio plantea que debe relacionarse con la imagen que brinda la organización, a lo que llamaremos “imagen organizacional”. La teoría nórdica argumenta que la calidad percibida por el usuario es resultado de la aplicación de una calidad técnica que podemos entender como aquello que se brinda y la calidad funcional que es la forma en la que se brinda.

Figura N° 1. Modelo Nórdico



Fuente: Grönroos (1984, p. 40)

Según Grönroos (1994, como se citó en Duque, 2005) fija al servicio como un movimiento intangible que surge luego del nexo entre los recursos físicos, es decir el sistema utilizado por la prestación del servicio que son interpretados de forma subjetiva. Por ello propone que una buena evaluación se obtiene cuando las expectativas del usuario son alcanzadas, por consiguiente, el usuario resulta satisfecho. A su vez determina que si el usuario tiene demasiada expectativa este puede ser un riesgo porque pone el límite muy alto y puede resultar difícil de alcanzar e incluso pone en riesgo la evaluación. Por ello mientras las expectativas son equilibradas y se ajusten a la realidad se podrá lograr la gran esperada “Calidad total”. De esta forma Grönroos determina que las expectativas y la calidad esperada funcionan como la comunicación al marketing.

2.2.3.2. Teoría de la Escuela Americana Sobre Calidad

Según Duque (2005) “el modelo de la escuela de Parasuraman, Zeithaml y Berry se ha denominado SERVQUAL. El cual, es sin lugar a dudas el planteamiento más utilizado por los académicos hasta el momento”. (p. 9)

Estos autores después de tomar como antecedentes algunas investigaciones y realizar posteriores evaluaciones, desarrollaron un instrumento el cual permite hasta la actualidad poder ponderar la calidad de servicio, denominado SERVQUAL. Este resultó útil para acercarse a calcular mediante la valuación de forma aislada de las expectativas y percepciones de un usuario, teniendo como sustento la glosa interpretación de los hechos por quien corresponde en sus investigaciones.

La data determinó diez dimensiones, las cuales fueron establecidas por otros investigadores como:

- Elementos tangibles
- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Profesionalidad
- Cortesía
- Credibilidad
- Seguridad
- Accesibilidad
- Comunicación
- Comprensión del cliente

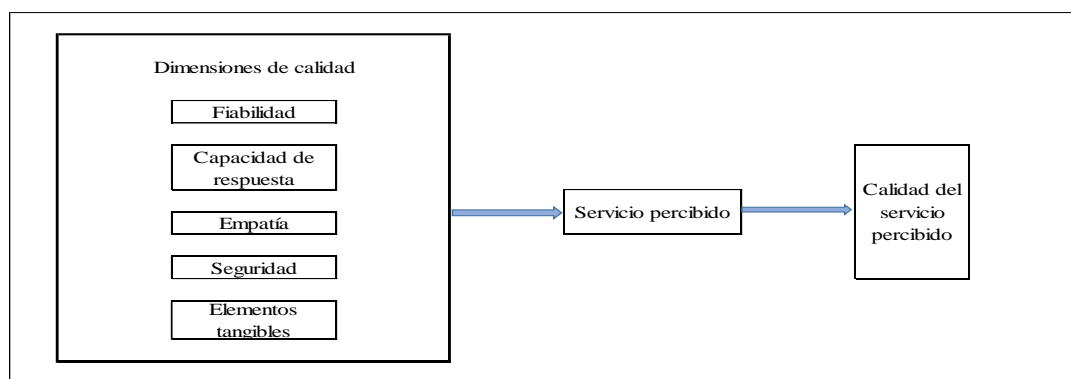
2.2.3.3. Modelo SERVPERF

Posteriormente, los autores Cronin & Taylor (1992) determinaron que es necesario tener una escala mucho más precisa que el SERVQUAL por ello lo denominaron SERVPERF, misma que se enfoca directamente en las percepciones de los usuarios, dejando de lado las expectativas. Ambos determinan que la teoría de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) no presenta mucho argumento y evidencia para certificar una calidad percibida. Por ello desarrollaron una escala mejorada tomando como apoyo teórico a autores como Bolton y Drew (1991), Churchill y Suprenant (1982) entre otros para sostener de mejor forma su escala. Para encontrar la diferencia

principal vamos a entender que el modelo SERVQUAL utiliza agentes externos tales como la comunicación “boca-oído”, las necesidades individuales y por último una experiencia pasada para encontrar una situación esperada, puntualmente respecto a la experiencia. Por otro lado, tenemos que, para encontrar el servicio percibido, resulta determinante la expectativa tanto del cliente como el de los competidores, que será comprobado con las comunicaciones hacia el cliente y la entrega del servicio como tal.

Detectando ciertas complejidades, Cronin & Taylor (1992) determinaron que las expectativas generan limitaciones y que puede desbaratar la esencia de la calidad percibida, por lo que plantea no definir el tipo y grado de expectativa tales como aquella relacionada al desempeño, las experiencias, las predicciones, las legales, entre otras. De esta forma se concluye que la escala a utilizar es la misma, lo único que varía es la dirección de las preguntas y la posterior evaluación en la que recorta las encuestas y agiliza el trámite.

Figura N° 2. Modelo SERVPERF



Fuente: Cronin & Taylor (1992)

2.2.4. Dimensiones de la Variable Calidad de Servicio

2.2.4.1. Fiabilidad

Según Parasuraman, Berry y Zeithaml (1992) la fiabilidad “es la habilidad para realizar el servicio prometido de manera cuidadosa y confiable”. (p. 44)

En ese sentido, la fiabilidad es la idoneidad que posee cada empresa y que presta su servicio al público de forma segura, confiable y detallada. Misma que trabaja como la imagen cuando el usuario intente detectar que capacidades posee y cuanta información o conocimiento posee.

Por ello entenderemos a la fiabilidad como aquel servicio que es brindado de forma adecuada desde la primera instancia.

a) Promesa

Según Moya (2016) la promesa significa “entregar correcta y oportunamente el servicio acordado, tanto en cantidad como en tiempo, brindando un servicio correcto y oportuno. Esto permitirá, generar confianza o caso contrario desconfianza, en el consumidor hacia la organización que provea el servicio”.

b) Calidad

La calidad es un conjunto de propiedades inherentes al producto que permite valorarla, además, consiste en aquel rastro distintivo de un producto o servicio que se fundamentan en las solicitudes del cliente, de tal manera que brindan complacencia en el usuario. En ese sentido, según Martínez (2010, como se citó en Barrios, 2023) señala que la calidad es “el conjunto de las características de un producto o servicio que cumple con las expectativas del cliente para el cual fue diseñado y que satisface sus necesidades” (p. 18)

c) Confianza

Según Sánchez (2016) la confianza es “mostrar interés y atención personalizada por parte de la organización hacia el cliente, brindando seguridad en el cliente acerca de los beneficios de un determinado producto o servicio” (p. 5)

2.2.4.2. Capacidad de respuesta

Según Parasuraman, Berry y Zeithaml (1992) la capacidad de respuesta “es la disposición y voluntad para brindar ayuda a los usuarios, proporcionando un servicio rápido y adecuado”. (p. 44)

En ese sentido, la capacidad de respuesta se asocia a aquella actitud que muestra la entidad hacia el apoyo a los usuarios y como puede brindar la información de forma rápida o en el mejor de los casos con una solución oportuna a corto o largo plazo. Entre diversos agentes que apoyan esta postura tenemos la accesibilidad, el entendimiento, el compromiso del orientador y por último la viabilidad para lograrlo.

a) Comunicación Efectiva

Según Castro (2020) la comunicación efectiva “es un tipo de comunicación en la que una organización consigue transmitir el mensaje de una forma entendible y clara hacia los

clientes sin provocar dudas, confusiones o posibles interpretaciones equivocadas, en el momento adecuado”.

b) Capacitación del Personal

Según Moreno y Osorno (2017) “es una manera efectiva de asegurar la formación permanente del capital humano de una empresa con respecto al desempeño de sus labores cotidianas” (p. 24)

En ese sentido, la capacitación comprende a las acciones que una empresa realiza en beneficio de sus trabajadores para que obtengan conocimientos, desarrollen habilidades y competencias en función de objetivos institucionales.

c) Disposición del personal

Según Lovelock y Wirtz (2009) es la capacidad que posee un colaborador para atender y brindar ayuda al usuario de manera rápida y eficiente en expectativa de sus requerimientos. (p. 319)

2.2.4.3. Seguridad

Según Parasuraman, Berry y Zeithaml (1992) la seguridad “engloba a los conocimientos y atención brindado por los empleados de una institución y las habilidades que estos tengan para inspirar credibilidad y confianza”. (p. 44)

En ese sentido, es aquello que es percibido por los clientes cuando presenta algún problema y confía en el actuar de la entidad dado que actuarán o resolverán su problema de la mejor manera. Pero para lograr una seguridad será necesario que la entidad posea credibilidad, integridad, confiabilidad y honestidad. Ello será determinado una vez la entidad se ponga en sus zapatos y genere una satisfacción más alta.

a) Amabilidad

Según Torres (2015) la amabilidad es “la tendencia del colaborador a exhibir una conducta cordial durante la realización de su trabajo, emerge como una característica esencial para determinar si un trabajador está orientado o no hacia el cliente”. (p. 16)

En ese sentido, se refiere a un acto o comportamiento en el cual se muestra cortesía, compaciente y afectuoso mientras se dé la entrega del servicio hacia el usuario final.

b) Recurso Cognitivo

Según Botia y Orozco (2012) “es aquello que le pertenece o está relacionado al conocimiento del hombre, y que permiten la interacción con los usuarios para brindar las correctas características del bien y/o servicio ofrecido”.

2.2.4.4. Empatía

Según Parasuraman, Berry y Zeithaml (1992) la empatía “corresponde a la atención individualizada que ofrecen las instituciones a sus consumidores” (p. 44)

La empatía se relaciona con la comprensión de los casos y no necesariamente con ser bueno con los usuarios, sino con un enfoque mucho más personalizado y estructurado a fin de conocer a detalle los requerimientos, el problema o la consulta para posteriormente brindar la información más clara y sobre todo precisa.

a) Atención

Según Murillo (2018) la atención es el “proceso que se encarga de establecer una relación con el usuario final al poner a su disposición diferentes herramientas que procuran satisfacer las necesidades o requerimientos de las personas frente a un producto o servicio” (p. 9)

b) Interés

Según Pérez & Gardey (2013) el interés hace referencia a “la afinidad o tendencia de una persona hacia otro sujeto cosa o situación”.

c) Mejora Continua

Según Deming (1989) “se busca implementar soluciones constantes y actualizadas a los problemas, promoviendo una autoevaluación que le permita identificar oportunidades de mejora en cada proceso”.

2.2.4.5. Elementos Tangibles

Según Parasuraman, Berry y Zeithaml (1992) los elementos tangibles “constituyen al conjunto de características que brinda apariencia de los servicios que se ofrece, tales como las instalaciones físicas, el personal, los materiales de comunicación y los equipos”. (p. 44)

a) Elementos Físicos

Según Duque (2005) los elementos físicos de la calidad son “los que intervienen en el proceso de fabricación del servicio, el cual hace referencia al soporte físico” (p. 7)

b) Prestación de Servicios

Según Corea y Gómez (2014) “la prestación de servicio busca crear una impresión atractiva ante su público, brindando una cuidadosa atención y un cuidadoso manejo de la instalación física en la que se desarrolla la prestación”. (p. 50)

En ese sentido, la prestación de servicio es el proceso que incluye la creación de un servicio, la búsqueda del mejor proveedor de servicios, la comprobación de disponibilidad para atender el servicio, la solicitud del servicio y el pago correspondiente.

2.2.5. Satisfacción del Usuario Interno

Según Atalaya (2001) entiende a la satisfacción como una manifestación que está relacionado con algún aspecto que afecte directamente su percepción sobre un servicio, por ello este proceso combina una experiencia específica que reacciona respecto a un servicio o un producto que será dependiente a la idea esperada, las culturas individuales y la propia estructura organizacional. Recalcando que esta serie de factores son determinantes para la percepción o satisfacción de todos los usuarios.

Mientras que, Mejías y Manrique (2011) entienden a la satisfacción como “la evaluación que realiza el cliente respecto a un servicio y que depende de cómo el servicio respondió a sus necesidades y expectativas. Si esto no se cumple se produce la insatisfacción” (p. 2)

Según Blanco (2013, como se citó en Alanguia 2022) sostiene que “la satisfacción del cliente es el estado de ánimo de una persona que resulta de contrastar los distintos beneficios obtenidos de un producto o servicio con sus expectativas previas a la utilización del citado producto o servicio” (p.45)

En ese sentido, se puede entender a la satisfacción como el grado o porcentaje de buen o mal estado de ánimo de una persona que se produce de comparar el beneficio distinguido de un producto y/o servicio comparado con sus expectativas.

2.2.5.1. Dimensiones de Satisfacción

2.2.5.1.1 Valor percibido

Según Baby y Londoño (2005) el valor percibido “es la evaluación global por parte del mismo, de la utilidad y desempeño de un producto, con relación a la competencia, y basada en las percepciones de lo que se recibe y de lo que se da”. (p. 7)

Por otro lado, de acuerdo a Hernández (2012) “el valor percibido se ha convertido en una ventaja competitiva de primer orden en unos entornos caracterizados por una competencia globalizada y por un consumidor cada vez más exigente” (p. 2)

En ese sentido, el valor percibido corresponde a aquella categoría que el usuario percibe después de obtener un producto o servicio, es decir, podemos entenderlo como el resultado que se obtiene por parte del usuario posterior a la recepción del servicio, entre las características principales tenemos a:

- Determinada estrictamente por la opinión del usuario
- Tiene como base los resultados obtenidos por el usuario
- Cuenta con la percepción estrictamente del cliente, más allá de la vida real.
- Puede ser influenciados por el punto de vista de otras personas
- Guarda alta relación con el ímpetu o energía del usuario y de su posterior análisis.
- Posee un valor muy alto para la entidad por lo cual se sugiere trabajarlo de forma continua y ser muy cuidadoso con los resultados, dado que la investigación debe iniciar con el cliente y terminar con el mismo.

a) Credibilidad

Según San Martín (2005) es la creencia que se tiene sobre la conducta de reciprocidad del otro haciendo referencia a la confianza, capacidad demostrada, por la experiencia y profesionalismo de una entidad.

b) Inconvenientes

Hacín y Padrón (1996) recuperan las siguientes definiciones y comentarios sobre “el problema o inconvenientes”: El Problema o inconveniente son proposiciones demostrativas que necesitan pruebas o son tales como para expresar una acción cuyo modo de realización no es inmediatamente cierto. La situación no resuelta o indeterminada podría llamarse situación “problemática”; se hace problemática en el momento mismo de ser sometida a investigación. El resultado primero de la intervención de la investigación es que se estima que la situación es problemática.

c) Preferencias:

Según Hansson y Grüne-Yanoff (2006) discuten, entre otras, sobre preferencias en la teoría de la decisión y la ética: Las preferencias son simplemente ineludible en muchos caracteres de la investigación, tanto como las aplicaciones, y el posterior estudio, que nos

traslada a aquellos años, tal como el período clásico de la Antigua Grecia. Frecuentemente para establecer mandatos.

2.2.7.2. Expectativa

Según Palacios (2020) las expectativas “son creencias relacionadas con la prestación del servicio que funcionan como estándares o puntos de referencia contra los cuales se juzga su desempeño”.

En ese sentido, las expectativas de los clientes consisten en abordar tanto sus intereses, como sus demandas y sus esperanzas, estados que deberían ser comprendidos.

a) Adaptación

La habilidad para hacer frente a los cambios no pronosticados que suceden en su contexto de actuación. (Reategui, 2019).

b) Información clara

Según Robichaud (2013) Es la información brindada de manera concreta, con lenguaje comprensivo y resumida.

c) Conocimiento esperado

Se refiere a que el personal tenga la capacidad de conocimientos necesarios para poder brindar una atención óptima a los intereses de los usuarios. (Lopez J. , 2009).

2.2.5.3. Calidad funcional

Según Mejías y Sergey (2011) la calidad funcional hace referencia a la forma en que se presta el servicio. Asimismo, “impacta en la calidad técnica, por lo que cada proceso o experiencia que esté involucrado en la prestación del servicio impactará el resultado general del mismo, y esto se manifiesta en una evaluación directa del servicio por parte del consumidor”. (p. 8)

En ese sentido, la calidad funcional enfoca directamente en la forma como se presta un servicio, lo podemos entender como aquel juicio que hace un usuario sobre lo bueno o lo malo de un servicio prestado, si falta mejorar o quizá pueda ser mejor, básicamente es el análisis respecto a cómo es desarrollado y como se recibe tal desarrollo.

Cabe recalcar que los niveles de satisfacción poseen tres hemisferios que se pueden desprender a más partes, pero entre las principales tenemos a:

- Insatisfacción: Que se desarrolla cuando el valor percibido por el usuario está por debajo de lo esperado.
- Satisfacción: Suele suceder cuando el valor percibido del usuario está a la par con los resultados esperados.
- Complacencia: Suele suceder cuando el valor percibido por el usuario supera incluso las propias expectativas

a) Solución efectiva

Según Pereyra (2007), “Cuando la ausencia de confrontaciones pueda generar la inercia de la organización, poniendo en peligro la dinámica de su actividad y de los cambios que resulte necesario realizar.

b) Servicio esperado

Según Grönroos (1994, como se citó en Duque, 2005) hace énfasis en la importancia de entender lo que el usuario busca realmente y lo que éste evalúa, así propone dos dimensiones que conforman el servicio entregado: por un lado, la calidad técnica o diseño del servicio, donde se valora correctamente con lo que el cliente quiere, esto se ve reflejado en el resultado general de la calidad del servicio; y por otro, la calidad funcional o proceso de la calidad del servicio, que se sintetiza en cómo se prestará el servicio.

c) Necesidad

Según Omill (2008) “las necesidades hacen referencia a los impulsos que surgen instigados por un estado de tensión del sujeto frente a una carencia específica” (p. 2)

Sin embargo, uno de los conceptos más reconocidos fue brindado por Kotler y Armstrong, al denominar a la necesidad como "un estado de carencia percibida". Complementando esta definición, los mencionados autores señalan que las necesidades humanas incluyen necesidades físicas básicas de alimentos, ropa, calor y seguridad; necesidades sociales de pertenencia y afecto, y necesidades individuales de conocimiento y autoexpresión.

2.2.5.3 Confianza

Según Barquero (2007) la confianza implica que “los clientes necesiten tener seguridad de que las empresas cumplirán el servicio con las condiciones estipuladas en el acuerdo y, en este sentido, las empresas deben demostrar responsabilidad y sinceridad sobre los inconvenientes que haya en el servicio”.

a) Recomendación del servicio:

Para Camisón, Cruz y González (2006) la recomendación del servicio “es recurrir a la colaboración de agentes externos, que pueden aportar un conocimiento y una experiencia amplios difícilmente acumulables por personal de la propia organización”, es decir, que los consumidores se convierten en anunciantes de una marca tras quedar satisfechos con bien y/o servicio usado.

b) Innovación del servicio

Para González (2015) “es de vital importancia la innovación del servicio junto a la innovación del producto, ya que, si no van de la mano, el desempeño de uno se verá opacado por el otro, siendo esto importante para que las compañías tengan un verdadero éxito” (p. 6)

En ese sentido, la innovación del servicio se conoce como el conjunto de actividades creadas y ejecutadas que buscan cumplir con los objetivos optimizando recurso o realizándolo de forma más efectiva.

c) Idealización del servicio

Según García, Cepeda y Ruiz (2012) la idealización del servicio “es una reacción afectiva a un servicio, que surge después de una prolongada serie de encuentros con el usuario”, asimismo, es definido como la estructuración interna o mental de un servicio en base a la perfección o la entrega de un servicio sin errores.

2.2.5.4 Calidad técnica percibida

Según Grönroos (1988, 1994, como se citó en Alanguia, 2022) indica que “la calidad técnica se enfoca en un servicio técnicamente correcto y que conduzca a un resultado aceptable. Se preocupa de todo lo concerniente al soporte físico, los medios materiales, la organización interna, es la dimensión del qué se da” (p. 50).

En ese sentido, la calidad técnica corresponde a las consecuencias del propio protocolo del servicio recibido por el cliente.

a) Calidad de servicio

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1982) es el Juicio del usuario relacionado a la preponderancia del servicio, que es resultado, luego de probar los servicios de la competencia.

b) Expectativas de satisfacción

De acuerdo a Peralta (2006) “es la evaluación subjetiva de lo que un usuario espera recibir como servicio” (p. 9)

CAPÍTULO III

VARIABLES E HIPÓTESIS

3.1 Operacionalización de las variables

Variable X: Calidad de Servicio

Dimensiones

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Elementos Tangibles

Variable Y: Satisfacción del Usuario Interno

Dimensiones

- Valor percibido
- Confianza
- Expectativa
- Calidad funcional percibida
- Calidad técnica percibida

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable x: Calidad de Servicio	Calidad de Servicio: Según Zeithaml (1998) la calidad de servicio puede ser medida, debido a que, “es aquella que es percibida y que pasa por un proceso de juicio del consumidor respecto a la excelencia y superioridad del servicio”	Mediante el análisis documental: Encuesta	Fiabilidad	Promesa Calidad Confianza
			Capacidad de respuesta	Comunicación Efectiva Capacitación del personal Disposición del personal
			Seguridad	Amabilidad Recurso Cognitivo
			Empatía	Atención Interés Mejora Continua
			Elementos Tangibles	Elementos Físicos Prestación de Servicios
Variable Y: Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario: Mientras que, Mejías y Manrique (2011) entienden a la satisfacción como “la evaluación que realiza el cliente respecto a un servicio y que depende de cómo el servicio respondió a sus necesidades y expectativas. Si esto no se cumple se produce la insatisfacción”	Mediante el análisis documental: Encuesta	Valor percibido	Credibilidad Inconvenientes Preferencias
			Confianza	Recomendación del servicio Innovación del servicio Idealización del servicio
			Expectativa	Adaptación Información Clara Conocimiento Esperado
			Calidad funcional	Solución Efectiva Servicio Esperado Necesidad
			Calidad Técnica	Calidad de servicio Expectativas de satisfacción

Fuente: Elaboración propia

3.2 Hipótesis de la investigación

3.2.1 Hipótesis general

La calidad de servicio tiene relación directa y significativa con la satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL, Lima - 2023

3.2.2 Hipótesis específicas

- La fiabilidad tiene relación directa y significativa con la satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL, Lima - 2023.
- La capacidad de respuesta tiene relación directa y significativa con la satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL, Lima - 2023.
- La seguridad tiene relación directa y significativa con la satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL, Lima - 2023.
- La empatía tiene relación directa y significativa con la satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL, Lima - 2023.
- Los elementos tangibles tienen relación directa y significativa con la satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL, Lima - 2023.

CAPITULO IV

METODOLOGIA

4.1 Descripción de la metodología

La investigación se trabajó tomando en cuenta el tipo básico, con enfoque cuantitativo, y nivel descriptivo correlacional. Asimismo, esta investigación aplicó el método hipotético deductivo y un diseño no experimental, debido a que, no se mangonearán las variables.

4.1.1 Etapas del desarrollo de la tesis

4.1.1.1 Tipo de Investigación:

El tipo de investigación es básico, o también denominado pura, teórica o dogmática, debido a que, según Muntané (2010) este tipo de investigación “se caracteriza porque se origina en un marco teórico y permanece en él, cuyo objetivo es incrementar los conocimientos científicos” (p. 1)

Asimismo, según Martel et al. (2023) “este tipo de investigación sirve de base teórica para otro tipo de investigaciones, y dentro de este tipo de investigación se pueden plantear tesis con alcances exploratorios, descriptivos o hasta correlacionales” (p. 54)

4.1.1.2 Enfoque:

El enfoque de la presente investigación es cuantitativo, debido a que, según Martel et al. (2023) “es una forma de investigación en la cual se utilizan métodos numéricos y estadísticos para medir y analizar los datos, La idea central del enfoque cuantitativo es que se pueden medir las variables y establecer relaciones causales entre ellas” (p. 53).

En ese sentido, el objetivo principal del enfoque cuantitativo es generar conocimientos empíricos y terminar la relación entre las variables mediante la aplicación del análisis estadístico.

4.1.1.3 Nivel:

En referencia al nivel, la presente investigación es de tipo descriptivo correlacional. Según Baptista, Fernández y Hernández (2014) “la investigación descriptiva pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren” (p. 124). Mientras que “la investigación correlacional tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p. 125)

4.1.1.4.- Diseño:

El diseño del presente trabajo de investigación es no experimental. Según Baptista, Fernández y Hernández (2014) “la investigación no experimental se realiza sin manipular las variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (p. 243)

4.1.1.5 Método:

El método de la presente investigación es hipotético deductivo, debido a que, según Guanipa (2010) “es el conjunto de teorías y conceptos básicos, elaborando en forma deductiva las consecuencias empíricas de las hipótesis y tratada de falsearla para reunir la información pertinente. Por tanto, busca la solución a los problemas planteados”.

4.2. Implementación de la investigación

La presente investigación consistió primeramente en poder identificar las diversas problemáticas con las que contaba OSIPTEL, para de esta forma proceder a determinar las posibles hipótesis de investigación.

En ese sentido, se realizó las investigaciones teóricas y prácticas generadas por diversos investigadores, lo cual permitió ampliar nuestros conocimientos de manera considerable para poder establecer un instrumento de medición y determinar la muestra a investigar.

Este instrumento fue validado previamente a través de un juicio de expertos, para posterior a ello, evaluar la confiabilidad a través de estadísticos como el Alfa de Cronbach, obteniéndose como resultado: 0.899 para la variable calidad de servicio y 0.928 para la variable satisfacción del usuario interno, determinando que el instrumento aplicado tiene un alto nivel de confiabilidad.

En consecuencia, a la validez y confiabilidad del instrumento, se procedió a recoger la información mediante cuestionarios, los cuales fueron dirigidos a 161 servidores de OSIPTEL.

Con los resultados obtenidos, se procedió a realizar dos tipos de análisis, los descriptivos y los inferenciales, por un lado, mediante los descriptivos, se pudo obtener porcentajes e interpretaciones de manera detallada para cada indicador, permitiendo así, identificar las causas y consecuencias de manera específica. Mientras que, mediante las estadísticas inferenciales, utilizamos estadísticos como la prueba de normalidad de Kolmogorov, para determinar si es paramétrica o no paramétrica, y en base a eso, se determinó que el estadístico a aplicarse para

identificar el coeficiente de correlación (nexo) ente las variables de investigación, Rho de Spearman, el nivel de significancia y establecer las zonas de aceptación y rechazo.

Por último, a través de la interpretación de los resultados, pudimos determinar las conclusiones y recomendaciones para la institución, con la intención de poder mejorar la calidad de servicio brindado y, por consiguiente, la satisfacción de los usuarios internos.

4.2.1. Pruebas realizadas

Para la recolección y posterior evaluación de datos, primero se estableció un instrumento de medición, el cual fue validado a través de un juicio de expertos y del estadístico Alfa de Cronbach para cada variable, determinando que el instrumento aplicado tiene un alto nivel de confiabilidad. Posterior a ello, se transfirieron todos los resultados al Software SPSS versión 29, el cual permitió aplicar cálculos estadísticos tales como la prueba de normalidad de Kolmogorov, el coeficiente de correlación de Rho Spearman y el nivel de significancia entre las variables de la investigación.

4.3 Población y muestra

4.3.1. Población

Para Martel et al. (2023) “es el conjunto de individuos o elementos con características específicas y comunes, sobre los cuales se desea obtener información o conocimiento” (p. 71).

Según el Portal de Transparencia de OSIPTEL (2023) la población del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones está conformado por un total de 276 servidores.

4.3.2. Muestra

Según Martel et al. (2023) la muestra “es el grupo de individuos o elementos seleccionados de una población para ser estudiados. Esta muestra representa a la población y los resultados obtenidos de la muestra se utilizan para hacer inferencias o generalizaciones sobre la población” (p. 78)

En ese sentido, se aplicó la siguiente fórmula para determinar el tamaño de la muestra a estudiar en la presente investigación:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + (Z^2 \times p \times q)}$$

Donde:

n = Tamaño de muestra

N = Población

Z = Valor asociado a un nivel de confianza (Z= 1.96 si es 95% de confianza)

e = Margen de error (0.05)

p = Probabilidad de ocurrencia

q = Probabilidad de no ocurrencia

Obteniendo como resultado, una muestra de 161 servidores que laboran en el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones.

n =

N = 276

Z = 95% = 1.96

e = 5% = 0.05

p = 0.5

q = 0.5

A continuación, se muestra la determinación del tamaño óptimo de la muestra

$$n = \frac{276 \times (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (276 - 1) + (1.96^2 \times 0.5 \times 0.5)}$$

N = 161 servidores

4.4 Técnicas de recolección de datos

La presente investigación usó como técnica de recolección de datos a la encuesta, debido a que, según Martel et al. (2023) la encuesta “es un método estandarizado de preguntas escritas que se administran a un grupo de personas. Pueden ser administradas en persona, por teléfono o por internet” (p. 57)

4.5 Instrumento de recolección de datos

Según Martel et al. (2023) el cuestionario “es un conjunto de preguntas estandarizadas que se administran a un grupo de personas. Pueden ser administrados en persona, por teléfono o por internet” (p. 57)

En ese sentido, la presente investigación uso como instrumento de recolección de datos al cuestionario, conformado por 14 ítems para la variable “calidad de servicio” y 14 ítems para la variable “satisfacción del usuario interno”, siendo un total de 28 ítems. el cual responderá de acuerdo a la escala de Likert, teniendo como alternativas nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

Para el procesamiento y análisis de datos obtenidos producto de la aplicación del cuestionario se usó el SPSS Statistics versión 29, con el cual se pudo medir el nivel de confiabilidad, la consistencia entre ítems y la correlación entre las dimensiones y variables.

4.5.1. Validez

Según Corral (2009) la validez “se refiere al grado en que una prueba proporciona información que es apropiada a la decisión que se toma” (p.3)

Para la validación del instrumento aplicado en el presente trabajo de investigación, se solicitó la validación del instrumento mediante juicio de expertos, a través de tres (3) expertos.

4.5.2 Confiabilidad

Según Quero (2010) el método estadístico de confiabilidad denominado Coeficiente de Alfa de Cronbach tiene como principal finalidad medir la confiabilidad de un instrumento

La prueba de confiabilidad para el instrumento aplicado en el presente trabajo de investigación, fue el coeficiente de Alfa de Cronbach, obteniéndose como resultado: 0.899 para la variable calidad de servicio y 0.928 para la variable satisfacción del usuario interno, determinando que el instrumento aplicado tiene un alto nivel de confiabilidad.

. Asimismo, para determinar el nivel de confiabilidad de ambas variables y sus respectivas dimensiones se determinaron las siguientes interpretaciones.

Tabla N° 1. Confiabilidad de la variable Calidad de Servicio

Alfa de Cronbach	N° de Elementos
0.899	14

Fuente: SPSS Statistics versión 29

En la tabla N° 1 se observa el coeficiente de confiabilidad del instrumento que mide la calidad de servicio, el cual presentó 14 preguntas. Asimismo, se recogió los datos de 161 servidores que laboran en el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones y fueron analizados a través del coeficiente de alfa de Cronbach por ser un instrumento que contiene preguntas con opciones múltiples bajo la escala de Likert. El estadístico es de 0.899, lo cual refleja una consistencia interna aceptada.

Tabla N° 2. Confiabilidad de los ítems de la variable Calidad de Servicio

Pregunta	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Pregunta 1	0.613	0.892
Pregunta 2	0.581	0.893
Pregunta 3	0.359	0.903
Pregunta 4	0.555	0.894
Pregunta 5	0.614	0.891

Pregunta 6	0.607	0.892
Pregunta 7	0.584	0.893
Pregunta 8	0.608	0.892
Pregunta 9	0.623	0.891
Pregunta 10	0.626	0.891
Pregunta 11	0.627	0.891
Pregunta 12	0.721	0.887
Pregunta 13	0.585	0.893
Pregunta 14	0.609	0.892

Fuente: SPSS Statistics versión 29

En la tabla N° 2 se presenta el análisis de correlaciones de los ítems con el total del instrumento, observándose que los ítems, mantienen una correlación aceptable.

Tabla N° 3. Confiabilidad de la variable Satisfacción del Usuario Interno

Alfa de Cronbach	N° de Elementos
0.928	14

Fuente: SPSS Statistics versión 29

En la tabla N° 3 se observa el coeficiente de confiabilidad del instrumento que mide la satisfacción del usuario interno, el cual presentó 14 preguntas. Asimismo, se recogió los datos de 161 servidores que laboran en el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones y fueron analizados a través del coeficiente de alfa de Cronbach por ser un instrumento que contiene preguntas con opciones múltiples bajo la escala de Likert. El estadístico es de 0.928, lo cual refleja una consistencia interna aceptada.

Tabla N° 4. Confiabilidad de los ítems de la variable Satisfacción del Usuario Interno

Pregunta	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Pregunta 1	0.694	0.922
Pregunta 2	0.449	0.930
Pregunta 3	0.705	0.922
Pregunta 4	0.722	0.921
Pregunta 5	0.617	0.925
Pregunta 6	0.695	0.922
Pregunta 7	0.663	0.923
Pregunta 8	0.642	0.924
Pregunta 9	0.719	0.922
Pregunta 10	0.682	0.923
Pregunta 11	0.712	0.922
Pregunta 12	0.721	0.921
Pregunta 13	0.658	0.923
Pregunta 14	0.670	0.923

Fuente: SPSS Statistics versión 29

En la tabla N° 4 se presenta el análisis de correlaciones de los ítems con el total del instrumento, observándose que los ítems, mantienen una correlación aceptable.

4.6 Resultados

4.6.1. Resultados Estadísticos

Los siguientes resultados se obtuvieron de una población de 161 servidores que laboran en el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones y reciben bienes y/o servicios por parte de la Unidad de Abastecimiento. Estos resultados son producto del análisis realizado mediante el uso de estadística descriptiva.

Tabla N° 5. Características sociodemográficas de la población de estudio

		Frecuencia	Porcentaje
Edad	18 a 24 años	17	10.56 %
	25 a 34 años	73	45.34 %
	35 a 44 años	58	36.02 %
	45 a 59 años	13	8.07%
	Total	161	100%
Dependencia	Dirección de Atención y Protección al Usuario	35	21.74 %
	Dirección de Fiscalización e Instrucción	37	22.98%
	Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia	6	3.73 %
	Oficina de Administración y Finanzas	14	8.70 %
	Oficina de Asesoría Jurídica	8	4.97 %
	Oficina de Comunicación y Relaciones Institucionales	5	3.11 %
	Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	9	5.59 %
	Oficina de Recurso Humanos	14	8.70 %
	Oficina de Tecnologías de la Información	9	5.59 %
	Órgano de Control Institucional	5	3.11 %
	Procuraduría Pública	7	4.35 %
	Tribunal Admi. de Solución de Reclamos de Usuarios	7	4.35 %
	Tribunal de Solución de Controversias	5	3.11 %
	Total	161	100%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 5, se muestra el nivel sociodemográfico de los servidores que laboran en el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones, tomando en consideración su edad y dependencia en la que laboran. Con respecto a la edad, los porcentajes mayores se encuentran en el rango de 25 a 34 años con un 45.34%, y en el rango de 35 a 44 años con un 36.02%. Mientras que, con respecto a la dependencia en la que laboran, los porcentajes mayores de encuestados se encuentran en la Dirección de Atención y Protección al Usuario con 21.74% y la Dirección de Fiscalización e Instrucción con un 22.98%

4.6.2 Análisis Descriptivo

Para la presente investigación, se realizó el análisis descriptivo de cada variable de estudio a través de las preguntas realizadas a los servidores de OSIPTEL para determinar la calidad de servicio y satisfacción del usuario. A continuación, se presentan los resultados e interpretaciones correspondientes de la variable calidad de servicio:

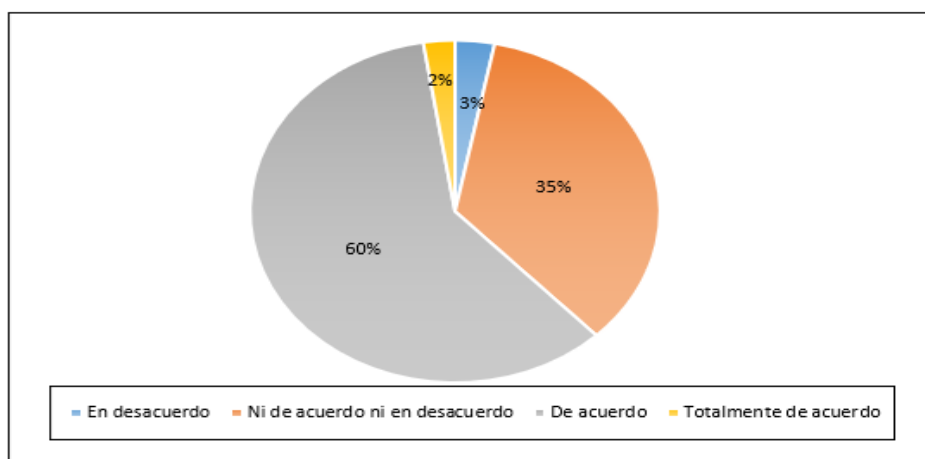
4.6.2.1. Pregunta 1

Tabla N° 6. Cumplimiento de las actividades coordinadas entre el área usuaria y la Unidad de abastecimiento

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	5	3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	56	35%
De acuerdo	96	60%
Totalmente de acuerdo	4	2%
TOTAL	161	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 3. Cumplimiento de las actividades coordinadas entre el área usuaria y la Unidad de abastecimiento



Fuente: Elaboración propia

En referencia a la pregunta 1, de la dimensión fiabilidad e indicador promesa se evidencia lo siguiente: de los 161 encuestados, el 60% indica que se encuentra de acuerdo con la premisa, el 35% indica ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 3% indica que está en desacuerdo y finalmente el 2% se muestra totalmente de acuerdo, evidenciando de esta forma que existe un gran número que indica que la Unidad de Abastecimiento cumple con las actividades coordinadas; sin embargo, se debe tener cuidado con el porcentaje que indica básicamente el incumplimiento de lo acordado. De esta forma, el 35% que indica ni de acuerdo ni en desacuerdo puede deberse a carga laboral que lleva consigo el incumplimiento de actividades y/o acuerdos estipulados, acción que debe variar si se desea subir la aprobación.

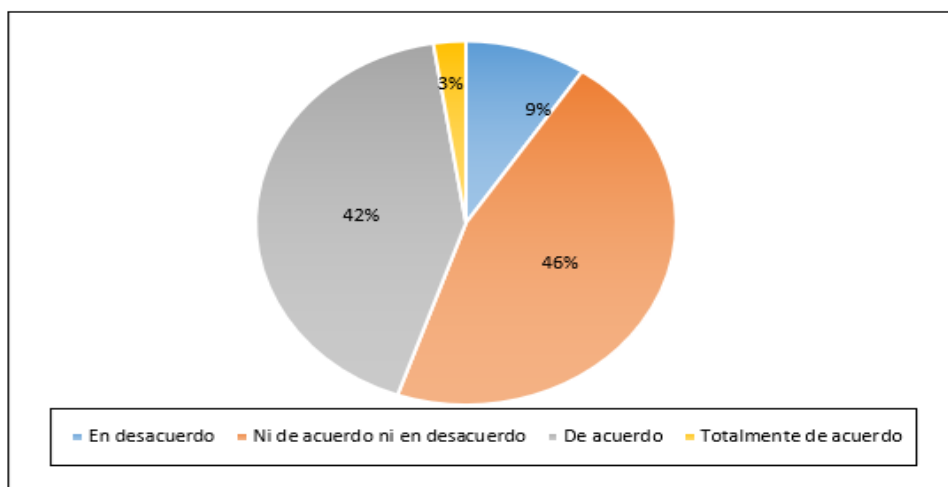
4.6.2.2. Pregunta 2

Tabla N° 7. Calidad de los bienes y servicios brindados por la Unidad de Abastecimiento

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	15	9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	74	46%
De acuerdo	68	42%
Totalmente de acuerdo	4	2%
TOTAL	161	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 4. Calidad de los bienes y servicios brindados por la Unidad de Abastecimiento



Fuente: Elaboración propia

En relación a la pregunta 2, de la dimensión fiabilidad e indicador calidad se evidencia lo siguiente: el 46% indica ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 42% indica que se encuentra de acuerdo, el 9% indica que se encuentra en desacuerdo y el 3% de acuerdo. De esta forma, se evidencia un porcentaje regular bajo, que indica que los bienes y servicios que brinda el personal son de calidad, sin embargo, a la par se evidencia poca opinión al respecto y una pequeña cantidad de personal que menciona que el personal carece de calidad. De esta forma, los resultados bajos obtenidos pueden tratarse debido a que se suelen contratar servicios por la premura de la necesidad sin una evaluación a detalle o los bienes obtenidos solo cumplen los estándares básicos.

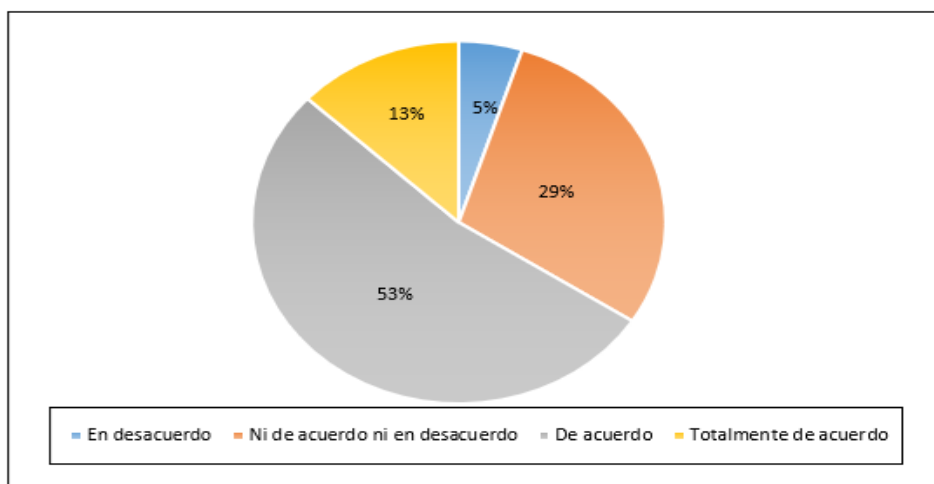
4.6.2.3. Pregunta 3

Tabla N° 8. Plazo esperado para la atención de requerimientos por parte de la Unidad de Abastecimiento

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	8	5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	47	29%
De acuerdo	85	53%
Totalmente de acuerdo	21	13%
TOTAL	161	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 5. Plazo esperado para la atención de requerimientos por parte de la Unidad de Abastecimiento



Fuente: Elaboración propia

En referencia a la pregunta 3, de la dimensión fiabilidad e indicador confianza se evidencia lo siguiente: el 53% indicó encontrarse de acuerdo con lo indicado, el 29% indicó que se encontraba en una postura de ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 13% indicó que se encontraba totalmente de acuerdo y finalmente el 5% indicó encontrarse en desacuerdo. De esta forma, podemos precisar que un porcentaje considerable de usuarios consideran que sus solicitudes son atendidas en el plazo esperado, sin embargo, pese a que sea un porcentaje menor, también resalta aquellos quienes consideran que su pedido no fue atendido en el plazo coordinado, acción que podría generar molestias en el usuario. De esta forma, dicho resultado suele ser debido a que hay pedidos que no pueden ser atendidos inmediatamente y requieren pasar por la elaboración

de los documentos como: las especificaciones técnicas o los términos de referencia; para luego pasar a estudio de mercado. Asimismo, en algunos casos existe déficit presupuestal que impide una contratación inmediata.

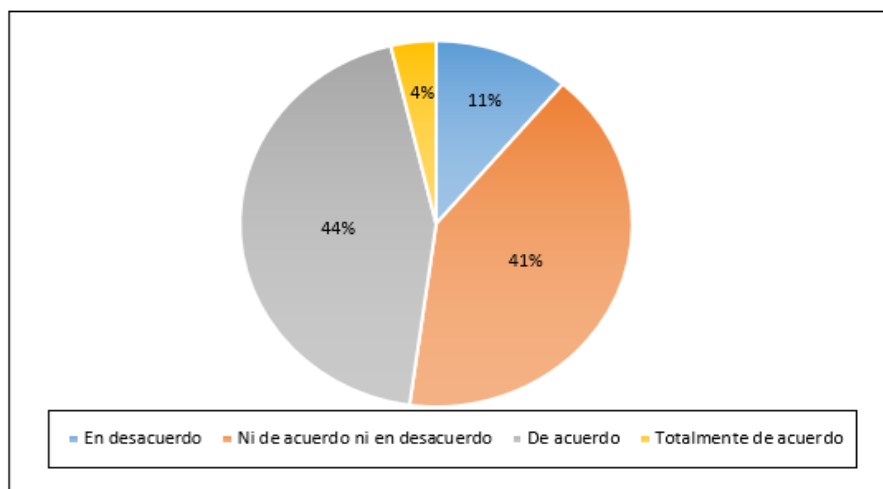
4.6.2.4. Pregunta 4

Tabla N° 9. Cumplimiento de la Unidad de Abastecimiento de los procedimientos de acuerdo a los lineamientos de la institución

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	18	11%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	66	41%
De acuerdo	71	44%
Totalmente de acuerdo	6	4%
TOTAL	161	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 6. Cumplimiento de la Unidad de Abastecimiento de los procedimientos de acuerdo a los lineamientos de la institución



Fuente: Elaboración propia

Con respecto a la pregunta 4, de la dimensión fiabilidad e indicador confianza se evidencia lo siguiente: el 44% indicó encontrarse de acuerdo, 41% manifestó encontrarse en una postura ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 11% indicó encontrarse en desacuerdo y el 4% indicó estar totalmente de acuerdo. De esta forma, si bien se evidencia un porcentaje medio bajo indicando que el personal de Unidad de Abastecimiento realiza los procedimientos de acuerdo a los lineamientos, también existe una minoría muy considerable que duda de ello o precisa no

estar de acuerdo. Esto se debería a errores que no pueden ser vistos en primera instancia, pero que luego de contratado un servicio, se evidencia fallas documentales en la etapa de pago, que es donde los mínimos detalles son cruciales, por lo que, este error genera demoras en los pagos correspondientes, molestia en los contratistas y los propios usuarios.

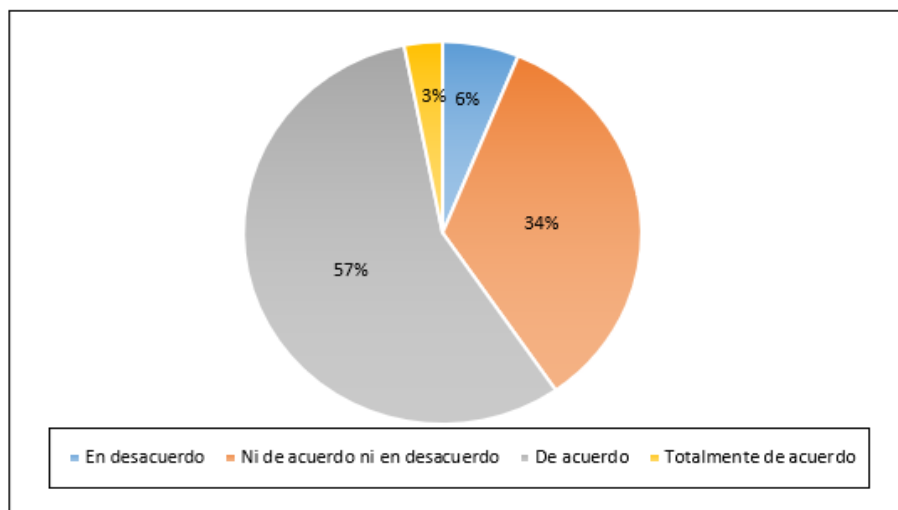
4.6.2.5. Pregunta 5

Tabla N° 10. Orientación diligente por parte del personal de la Unidad de Abastecimiento en relación a las necesidades de los servidores

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	10	6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	55	34%
De acuerdo	91	57%
Totalmente de acuerdo	5	3%
TOTAL	161	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 7. Orientación diligente por parte del personal de la Unidad de Abastecimiento en relación a las necesidades de los servidores



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la pregunta 5, de la dimensión capacidad de respuesta e indicador comunicación efectiva, se evidencia que, del total de encuestados, el 57% indicó encontrarse de acuerdo, el 34% indicó encontrarse ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 6% indica que encontrarse en desacuerdo y el 3% indicó estar totalmente de acuerdo, todo trae como resultado que en

mayor medida el personal de la Unidad de Abastecimiento orienta de forma diligente cada consulta. Asimismo, se evidencia un porcentaje que no se encuentra ni a favor ni en contra, esto se debería a la propia carga laboral que evita un correcto interés, esmero y premura a lo solicitado. Ante ello, resulta necesario establecer mejoras de comunicación a fin de emitir una respuesta más adecuada.

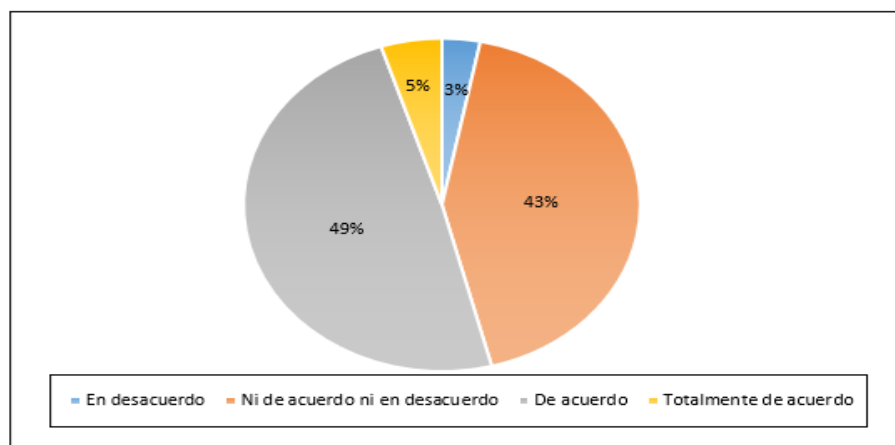
4.6.2.6. Pregunta 6

Tabla N° 11. Conocimiento del personal de la Unidad de Abastecimiento para establecer alternativas de solución ante los inconvenientes

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	5	3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	69	43%
De acuerdo	79	49%
Totalmente de acuerdo	8	5%
TOTAL	161	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 8. Conocimiento del personal de la Unidad de Abastecimiento para establecer alternativas de solución ante los inconvenientes



Fuente: Elaboración propia

En relación a la pregunta N° 6, de la dimensión capacidad de respuesta e indicador capacitación del personal, del total de encuestado se identifica lo siguiente: el 49% indicó encontrarse de acuerdo, el 43% indicó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5% indicó encontrarse totalmente de acuerdo y finalmente 3% respondió encontrarse en desacuerdo, De esta forma se evidencia un mayor porcentaje que indica de estar relativamente conforme con la

premisa del personal de la Unidad de Abastecimiento al plasmar su conocimiento, absolver consultas y establecer soluciones. Asimismo, se evidencia un porcentaje que no se encuentra ni a favor ni en contra y en desacuerdo. Ello se debería a la forma de trasladar el propio conocimiento hacia el entorno que no logra llegar correctamente al usuario o no se deja entender cómo se debería. A raíz de ello, resulta necesario iniciar sesiones y/o capacitaciones sobre orientación al usuario, básicamente para mejorar la forma de trasladar el conocimiento aprendido en un lenguaje más claro y sin tecnicismo.

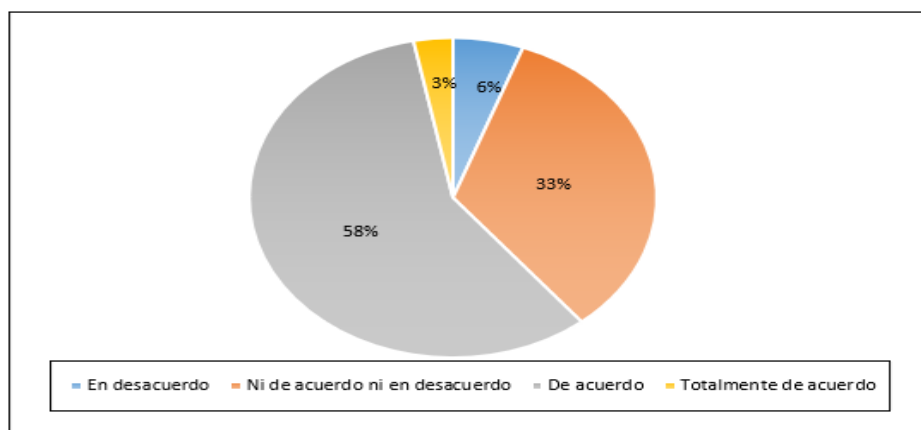
4.6.2.7. Pregunta 7

Tabla N° 12. Disposición del personal de la Unidad de Abastecimiento para absolver dudas

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	9	6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	54	34%
De acuerdo	93	58%
Totalmente de acuerdo	5	3%
TOTAL	161	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 9. Disposición del personal de la Unidad de Abastecimiento para absolver dudas



Fuente: Elaboración propia

En referencia a la pregunta N° 7, con dimensión capacidad de respuesta e indicador disposición del personal del total de encuestados se evidencia que el 58% indicó encontrarse de acuerdo, el 33% indicó encontrarse ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 6% indicó estar en

desacuerdo y el 3% manifiesta estar totalmente de acuerdo, con la premisa "el personal de la Unidad de Abastecimiento encontrarse dispuesto a absolver dudas. De igual modo, se evidencia un porcentaje que no se encuentra ni a favor ni en contra, esto se debería a la propia carga laboral que evita un correcto interés, esmero y premura a lo solicitado. Ante ello, resulta necesario establecer mejoras de comunicación a fin de emitir una respuesta más adecuada.

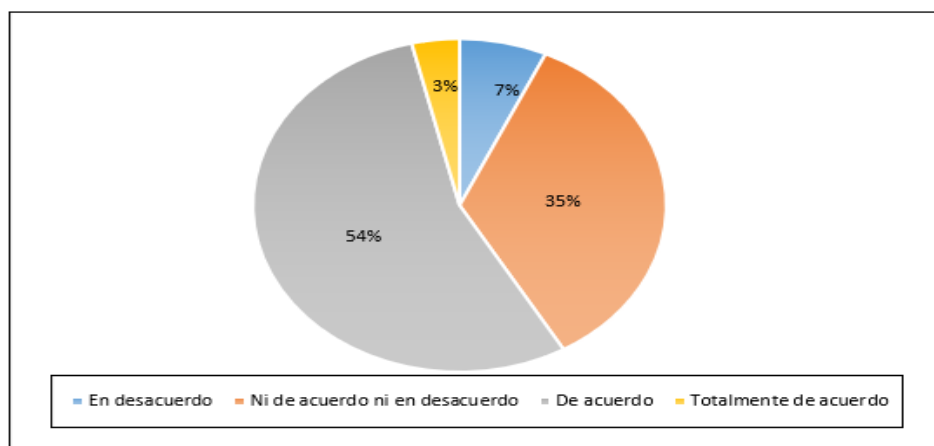
4.6.2.8. Pregunta 8

Tabla N° 13. Trato amable del personal de la Unidad de Abastecimiento

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	11	7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	56	35%
De acuerdo	88	55%
Totalmente de acuerdo	6	3%
TOTAL	161	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 10. Trato amable del personal de la Unidad de Abastecimiento



Fuente: Elaboración propia

En referencia a la pregunta N°8, con dimensión seguridad e indicador amabilidad, del total de encuestados se evidencia lo siguiente: el 54% indicó encontrarse de acuerdo, 35% indicó encontrarse ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 7% se encuentra en desacuerdo y el 3% manifiesta estar totalmente de acuerdo, todo ello en referencia a la premisa de amabilidad. De esta forma, se evidencia un porcentaje que mantiene una postura de encontrarse ni de acuerdo ni en desacuerdo, siendo este preocupante y sujeto a ser evaluado. Ello se debería al propio ambiente de trabajo y las actividades bajo presión a la que está sujeta todo el personal, propio a la cantidad

de requerimientos recibidos y que todas resultan “urgentes” de atender. Ante ello, resulta necesario establecer una mejor forma de categorizar los requerimientos según el nivel de urgencia, por ejemplo: “Requerimiento bajo”, “requerimiento intermedio” y “requerimiento urgente”, tomando primero como base las actividades y/o gastos fijos establecidos la anticipación debida y con ello el presupuesto asegurado.

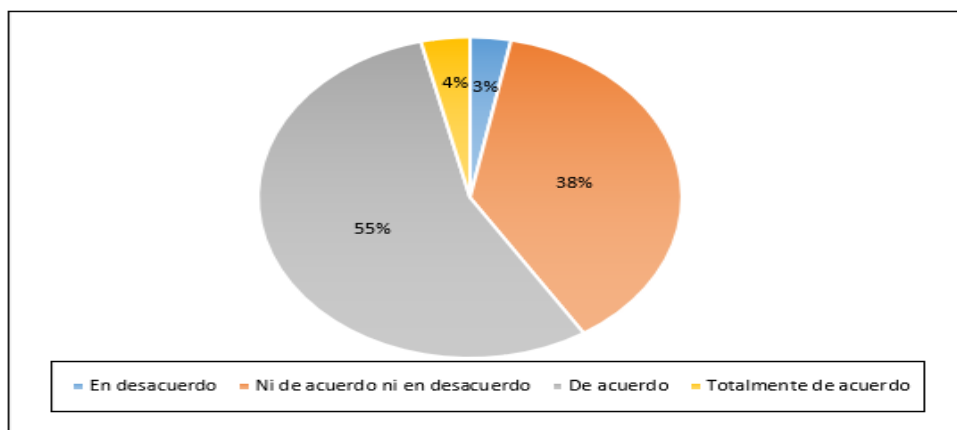
4.6.2.9. Pregunta 9

Tabla N° 14. Correcto argumento técnico del personal de la Unidad de Abastecimiento al brindar información

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	5	3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	61	38%
De acuerdo	89	55%
Totalmente de acuerdo	6	4%
TOTAL	161	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 11. Correcto argumento técnico del personal de la Unidad de Abastecimiento al brindar información



Fuente: Elaboración propia

En referencia a la pregunta N°9, con dimensión seguridad e indicador recurso cognitivo, del total de encuestados se evidencia lo siguiente: el 55% precisó encontrarse de acuerdo, el 38% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 4% indicó encontrarse totalmente de acuerdo, para finalmente pasar al 3% que indica encontrarse en desacuerdo. Evidenciando que existe un mayor porcentaje que indica que el personal de la Unidad de Abastecimiento argumenta de forma

correcta y se ajustaría a los procedimientos. Sin embargo, también resalta un porcentaje en posible crecimiento que indica ni encontrarse de acuerdo o no se inclina a afirmar que esta situación es así. Ello se podría deber a que el propio personal no es del todo claro o no se deja entender al utilizar términos muy técnicos, acción que estaría provocando que le propio usuario cuestione si la información que le brinda es correcta o no. Ante ello, resulta necesario difundir en mayor medida los procedimientos o normativas relacionadas a la gestión interna de la Unidad de Abastecimiento, para que los servidores puedan tener más alcance sobre el tema, de esta forma el personal podría sencillamente complementar y/o responder las posibles dudas.

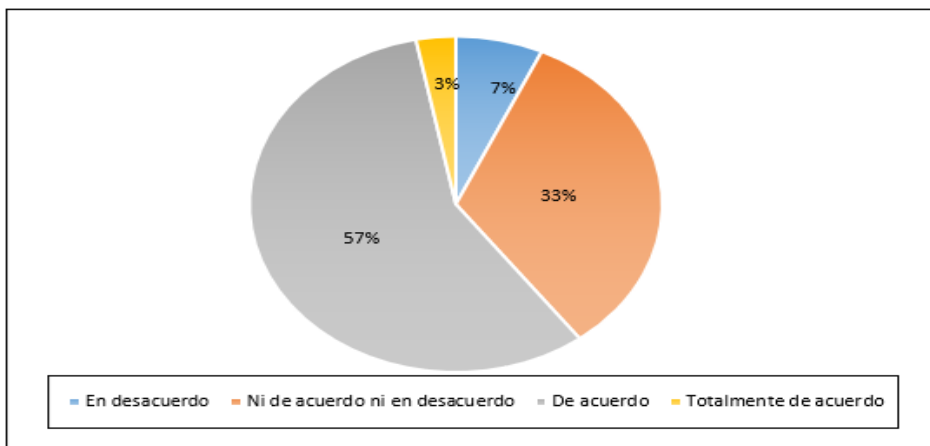
4.6.2.10. Pregunta 10

Tabla N° 15. Absolución de dudas y/o consultas de manera pertinente por parte del personal de la Unidad de Abastecimiento

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	11	7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	53	33%
De acuerdo	92	57%
Totalmente de acuerdo	5	3%
TOTAL	161	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 12. Absolución de dudas y/o consultas de manera pertinente por parte del personal de la Unidad de Abastecimiento



Fuente: Elaboración propia

En relación a la pregunta N° 10, referida a la dimensión empatía e indicador atención, se evidencia que, del total de encuestados, el 57% manifiesta estar de acuerdo, el 33% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 7% indica encontrarse en desacuerdo, y el 3% precisa estar totalmente de acuerdo. Ante ello, se puede entender que las dudas o consultas en su mayoría son respondidas de manera ajustada y precisa. Sin embargo, también existe un porcentaje bajo pero considerable que da a entender que no se encuentran atendidos, situación que resulta preocupante. Ello se podría deber a pedidos a última hora, situaciones que requieren realizar mayores actividades que demandan más plazos, entre otros factores. Ante ello, el Osiptel tiene instaurado una plataforma de atención de servicios generales que permite una atención más ordenada, este estaría teniendo debilidades que deben ser monitoreadas con mayor cautela.

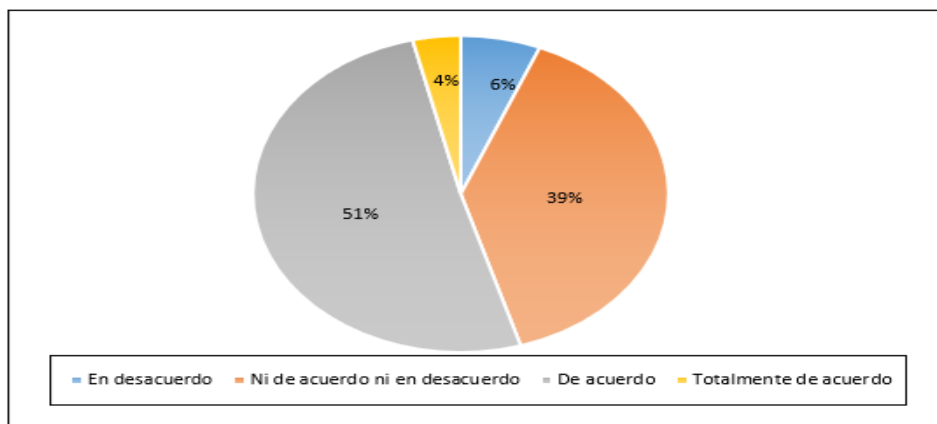
4.6.2.11. Pregunta 11

Tabla N° 16. Disposición del personal de la Unidad de Abastecimiento para responder los requerimientos

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	10	6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	63	39%
De acuerdo	82	51%
Totalmente de acuerdo	6	4%
TOTAL	161	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 13. Disposición del personal de la Unidad de Abastecimiento para responder los requerimientos



Fuente: Elaboración propia

Con respecto a la pregunta N°11, con dimensión empatía e indicador interés, del total de encuestados se evidencia lo siguiente: el 51% precisó encontrarse de acuerdo, el 39% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 6% indica encontrarse en desacuerdo, para finalmente pasar al 4% que indicó encontrarse totalmente de acuerdo. Lo que refiere a que el personal de la Unidad de Abastecimiento hace notar interés y conciencia hacia las preguntas formuladas por los terceros. Sin embargo, también hay un porcentaje menor de la mitad que precisa no identificar disposición a atender, acción que puede tener una tendencia a empeorar si no se toma medidas a tiempo. Ante ello, se sugiere establecer horarios de consultas a fin de no generar demasiados correos con dudas y/o preguntas por parte de los servidores de la institución.

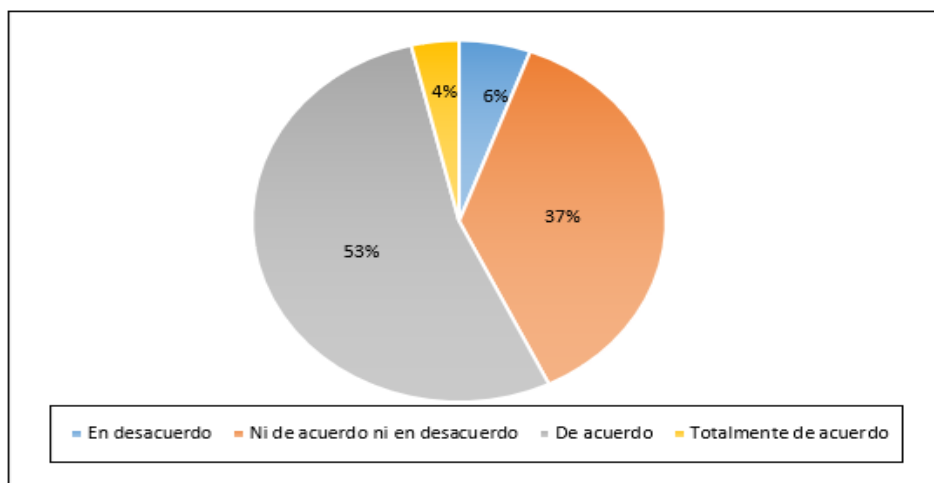
4.6.2.12. Pregunta 12

Tabla N° 17. Los servidores de la Unidad de Abastecimiento resuelven las consultas complejas sobre los requerimientos por solicitar a fin de satisfacer sus necesidades

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	9	6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	60	37%
De acuerdo	86	53%
Totalmente de acuerdo	6	4%
TOTAL	161	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 14. Los servidores de la Unidad de Abastecimiento resuelven las consultas complejas sobre los requerimientos por solicitar a fin de satisfacer sus necesidades



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la pregunta N°12, relacionada a la dimensión empatía e indicador mejora continua. Con ayuda del gráfico podemos decir que del total de encuestados se evidencia lo siguiente: el 53% precisó encontrarse de acuerdo, el 37% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 6% indica encontrarse en desacuerdo, para finalmente pasar al 4% indicó encontrarse totalmente de acuerdo. Porcentajes que evidencian que el personal de la Unidad de Abastecimiento en su mayoría resuelve las consultas complejas a fin de concretar la necesidad del área usuaria. Lo que refiere a que el personal de la Unidad de Abastecimiento resuelve y satisface la necesidad del usuario. Sin embargo, también hay un porcentaje menor pero considerable que manifiesta no estar del todo de acuerdo con ello. Ello se debería a inacciones del personal propio de la carga laboral existente. Al respecto, resulta necesario establecer protocolos de atención y momento de bajo presión para continuar con las actividades laborales, por consiguiente, pueda tomarse el tiempo para resolver y abastecer la necesidad del usuario solicitante.

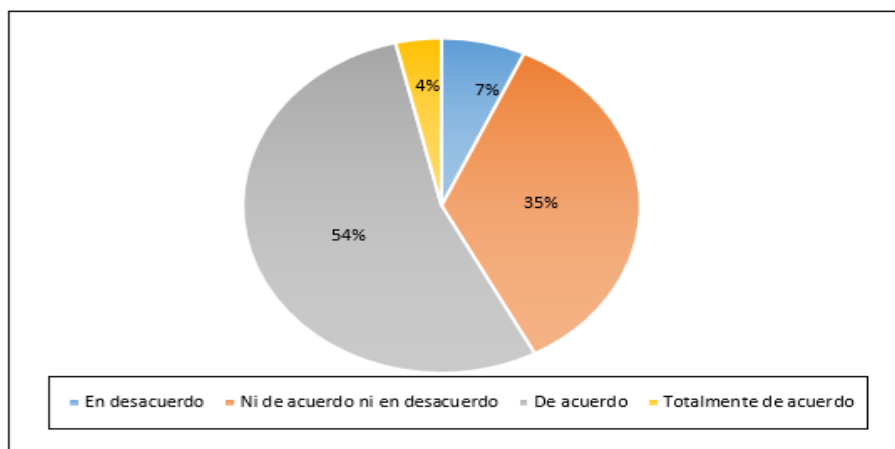
4.6.2.13. Pregunta 13

Tabla N° 18. Los documentos de contratación son de fácil acceso a la información pública

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	11	7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	57	35%
De acuerdo	87	54%
Totalmente de acuerdo	6	4%
TOTAL	161	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 15. Los documentos de contratación son de fácil acceso a la información pública



Fuente: Elaboración propia

Con respecto a la pregunta N°13, con dimensión elementos tangibles e indicador elementos físicos, del total de encuestados se evidencia lo siguiente: el 54% precisó encontrarse de acuerdo, el 35% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 7% indica encontrarse en desacuerdo, para finalmente pasar al 4% indicó encontrarse totalmente de acuerdo. De esta forma se evidencia que su mayoría, los encuestados indican que dichos elementos físicos son fáciles de conseguir. Ante ello, debemos precisar que, en el Osiptel, contamos con un intranet, ítem Sistema de Gestión de la Calidad donde se recopila todos los procedimientos a seguir sobre cualquier actividad. Sin embargo, debido a un porcentaje menor pero considerable que da a entender que no conoce ese mecanismo, resulta necesario realizar mayor difusión de ese material.

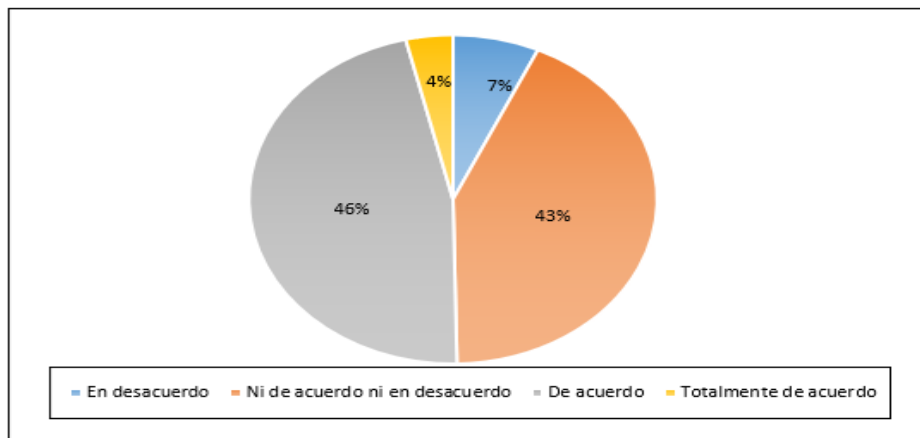
4.6.2.14. Pregunta 14

Tabla N° 19. Estudio de mercado para la adquisición de bienes y/o servicios por parte de la Unidad de Abastecimiento

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	11	7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	69	43%
De acuerdo	75	47%
Totalmente de acuerdo	6	4%
TOTAL	161	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 16. Estudio de mercado para la adquisición de bienes y/o servicios por parte de la Unidad de Abastecimiento



Fuente: Elaboración propia

Con respecto a la pregunta N°14, con dimensión elementos tangibles e indicador prestación de servicio, del total de encuestados se evidencia lo siguiente: el 47% precisó encontrarse de acuerdo, el 43% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 7% indica encontrarse en desacuerdo, para finalmente pasar al 4% indicó encontrarse totalmente de acuerdo. De esta forma podemos evidenciar que estamos a un aproximado del 50-50 en la premisa de si la Unidad de Abastecimiento realiza un correcto estudio de mercado, porcentajes que resultan peligrosos e incluso podrían llegar a tendencias referidos a la percepción de los terceros. Ello puede ser por los errores que puedan evidenciar en la etapa de pagos, demoras, entre otros. Ante ello, resulta necesario se realice una verificación cautelosa del cumplimiento de los procedimientos, dado que el mismo, podría terminar siendo derivado al área legal correspondiente.

A continuación, se presentan los resultados e interpretaciones correspondientes de la variable satisfacción del usuario interno:

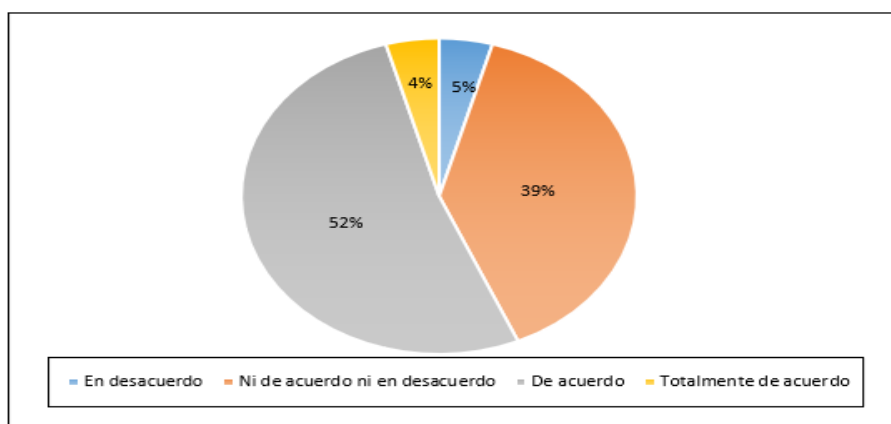
4.6.2.15. Pregunta 15

Tabla N° 20. Confianza en el servicio brindado por la Unidad de Abastecimiento

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	7	4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	63	39%
De acuerdo	84	52%
Totalmente de acuerdo	7	4%
TOTAL	161	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 17. Confianza en el servicio brindado por la Unidad de Abastecimiento



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la pregunta 15, de la dimensión valor percibido e indicador credibilidad, se evidencia que, del total de encuestados, el 52% indicó encontrarse de acuerdo, el 39% indicó encontrarse ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5% indica que encontrarse en desacuerdo y el 3% indicó estar totalmente de acuerdo. Si bien los resultados son buenos e indican que el servicio brindado le genera confianza, también se evidencia un porcentaje menor pero alto que no tiene una postura concreta, ello nos lleva a necesitar indagar los motivos de su postura que pueden ser debido a la inseguridad con la que absuelven las dudas o porque los resultados finales no resultan del todo buenos. Ante ello, sería conveniente revisar los procedimientos y/o atenciones ejecutadas a fin de identificar las falencias y contrarrestarlas.

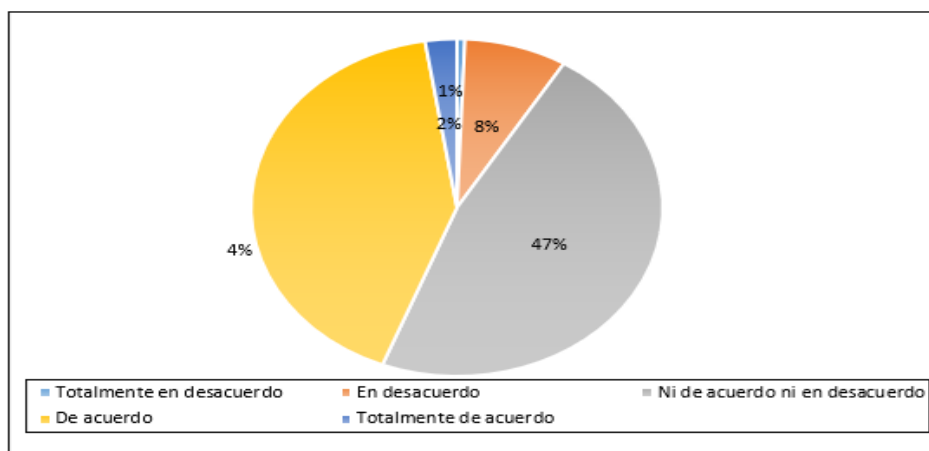
4.6.2.16. Pregunta 16

Tabla N° 21. Problemas y/o inconvenientes en los servicios brindados por la Unidad de Abastecimiento

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	1%
En desacuerdo	13	8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	76	47%
De acuerdo	67	42%
Totalmente de acuerdo	4	2%
TOTAL	161	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 18. Problemas y/o inconvenientes en los servicios brindados por la Unidad de Abastecimiento



Fuente: Elaboración propia

En referencia a la pregunta 2, de la dimensión valor percibido e indicador inconvenientes, se evidencia que, del total de encuestados, el 47% indicó encontrarse ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 42% indicó encontrarse de acuerdo, el 8% indica que encontrarse en desacuerdo, el 2% indicó estar totalmente de acuerdo y 1% manifiesta estar totalmente en desacuerdo. Resultados que son preocupantes, dado que evidencia que según lo respondido por los usuarios las atenciones y/o requerimientos tienen problemas o inconvenientes, ello nos lleva a necesitar investigar puntualmente las razones de su postura, que pueden corresponder a demoras en las atenciones o derivados. Ante ello, resulta necesario realizar la revisión de los requerimientos recibidos por medio de la plataforma de Servicios Generales, así como hacer una revisión a las indagaciones de mercado cada vez.

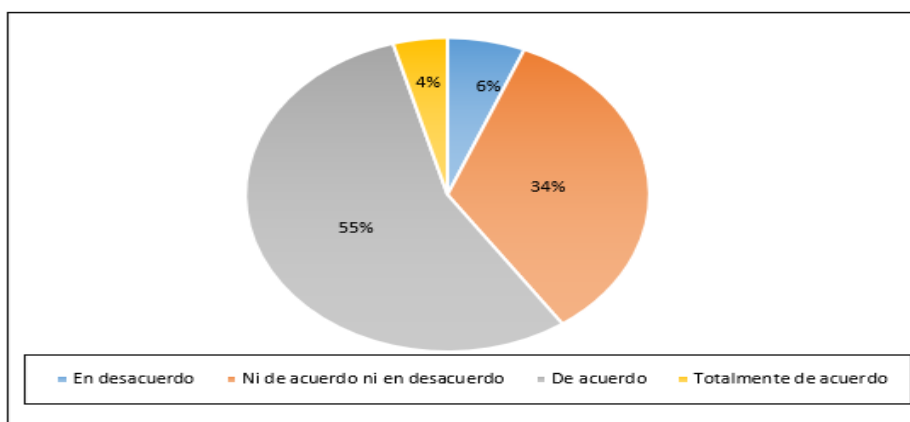
4.6.2.17. Pregunta 17

Tabla N° 22. Al recibir un servicio de la Unidad de Abastecimiento considera que lo hicieron bien, por tanto, volverá a realizarlo de la misma manera

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	10	6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	55	34%
De acuerdo	89	55%
Totalmente de acuerdo	7	4%
TOTAL	161	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 19. Al recibir un servicio de la Unidad de Abastecimiento considera que lo hicieron bien, por tanto, volverá a realizarlo de la misma manera



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la pregunta 3, de la dimensión valor percibido e indicador preferencia, se evidencia que, del total de encuestados, el 55% indicó encontrarse de acuerdo, el 34% indicó encontrarse ni de acuerdo ni en de acuerdo, el 6% indica que encontrarse en desacuerdo y el 5% indicó estar totalmente de acuerdo. Resultados medianamente buenos. Sin embargo, también se evidencia un pequeño porcentaje que indica que no todo va a bien y que no regresarían. Ante ello, resulta necesario realizar la revisión de los requerimientos recibidos por medio de la plataforma de Servicios Generales, así como hacer una revisión a las indagaciones de mercado cada vez.

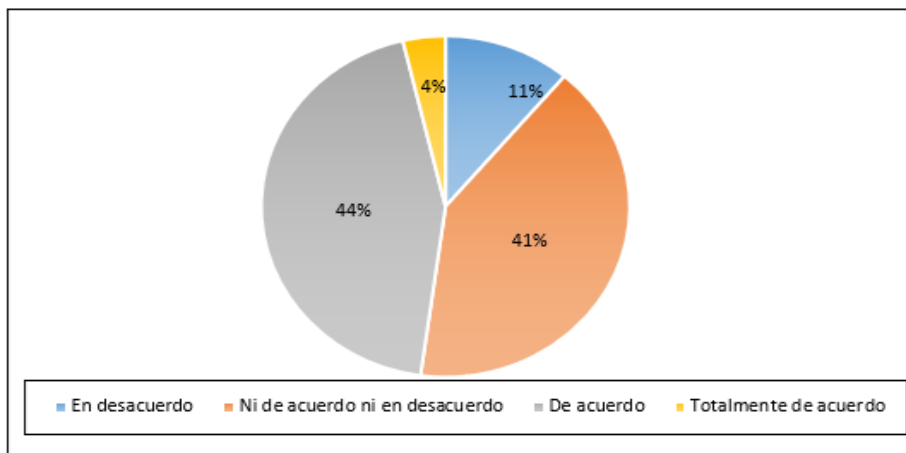
4.6.2.18. Pregunta 18

Tabla N° 23. Recomendación de los servicios que brinda el personal de la Unidad de Abastecimiento

CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	%
En desacuerdo	18	11%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	66	41%
De acuerdo	71	44%
Totalmente de acuerdo	6	4%
TOTAL	161	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 20. Recomendación de los servicios que brinda el personal de la Unidad de Abastecimiento



Fuente: Elaboración propia

En referencia a la pregunta 4, de la dimensión confianza a e indicador recomendación del usuario, se evidencia que, del total de encuestados, el 44% indicó encontrarse de acuerdo, el 41% indicó encontrarse ni de acuerdo ni en de acuerdo, el 11% indica que encontrarse en desacuerdo y el 4% indicó estar totalmente de acuerdo. Resultados que evidencia un 50 – 50

aproximadamente en referencia a si recomendaría el servicio, todo ello se debería a los diversos problemas que pueden surgir en el proceso de requerimiento, demoras, entre otros. Ante ello, resulta necesario identificar las falencias que existen en lo usuarias para que se lleve un control de ello y se pueda identificar las falencias es de forma específica.

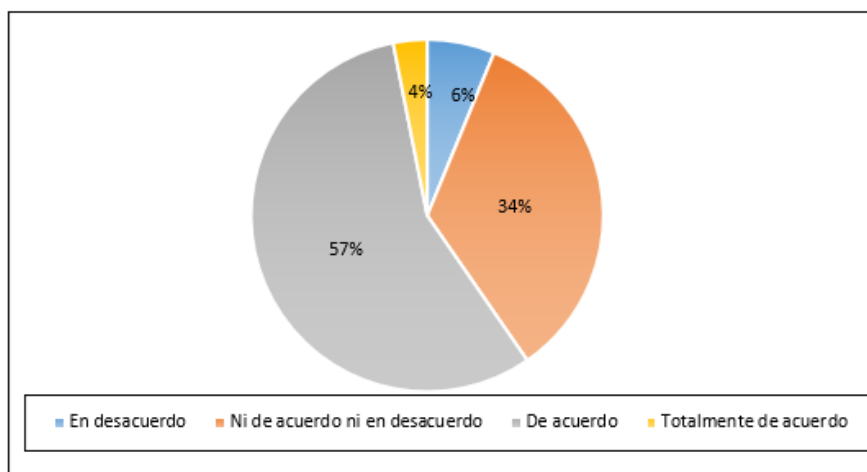
4.6.2.19. Pregunta 19

Tabla N° 24. La Unidad de Abastecimiento es innovadora y con visión de mejora

CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	%
En desacuerdo	10	6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	55	34%
De acuerdo	91	57%
Totalmente de acuerdo	5	3%
TOTAL	161	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 21. La Unidad de Abastecimiento es innovadora y con visión de mejora



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la pregunta 5, de la dimensión confianza a e indicador innovación de servicio, se evidencia que, del total de encuestados, el 57% indicó encontrarse de acuerdo, el 34% indicó encontrarse ni de acuerdo ni en de acuerdo, el 6% indica que encontrarse en desacuerdo y el 3% indicó estar totalmente de acuerdo. Resultados positivos que evidencian una parte innovadora al servicio, sin embargo, para poder mejorar los resultados, se requeriré dar a notar más la visión innovadora o de mejora. Toda vez, sin ello, se encontraría destinado a caer el resultado.

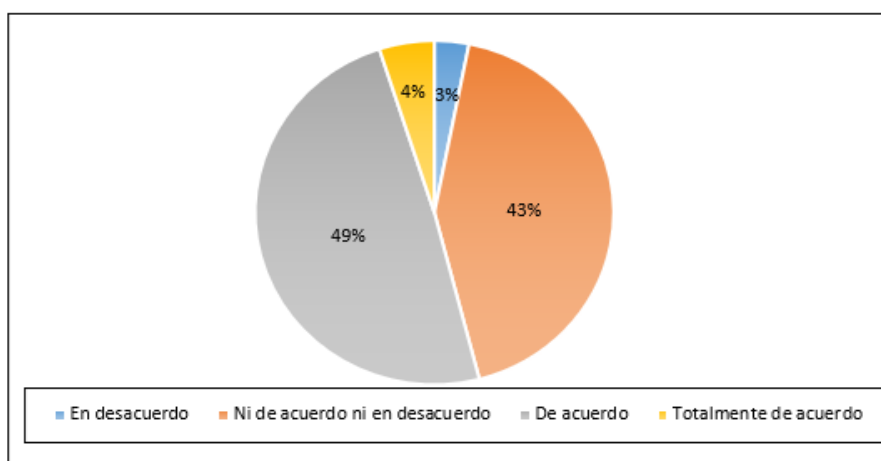
4.6.2.20. Pregunta 20

Tabla N° 25. Medidas de solución por parte del personal de la Unidad de Abastecimiento

CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	%
En desacuerdo	5	3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	69	43%
De acuerdo	79	49%
Totalmente de acuerdo	8	5%
TOTAL	161	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 22. Medidas de solución por parte del personal de la Unidad de Abastecimiento



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los de la pregunta 6, de la dimensión confianza a e indicador idealización del servicio, se evidencia que, del total de encuestados, el 49% indicó encontrarse de acuerdo, el 43% indicó encontrarse ni de acuerdo ni en de acuerdo, el 5% indica que encontrarse totalmente de acuerdo y el 3% indicó estar en desacuerdo. Resultados positivos que evidencian una parte innovadora al servicio, sin embargo, para poder mejorar los resultados, se requerirá dar a notar más la visión innovadora o de mejora. Toda vez, sin ello, se encontraría destinado a caer el resultado.

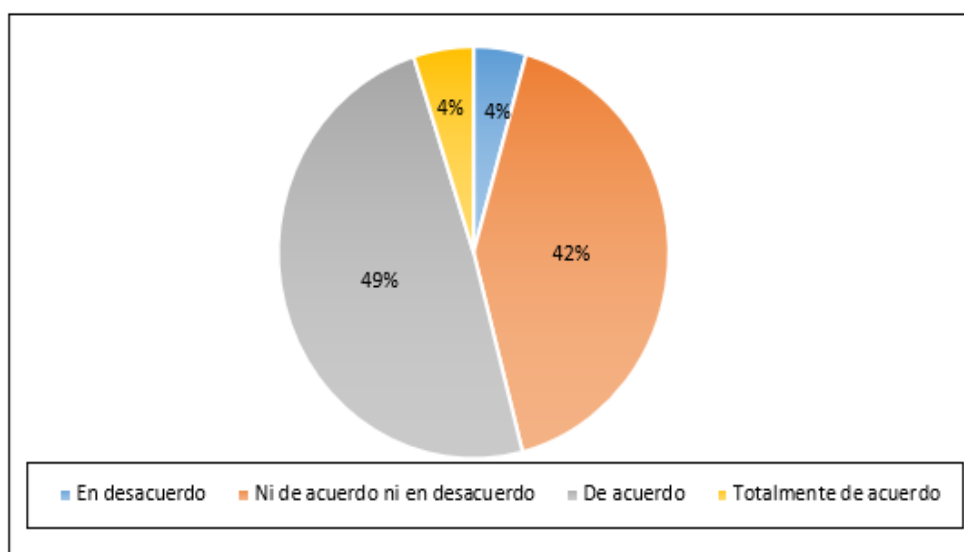
4.6.2.21. Pregunta 21

Tabla N° 26. Adaptación a las necesidades institucionales

CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	%
En desacuerdo	7	4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	67	42%
De acuerdo	79	49%
Totalmente de acuerdo	8	5%
TOTAL	161	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 23. Adaptación a las necesidades institucionales



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la pregunta 7, de la dimensión expectativa a e indicador adaptación, se evidencia que, del total de encuestados, el 49% indicó encontrarse de acuerdo, el 42% indicó encontrarse ni de acuerdo ni en de acuerdo, el 5% indica que encontrarse totalmente de acuerdo y el 4% indicó estar en desacuerdo.

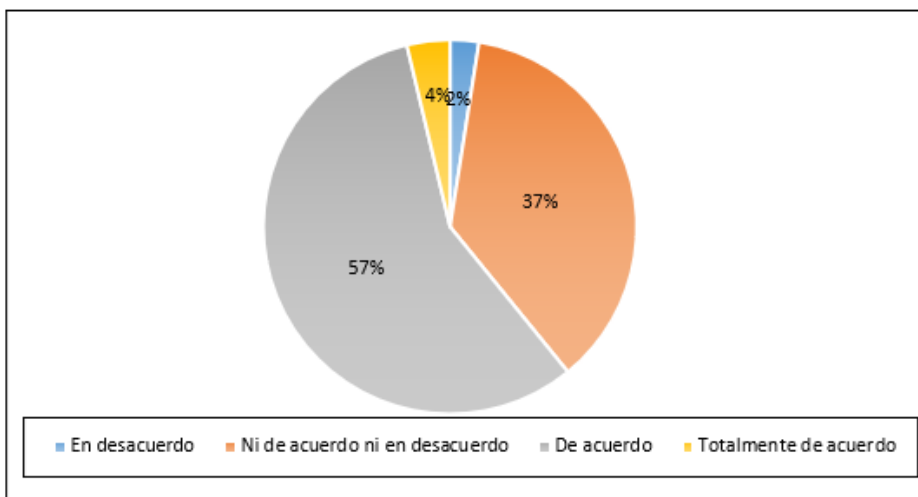
4.6.2.22. Pregunta 22

Tabla N° 27. El personal de la Unidad de Abastecimiento es claro en las explicaciones e informaciones brindadas

CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	%
En desacuerdo	4	2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	59	37%
De acuerdo	92	57%
Totalmente de acuerdo	6	4%
TOTAL	161	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 24. El personal de la Unidad de Abastecimiento es claro en las explicaciones e informaciones brindadas



Fuente: Elaboración propia

En referencia a la pregunta 8, de la dimensión expectativa a e indicador información clara, se evidencia que, del total de encuestados, el 57% indicó encontrarse de acuerdo, el 37% indicó encontrarse ni de acuerdo ni en de acuerdo, el 4% indica que encontrarse totalmente de acuerdo y el 2% indicó estar en desacuerdo.

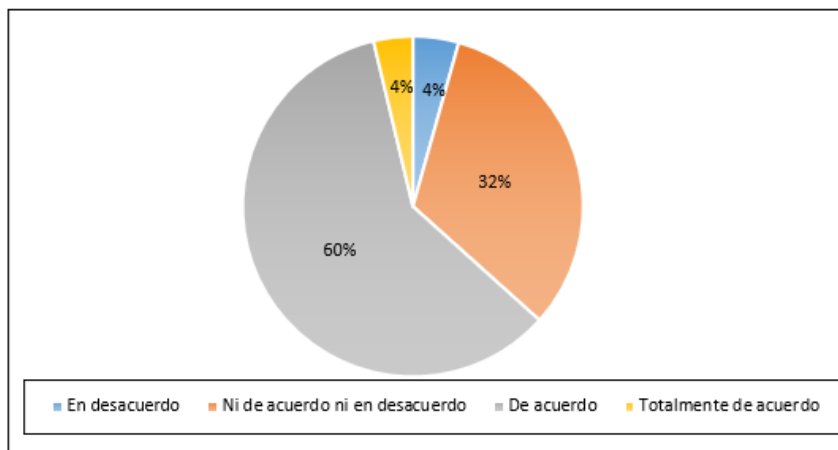
4.6.2.23. Pregunta 23

Tabla N° 28. Conocimiento acerca de los servicios prestados por parte de los servidores de la Institución

CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	%
En desacuerdo	7	4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	52	32%
De acuerdo	96	60%
Totalmente de acuerdo	6	4%
TOTAL	161	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 25. Conocimiento acerca de los servicios prestados por parte de los servidores de la Institución



Fuente: Elaboración propia

En referencia a la pregunta 9, de la dimensión expectativa a e indicador conocimiento esperado, se evidencia que, del total de encuestados, el 60% indicó encontrarse de acuerdo, el 32% indicó encontrarse ni de acuerdo ni en de acuerdo, el 4% indica que encontrarse totalmente de acuerdo y el 4% indicó estar en desacuerdo.

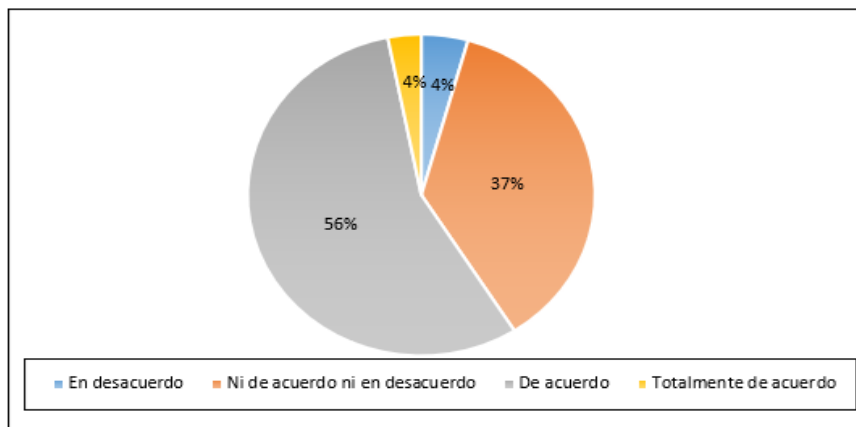
4.6.2.24. Pregunta 24

Tabla N° 29. Conocimiento acerca de los servicios prestados por parte de los servidores de la Institución

CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	%
En desacuerdo	7	4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	59	37%
De acuerdo	90	56%
Totalmente de acuerdo	5	3%
TOTAL	161	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 26. Conocimiento acerca de los servicios prestados por parte de los servidores de la Institución



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los de la pregunta 10, de la dimensión confianza a e indicador solución efectiva, se evidencia que, del total de encuestados, el 56% indicó encontrarse de acuerdo, el 37% indicó encontrarse ni de acuerdo ni en de acuerdo, el 4% indica que encontrarse en desacuerdo y el 3% indicó estar totalmente de acuerdo.

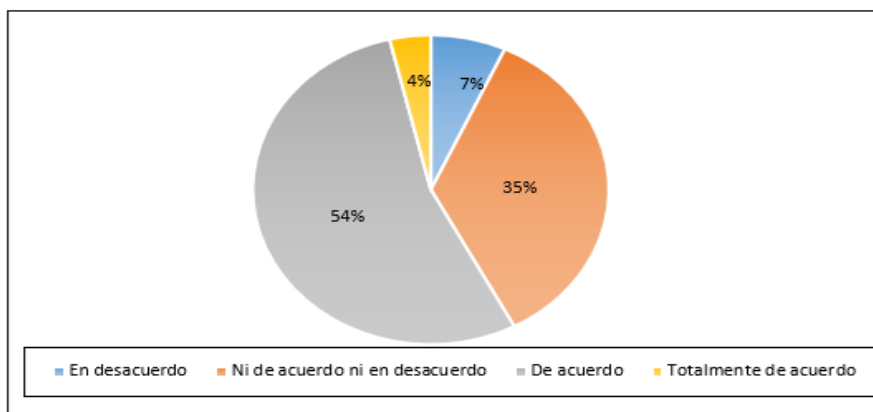
4.6.2.25. Pregunta 25

Tabla N° 30. La Unidad de Abastecimiento presta los servicios que los usuarios esperan

CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	%
En desacuerdo	11	7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	57	35%
De acuerdo	87	54%
Totalmente de acuerdo	6	4%
TOTAL	161	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 27. La Unidad de Abastecimiento presta los servicios que los usuarios esperan



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los de la pregunta 11, de la dimensión calidad funcional e indicador servicio esperado se evidencia que, del total de encuestados, el 54% indicó encontrarse de acuerdo, el 35% indicó encontrarse ni de acuerdo ni en de acuerdo, el 7% indica que encontrarse en desacuerdo y el 4% indicó encontrarse totalmente de acuerdo.

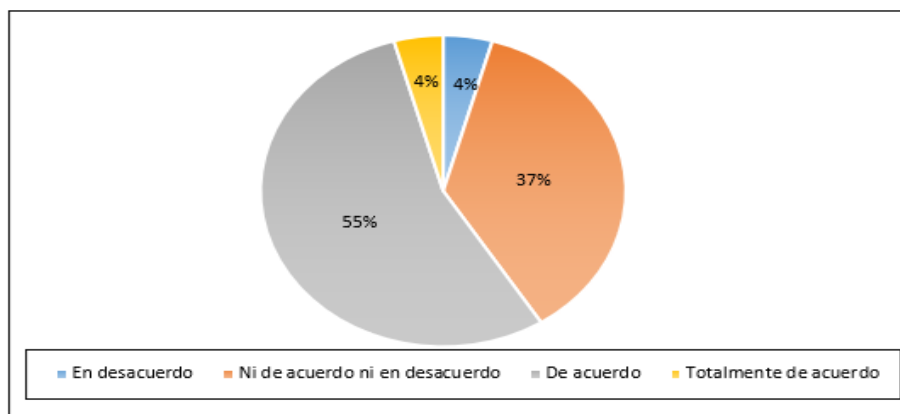
4.6.2.26. Pregunta 26

Tabla N° 31. El personal de la Unidad de Abastecimiento conoce los intereses y necesidades de sus usuarios

CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	%
En desacuerdo	7	4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	59	37%
De acuerdo	88	55%
Totalmente de acuerdo	7	4%
TOTAL	161	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 28. El personal de la Unidad de Abastecimiento conoce los intereses y necesidades de sus usuarios



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los de la pregunta 12, de la dimensión calidad funcional e indicador necesidad se evidencia que, del total de encuestados, el 55% indicó encontrarse de acuerdo, el 37% indicó encontrarse ni de acuerdo ni en de acuerdo, el 4% indica que encontrarse en desacuerdo y el 4% indicó encontrarse totalmente de acuerdo.

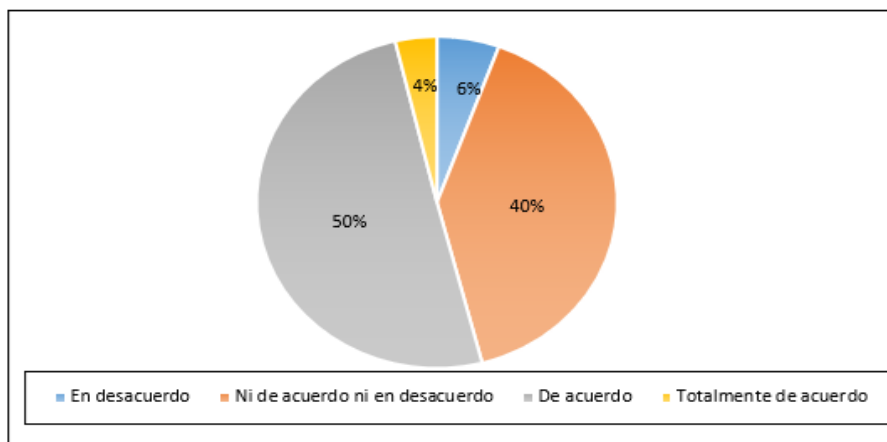
4.6.2.27. Pregunta 27

Tabla N° 32. Al recibir un servicio de la Unidad de Abastecimiento considera que es brindada con calidad

CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	%
En desacuerdo	9	6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	65	40%
De acuerdo	81	50%
Totalmente de acuerdo	6	4%
TOTAL	161	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 29. Al recibir un servicio de la Unidad de Abastecimiento considera que es brindada con calidad



Fuente: Elaboración propia

En referencia los de la pregunta 13, de la dimensión calidad técnica percibida e indicador calidad de servicio, se evidencia que, del total de encuestados, el 50% indicó encontrarse de acuerdo, el 40% indicó encontrarse ni de acuerdo ni en de acuerdo, el 6% indica que encontrarse en desacuerdo y el 4% indicó estar totalmente de acuerdo.

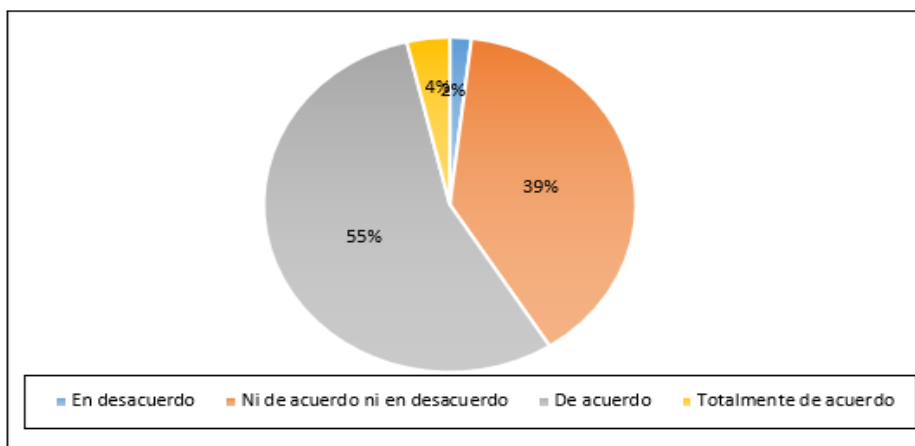
4.6.2.28. Pregunta 28

Tabla N° 33. La expectativa de atención de servicio cambio desde un panorama de antes y después de recibir el servicio

CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	%
En desacuerdo	3	2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	63	39%
De acuerdo	89	55%
Totalmente de acuerdo	6	4%
TOTAL	161	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 30. La expectativa de atención de servicio cambio desde un panorama de antes y después de recibir el servicio



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los de la pregunta 14, de la dimensión calidad técnica percibida e indicador expectativa de satisfacción, se evidencia que, del total de encuestados, el 55% indicó encontrarse de acuerdo, el 39% indicó encontrarse ni de acuerdo ni en de acuerdo, el 4% indica que encontrarse totalmente de acuerdo y el 2% indicó estar en desacuerdo. Resultados positivos que evidencian una buena expectativa sobre cambios, sin embargo, para poder mejorar los resultados, se requerirá brindar buenos servicios. Toda vez, sin ello, se encontraría destinado a caer el resultado.

4.6.3 Contrastación de Hipótesis

4.6.3.1. Prueba de Normalidad

Según Romero (2016) la prueba de Kolmogorov-Smirnov, también conocida como prueba K-S “es una prueba de significación estadística para verificar si los datos de la muestra proceden de una distribución normal. Se emplea para variables cuantitativas continuas y cuando el tamaño muestral es mayor de 50”.

Ha: Los datos analizados no siguen una distribución normal

Ho: Los datos analizados siguen una distribución normal

En ese sentido:

Si $p > 0.05$ aceptamos la hipótesis nula

Si $p < 0.05$ rechazamos la hipótesis nula de manera significativa

Tabla N° 34. Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov

Kolmogorov -Smirnov^a			
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de Servicio	.158	161	<.001
Satisfacción del Usuario Interno	.147	161	<.001

Fuente: SPSS Statistics versión 29

En la tabla 34, se observa que el valor de la significancia, es decir, el p valor ha sido <0.001, por lo que, es menor que 0.05 y, por ende, se rechaza Ho.

En ese sentido, aceptamos Ha, que significa que los datos analizados no siguen una distribución normal, por lo que, se aplicó el estadístico de Rho de Spearman.

4.6.3.2. Coeficiente de Rho de Spearman

De acuerdo a Hernández (2014) el coeficiente de Rho de Spearman se interpreta de la siguiente manera:

Tabla N° 35. Coeficiente Rho de Spearman

Coeficiente	Correlación
-1.00	Negativa muy fuerte
-0.75	Negativa considerable
-0.50	Negativa media
-0.25	Negativa débil
-0.10	Negativa muy débil
0	No existe correlación
+0.10	Positiva muy débil
+0.25	Positiva débil
+0.50	Positiva media
+0.75	Positiva considerable
+0.90	Positiva muy fuerte
+1.00	Positiva perfecta

Fuente: Hernández Sampieri (2014)

Por otro lado, para Martínez et al. (2009) el coeficiente de Rho de Spearman se interpreta de la siguiente manera:

Tabla N° 36. Coeficiente Rho de Spearman

Rango	Interpretación
<0.75 – 1.00]	Fuerte y perfecta
<0.50 – 0.75]	Moderada y fuerte
<0.25 – 0.50]	Débil
[0.00 – 0.25]	Escasa

Fuente: Martínez et al. (2009)

Hipótesis General

Ha: La calidad de servicio tiene relación directa y significativa con la satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL, Lima – 2023

Ho: La calidad de servicio no tiene relación directa y significativa con la satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL, Lima – 2023

El nivel de significancia $\alpha = 5\%$, asimismo, el nivel de significancia bilateral $\alpha/2 = 2.5\%$

Tabla N° 37. Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario interno

			Calidad	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad del Servicio	Coeficiente de correlación	1.000	.785**
		Sig. (bilateral)		<.001
		N	161	161
	Satisfacción del Usuario Interno	Coeficiente de correlación	.785**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	
		N	161	161

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 37, se observa la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL. En ese sentido, de acuerdo al coeficiente Rho de Spearman se obtiene un resultado de 0.785 el cual significa que hay una relación positiva fuerte y perfecta. Asimismo, de acuerdo al valor de significancia, el p valor ha sido <0.001, por lo que, es menor que 0.05/2 y, por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

En conclusión, una adecuada calidad de servicio permite una buena satisfacción del usuario interno, debido a que se existe una relación positiva fuerte y perfecta de 0.785 y significativa dado que el p-valor (<0.001) $\leq 0.05/2$.

Contrastación de Hipótesis Especifica 1

Ha: La fiabilidad tiene relación directa y significativa con la satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL, Lima - 2023.

Ho: La fiabilidad no tiene relación directa y significativa con la satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL, Lima - 2023.

El nivel de significancia $\alpha = 5\%$, asimismo, el nivel de significancia bilateral $\alpha/2 = 2.5\%$

Tabla N° 38. Relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario interno

		Fiabilidad	Satisfacción
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.619**
		N	161
Satisfacción del Usuario Interno		Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.619**
		N	161

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Fuente: Elaboración propia

De esta forma considerando que si el p-valor (<0.001) $\leq \alpha$ ($0.05/2$) se rechaza la hipótesis nula.

Por otro lado, los resultados de correlación de Rho de Spearman indican que aquellos valores que se aproximen a 1 comprenden una correlación fuerte y positiva. Mientras que aquellos valores que se aproximen a -1 indican una correlación fuerte y negativa. Por lo que, siendo el resultado 0.619, significa que hay una relación positiva moderada y fuerte.

En conclusión, una adecuada fiabilidad permite una buena satisfacción del usuario interno de OSIPTEL, debido a que, existe una relación positiva moderada y fuerte de 0.619 y significativa dado que el p-valor (<0.001) ≤ 0.025 .

Contrastación de Hipótesis Específica 2

Ha: La capacidad de respuesta tendrá una relación directa y significativa con la satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL, Lima - 2023.

Ho: La capacidad de respuesta no tendrá una relación directa y significativa con la satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL, Lima - 2023.

El nivel de significancia $\alpha = 5\%$, asimismo, el nivel de significancia bilateral $\alpha/2 = 2.5\%$

Tabla N° 39. Relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario interno

			Cap. de respuesta	Satisfacción
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	1.000	.619**
		Sig. (bilateral)		<.001
		N	161	161
	Satisfacción del Usuario Interno	Coefficiente de correlación	.619**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	
		N	161	161

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Fuente: Elaboración propia

De esta forma considerando que si el p-valor (<0.001) $\leq \alpha$ ($0.05/2$) se rechaza la hipótesis nula.

Por otro lado, los resultados de correlación de Rho de Spearman indican que aquellos valores que se aproximen a 1 comprenden una correlación fuerte y positiva. Mientras que aquellos valores que se aproximen a -1 indican una correlación fuerte y negativa. Por lo que, siendo el resultado 0.619, significa que hay una relación positiva moderada y fuerte.

En conclusión, una adecuada capacidad de respuesta permite una buena satisfacción del usuario interno de OSIPTEL, debido a que, existe una relación positiva moderada y fuerte de 0.619 y significativa dado que el p-valor (<0.001) $\leq 0.05/2$.

Contrastación de Hipótesis Especifica 3

Ha: La seguridad tendrá una relación directa y significativa con la satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL, Lima - 2023.

Ho: La seguridad no tendrá una relación directa y significativa con la satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL, Lima – 2023

El nivel de significancia $\alpha = 5\%$, asimismo, el nivel de significancia bilateral $\alpha/2 = 2.5\%$

Tabla N° 40. Relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario interno

			Seguridad	Satisfacción
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1.000	.665**
		Sig. (bilateral)		<.001
		N	161	161
	Satisfacción del Usuario Interno	Coeficiente de correlación	.665**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	
		N	161	161

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Fuente: Elaboración propia

De esta forma considerando que si el p-valor (<0.001) $\leq \alpha$ ($0.05/2$) se rechaza la hipótesis nula.

Por otro lado, los resultados de correlación de Rho de Spearman indican que aquellos valores que se aproximen a 1 comprenden una correlación fuerte y positiva. Mientras que aquellos valores que se aproximen a -1 indican una correlación fuerte y negativa. Por lo que, siendo el resultado 0.665, significa que hay una positiva moderada y fuerte.

En conclusión, una adecuada seguridad permitirá una buena satisfacción del usuario interno de OSIPTEL, debido a que, existe una relación positiva moderada y fuerte de 0.665 y significativa dado que el p-valor (<0.001) $\leq 0.05/2$.

Contrastación de Hipótesis Especifica 4

Ha: La empatía tiene una relación directa y significativa con la satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL, Lima - 2023.

Ho: La empatía no tiene una relación directa y significativa con la satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL, Lima - 2023.

El nivel de significancia $\alpha = 5\%$, asimismo, el nivel de significancia bilateral $\alpha/2 = 2.5\%$

Tabla N° 41. Relación entre la empatía y la satisfacción del usuario interno

			Empatía	Satisfacción
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1.000	.699**
		Sig. (bilateral)		<.001
		N	161	161
	Satisfacción del Usuario Interno	Coeficiente de correlación	.699**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	
		N	161	161

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Fuente: Elaboración propia

De esta forma considerando que si el p-valor (<0.001) $\leq \alpha$ ($0.05/2$) se rechaza la hipótesis nula.

Por otro lado, los resultados de correlación de Rho de Spearman indican que aquellos valores que se aproximen a 1 comprenden una correlación fuerte y positiva. Mientras que aquellos valores que se aproximen a -1 indican una correlación fuerte y negativa. Por lo que, siendo el resultado 0.699, significa que hay una relación positiva moderada y fuerte.

En conclusión, una adecuada empatía permite una buena satisfacción del usuario interno de OSIPTEL, debido a que, existe una relación positiva moderada y fuerte de 0.699 y significativa dado que el p-valor (<0.001) $\leq 0.05/2$.

Contrastación de Hipótesis Específica 5

Ha: Los elementos tangibles tienen una relación directa y significativa con la satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL, Lima - 2023.

Ho: Los elementos tangibles no tienen una relación directa y significativa con la satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL, Lima - 2023.

El nivel de significancia $\alpha = 5\%$, asimismo, el nivel de significancia bilateral $\alpha/2 = 2.5\%$

Tabla N° 42. Relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario interno

		Elementos Satisfacción tangibles		
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	1.000	.592**
		Sig. (bilateral)		<.001
		N	161	161
	Satisfacción del Usuario Interno	Coefficiente de correlación	.592**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	
		N	161	161

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Fuente: Elaboración propia

De esta forma considerando que si el p-valor (<0.001) $\leq \alpha$ ($0.05/2$) se rechaza la hipótesis nula.

Por otro lado, los resultados de correlación de Rho de Spearman indican que aquellos valores que se aproximen a 1 comprenden una correlación fuerte y positiva. Mientras que aquellos valores que se aproximen a -1 indican una correlación fuerte y negativa. Por lo que, siendo el resultado 0.592, significa que hay una relación positiva moderada y fuerte

En conclusión, un adecuado uso de los elementos tangibles permite una buena satisfacción del usuario interno de OSIPTEL, debido a que se existe una relación positiva moderada y fuerte de 0.592 y significativa dado que el p-valor (<0.001) $\leq 0.05/2$.

CAPITULO V

DISCUSION DE RESULTADOS

Al respecto, de acuerdo al objetivo general de la presente investigación, el cual consistió en determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL, Lima – 2023, se obtuvo como resultado que entre ambas variables existe un coeficiente de correlación positiva perfecta de 0.78, cuyo nivel de significancia, el p valor ha sido <0.001 , por lo que, es menor que $0.05/2$ y, por ende, se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo cual afirma que existe una relación directa y significativa entre las variables en mención, información que se ve contrastada con Canales (2023) en su investigación titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario interno de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL), Tumbes, Perú, 2021” donde determina que existe un coeficiente de correlación positiva moderada de 0.530 entre las variables investigadas y un valor de significancia de 0.00. De igual manera, Reto (2020) en su investigación titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario interno del Programa Nacional Cuna Más Sullana, 2019”, determino que existe una correlación muy alta de 0.922 entre las variables estudiadas. De esta manera, se observa que una adecuada calidad de servicio permite mejorar la satisfacción del usuario interno en una institución.

Asimismo, es importante precisar que, según Canales (2023) quien buscó identificar la influencia de calidad y satisfacción de usuarios en Sunafil, utilizó un instrumento cuyo nivel de confiabilidad según el Alfa de Cronbach fue de 0.935 y 0.916 para la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario interno respectivamente. Mientras que, de acuerdo a la presente investigación el nivel de confiabilidad del instrumento aplicado fue de 0.899 para la variable calidad de servicio y de 0.928 para la variable satisfacción de la satisfacción del usuario interno. En ese sentido, el instrumento utilizado para ambas investigaciones refleja una consistencia interna aceptada, que permite que estas investigaciones obtengan mejores resultados para una adecuada interpretación de variables.

Por otro lado, de acuerdo a la primera hipótesis específica que determina que la fiabilidad tiene relación directa y significativa con la satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL, Lima – 2023” se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación positiva moderada y fuerte de 0.619 y un nivel de significancia de p-valor (<0.001)

$\leq 0.05/2$, por lo que, una adecuada fiabilidad permite una buena satisfacción del usuario interno de OSIPTEL.

En ese sentido, según Canales (2023) en su primera hipótesis que determina que “la fiabilidad influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de SUNAFIL”, obtuvo como resultado un coeficiente de correlación de Pearson de 0.459, lo cual indica una correlación positiva moderada entre las variables fiabilidad y satisfacción del usuario interno, y un valor de significancia de 0.00, por lo que, se conoció la influencia de la fiabilidad en la satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL). Asimismo, determino que la interacción con el personal en cualquier campo afectará las percepciones de los demás, y que la confianza en la organización depende del personal y los procedimientos. En conclusión, es importante brindar un servicio de forma correcta desde el primer momento.

Asimismo, de acuerdo a la segunda hipótesis específica que determina que la capacidad de respuesta tiene relación directa y significativa con la satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL, Lima – 2023” se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación positiva moderada de 0.619 y un nivel de significancia de p-valor (<0.001) $\leq 0.05/2$, por lo que, una adecuada la capacidad de respuesta permite una buena satisfacción del usuario interno de OSIPTEL.

En esa misma línea, Canales (2023) determino que “la capacidad de respuesta influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de SUNAFIL”, obteniendo como resultado un coeficiente de correlación de Pearson de 0.480, lo cual muestra una correlación positiva moderada entre ambas variables y un valor de significancia de 0.00, el cual es menor al p valor 0.05, por lo que se determinó que la capacidad de respuesta influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la SUNAFIL.

Por otro lado, de acuerdo a la tercera hipótesis específica que determina que la seguridad tiene relación directa y significativa con la satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL, Lima – 2023” se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación moderada y fuerte de 0.665 y un nivel de significancia de p-valor (<0.001) $\leq 0.05/2$, por lo que, una adecuada seguridad permite una buena satisfacción del usuario interno de OSIPTEL.

En ese sentido, Canales (2023) en su tercera hipótesis que determina que “la seguridad influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de SUNAFIL”, obtuvo como

resultado un coeficiente de correlación de Pearson de 0.451, lo cual muestra una correlación positiva moderada entre ambas variables según su investigación y un valor de significancia de 0.00, el cual es menor al p valor 0.05, por lo que se determinó que la seguridad influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la SUNAFIL.

De igual manera, de acuerdo a la cuarta hipótesis específica que determina que la empatía tiene relación directa y significativa con la satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL, Lima – 2023” se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación positiva moderada y fuerte de 0.699 y un nivel de significancia de p-valor (<0.001) $\leq 0.05/2$, por lo que, una adecuada empatía permite una buena satisfacción del usuario interno de OSIPTEL.

Canales (2023) en su cuarta hipótesis que determina que “la empatía influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de SUNAFIL”, obtuvo como resultado un coeficiente de correlación de Pearson de 0.413, lo cual muestra una correlación positiva moderada entre las variables empatía y satisfacción del usuario según su investigación y un valor de significancia de 0.00, el cual es menor al p valor 0.05, por lo que se determinó que la empatía influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la SUNAFIL.

Por último, de acuerdo a la quinta hipótesis específica que determina que los elementos tangibles tienen relación directa y significativa con la satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL, Lima – 2023” se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación positiva moderada y fuerte de 0.592 y un nivel de significancia de p-valor (<0.001) $\leq 0.05/2$ por lo que, un adecuado uso de los elementos tangibles permite una buena satisfacción del usuario interno de OSIPTEL.

Al respecto, Canales (2023) determinó que “los elementos tangibles influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de SUNAFIL”, obteniendo como resultado un coeficiente de correlación de Pearson de 0.531, lo cual muestra una correlación positiva moderada entre las variables según su investigación y un valor de significancia de 0.00, el cual es menor al p valor 0.05, por lo que se determinó que los elementos tangibles influyen significativamente en la satisfacción de los usuarios de la SUNAFIL.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES

1. Respecto a la hipótesis general, se concluye que la calidad de servicio y la satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL, tiene una relación positiva fuerte y perfecta de 0.785, y un valor de significancia de p valor ($<0.001 \leq 0.05/2$), por lo que, una adecuada calidad de servicio permite una buena satisfacción del usuario interno contrastando así, la importancia de comprender las necesidades de los usuarios, e identificar las falencias para de esta forma conseguir mejoras progresivas respecto a la calidad de servicio brindado a los servidores de la institución por parte de la Unidad de Abastecimiento.
2. De acuerdo a la primera hipótesis específica, se concluye que la fiabilidad y la satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL, tiene una relación positiva moderada y fuerte de 0.619, y un valor de significancia de p valor ($<0.001 \leq 0.05/2$). Asimismo, de los resultados descriptivos de la dimensión fiabilidad se identifica que se obtiene resultados regulares, más no resaltantes, motivo por el cual se identifica posibles causas como la carga laboral, premura en la necesidad de adquirir y/o contratar un servicio, demoras en los procesos de contratación e identificación de errores ubicados en la etapa final de pagos.
3. De acuerdo a la segunda hipótesis específica, se concluye que la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL, tiene una relación positiva moderada y fuerte de 0.619, y un valor de significancia de p valor ($<0.001 \leq 0.05/2$). Asimismo, respecto a los resultados descriptivos de la dimensión capacidad de respuesta se identifica que se obtiene resultados buenos y no impresionantes, motivo por el cual se identifica que el personal de la Unidad de Abastecimiento no cuenta con trato adecuado al atender la totalidad de orientaciones, esto es debido a la actividades pendientes y urgentes por atender. Asimismo, no comunica adecuadamente la información a los usuarios internos, debido a que, en gran medida utilizan información con caracteres técnicos.
4. De acuerdo a la tercera hipótesis específica, se concluye que la seguridad y la satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL, tiene una relación positiva moderada y fuerte de 0.665, y un valor de significancia de p valor ($<0.001 \leq 0.05/2$). Asimismo, de acuerdo a los resultados descriptivos de la dimensión seguridad se identifica que se obtiene resultados regulares que no va de forma creciente, motivo por el cual se identifica que el trato es amable dependiendo de los meses, si corresponde a los periodos agosto a diciembre, el personal de la Unidad de Abastecimiento se encuentra en la etapa

de cierre, por lo que, no suelen estar prestos a brindar apoyo a los servidores de manera constante.

5. De acuerdo a la cuarta hipótesis específica, se concluye que la empatía y la satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL, tiene una relación positiva moderada y fuerte de 0.699, y un valor de significancia de p valor (<0.001) $\leq 0.05/2$. Asimismo, de acuerdo a los resultados obtenidos de la estadística descriptiva se concluye que los resultados son buenos. Sin embargo, se ha evidenciado poco tino en el trato por parte del personal de la Unidad de Abastecimiento, que es generada propio de las actividades bajo presión a la que está sujeta todo el personal, debido a la cantidad de requerimientos recibidos y que todas son requeridas de atender de manera urgente.
6. De acuerdo a la quinta hipótesis específica, se concluye que los elementos tangibles y la satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL, tiene una relación positiva moderada y fuerte de 0.592, y un valor de significancia de p valor (<0.001) $\leq 0.05/2$. Asimismo, de acuerdo a los resultados obtenidos en la estadística descriptiva se concluye que los resultados evidencian una proximidad muy cerca entre estar de acuerdo o no, sobre si la Unidad de Abastecimiento está realizando un buen estudio de mercado o no, así como errores que se evidencian en la última etapa de pagos.

CAPITULO VII

RECOMENDACIONES

- 1.- Se recomienda hacer una revisión exhaustiva de las actividades realizadas diariamente por el personal de la Unidad de Abastecimiento, para identificar y evaluar las incidencias que se han presentado a través de la presente investigación, toda vez que, la calidad de servicio brindado a los usuarios internos de la institución, se ve reflejado en la satisfacción de los servidores internos y, por ende, en la prestación de servicios a los usuarios externos.
- 2.- Se recomienda establecer orden y distribución de la carga laboral para que sea equitativa. De igual manera, consideramos pertinente sugerir la contratación de 2 especialistas en contrataciones a fin de disminuir la carga laboral, así como realizar la programación de requerimientos con una anticipación de 12 meses como mínimo, debido a que, con ello se puede asegurar en gran medida la disponibilidad presupuestal y minimizar errores. Asimismo, se recomienda incluir en las actividades obligatorias la actividad de “Control previo a requerimiento” que se realizaría antes de emitir un requerimiento formalmente, ya que, a la fecha solo existe control previo a pago que es la etapa final.
- 3.- Se considera que se debe establecer mejorar la forma de orientación y/o formas de comunicación con los usuarios, por lo que, se sugiere establecer capacitaciones relacionadas a las formas de comunicación y/o asesoramiento, toda vez, que el personal de la Unidad de Abastecimiento solo se encuentra capacitado técnicamente, pero no en cursos de servicio de atención al cliente interno y/o comunicación efectiva.
- 4.- Es conveniente recomendar realizar actividades como pausas activas, y/o capacitaciones sobre trabajos bajo presión y estrés, así como establecer protocolos de respuesta a consultas recurrentes y establecer procedimientos más específicos para trasladar la información a los usuarios e informar con diligencia.
- 5.- Al respecto, se recomienda establecer una mejor forma de categorizar los requerimientos según el nivel de urgencia, tal es el caso de “requerimientos bajos”, “requerimientos intermedios” y “requerimientos urgentes”, tomando primero como base las actividades y/o gastos fijos establecidos, así como la anticipación debida, para así presentar un presupuesto asegurado.
- 6.- Al respecto, se recomienda realizar una verificación cautelosa del cumplimiento de los procedimientos, dado que el mismo, existe porque fue revisado por el área legal correspondiente. Ello, se podría lograr con evaluación consecutiva relacionado al cumplimiento de los procedimientos interno, delegando dicha actividad al área de planeamiento quien, a su vez, realiza monitoreo de procesos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Àlvarez, J., Àlvarez, I., & Bullòn, J. (2006). *Introducciòn a la Calidad*. Ideaspropias.
- Alzamora, M. (2020). La calidad del servicio al cliente y la satisfacciòn laboral en la industria hotelera de las ciudades de Panamá y de Colòn. *Invest. Pens. Crit.*
- Arevalo, J., & Villegas, E. (2020). Calidad de servicio y su relaciòn con la satisfacciòn de los usuarios en la Oficina de Logística, sede central del Gobierno Regional San Martín, 2020. (*Título de Licenciatura*). Universidad Cesar Vallejo, San Martín.
- Atalaya, M. (2001). Nuevos enfoques en selecciòn de personal. *Revista De Investigaciòn En Psicología*. 133–144.
- Baby, J., & Londoño, J. (2005). *Valor Percibido por el Cliente (VPC), como una herramienta para el anàlisis competitivo*. Medellin: AD-Minister.
- Baptista, P., Fernandez, C., & Hernandez, R. (2014). *Metodologia de la Investigaciòn*. Mexico D.F: McGRAW-HILL .
- Barrios, G. (2023). Diseño de investigacion de un sistema de gestion de la calidad utilizando la norma ISO 9001:2015 en una organizaciòn no gubernamental para mejora de sus procesos y servicios . Guatemala
- Bimboza, J., & Cardenas, L. (2023). *Calidad del servicio y satisfacciòn del cliente. El caso del mantenimiento vehicular liviano*. Ambato.
- Bolton, R., & Drew, J. (1991). "A Multistage Model of Customers" Assessment of service quality and value, *Journal of consumer research*.
- Botia, M., & Orozco, L. (2012). *Competencias en servicio al cliente y efectividad en soluciòn de problemas*. Argentina.
- Camison, C., Cruz, S., & Gonzalez, T. (2006). *Gestiòn de la Calidad*. Madrid: Pearson.
- Canadá, P. d. (2015). *Portal de contrataciones públicas de Canadá*. Obtenido de www.buyandsell.gc.ca

- Canales, M. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL), Tumbes, Perú, 2021.*
- Carrasco, M. (2023). Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL), Tumbes, Perú, 2021. (*Título de maestría*). Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes.
- Castro, J. (2019). El siglo XXI, ¿El siglo de Canadá? *Core*, 191-206.
- Churchill, G., & Suprenant, C. (1982). An Investigation into the determinants of customer satisfaction. *Journal of marketing research*.
- Corea, L., & Gomez, S. (2014). *Marketing de Servicio*.
- Corral, Y. (2009). *Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos*.
- Cronin, J., & Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3).
- Cruz, N., & Centeno, E. (2020). Evaluación de la calidad del servicio de abastecimiento de agua potable a partir de la percepción de personas usuarias: El caso en Cartago, Costa Rica. *Ciencias Ambientales*.
- De la Cruz, K. (2022). Calidad del servicio logístico y su relación con la satisfacción de los clientes en la empresa Darysa S.A.C, Ica, 2021. (*Título de licenciatura*). Universidad San Ignacion de Loyola, Ica.
- Deming, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad la salida de la crisis*.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*.
- García, J., Cepeda, G., & Ruiz, D. (2012). *La satisfacción de clientes y su relación con la percepción de calidad en Centro de Fitness: utilización de la escala CALIDFITI*. Palma de Mallorca: Revista de Psicología del Deporte.
- Giese, J., & Cote, J. (2000). *Defining Customer satisfaction*. Academy of Marketing Science. Obtenido de <http://www.amsreview.org/amsrev/theory/giese01-00.html>

- Gimero, J. (2023). *Observatorio de contratación pública*. Obtenido de www.obcp.es
- Gómez, C. (2016). *Wachendorff*. Obtenido de <https://www.wachendorff-automation.es/calidad-superior/>
- Gonzalez, A. (2015). *La innovación en el servicio al cliente*.
- Gonzalez, A., & Flores, L. (2021). Logística Integral y Satisfacción del Cliente de los Servicios Logísticos en Guayaquil. (*Título de maestría*). Universidad Politecnica Salesiana, Guayaquil.
- Goula, A., Rizopoulos, T., Stamouli, M.-A., Kelesi, M., & Kaba, E. (2022). Internal Quality and Job Satisfaction in Health Care Services. *Environmental Research and Public Health*.
- Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., Rojas, C., & Arias, J. (2023). *Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis*.
- Hernandez, A. (2012). *El valor percibido por el consumidor: conceptualización y variables relacionadas. Camino para el éxito de un negocio*.
- Ibrahim, M., Huang, D., Sarfraz, M., & Ivascu, L. (2020). Effects of internal service quality on nurses' job satisfaction, commitment and performance: Mediating role of employee well-being. *NursingOpen*.
- Ishikawa, K. (1986). *¿Qué es el control total de calidad?* Grupo Editorial Norma.
- Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte Empresarial*, 425-437.
- Jimenez, E., & Roca, M. (2017). *Innovación en los métodos de contratación pública en América Latina y el Caribe: Casos de Estudio*. Obtenido de Casos de Estudio, BID: <http://publications.iadb.org>
- Juran, J. (1990). *Juran y la planificación para la calidad*. Madrid: 1a. ed.
- Lopez, J. (2009). La importancia de los conocimientos. *Innovación y experiencias Educativas*.
- Lopez, M. (2013). *Importancia de la Calidad del Servicio al Cliente*. ITSON.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2009). *Marketing de Servicios*. Naucalpan de Juárez: Pearson.

- Martinez, R., Tuya, L., Martinez, M., Perez, A., & Alberto, A. (2009). *El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización*. Habana: Revista Habanera de Ciencias Médicas.
- Mayer, R. C. (s.f.). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*.
- MEF. (2023). Obtenido de <http://mef.gob.pe>
- Mejias, A., & Manrique, S. (2011). *Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores*.
- Mendoza, U., & Soliss, F. (2022). *Calidad, conocimiento e innovación de procesos de manufactura en Ciudad Juarez, México*. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*.
- Miranda, M., Romero, M., Chiriboga, P., Tapia, L., & Fuentes, L. (2021). *La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio's. Alausí*. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*.
- Monsiváis Carrillo, A. (2019). La calidad percibida de los servicios públicos locales y la confianza institucional en México. *Región y sociedad*.
- Mora, C. (2011). La calidad de servicio y la satisfacción del consumidor. *remark*, 146-162.
- Moreno, G., & Osorno, E. (2017). *Capacitación de personal y la administración del cambio*. Managua.
- Moya, M. (2016). *Estrategia: Calidad de Servicio*. (M. P. Logistec, Ed.) Obtenido de <https://www.revistalogistec.com/component/k2/item/2278-estrategia-calidad-de-servicio>
- Muntane, J. (2010). *Introducción a la Investigación básica*. RAPD.
- Murillo, L. (2018). *Fundamentos de Servicio al Cliente*. Bogota: Preandina.

- Naranjo, R. (2020). La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS. (*Tesis de Maestría*). Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
- Omill, N. (2008). *Necesidades*.
- Padilla, M. (2021). Calidad de servicio logístico y su relación con la satisfacción del cliente interno de una universidad de Piura, 2021. (*Título de Maestría*). Universidad Cesar Vallejo, Piura.
- Palacios, Y. (2020). *Las expectativas del cliente y la competencia laboral en el Banco de la Nación, Jaén 2018*.
- Palomino, F. (2022). Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Municipalidad Distrital de Sayán en el año 2019. (*Título de licenciatura*). Universidad Nacional Jose Faustino Carrión, Sayan.
- Palumbo, G. (2021). Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario del Servicio de Transporte Terrestre Transfronterizo de Pasajeros Ruta Tacna - Arica en la Modalidad de Auto Colectivo, Tacna, 2019. (*Título de Maestría*). Universidad Privada de Tacna, Tacna.
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1992). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *ResearchGate*, 67(4). Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/285787177_Revision_del_concepto_de_calidad_del_servicio_y_sus_modelos_de_medicion
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL. A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *ResearchGate*, 64(1).
- Pelayo, J., & Ortiz, N. (2019). La satisfacción en las empresas de logística internacional en Jalisco. *Investigación Administrativa*.
- Peralta, J. (2006). *Rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio*. Arica.

- Perié, G., Dramicanin, S., & Paviovie, N. (2021). The influence of internal service quality and employee satisfaction on organizational commitment in travel agencies: The case of Serbia. *Hotel and Tourism Management*.
- Portal de Contrataciones Públicas de Canadá . (2015). Obtenido de www.buyandsell.gc.ca
- Quero, M. (2010). Confiabilidad y Coeficiente Alfa de Cronbach.
- Reategui, P. (2019). Conceptos de aceptación y adaptación en discapacidades mayores. *Revista Medica Herediana*.
- Reto, K. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del Programa Nacional Cuna Mas Sullana 2019*. Piura.
- Reyes, L., & Veliz, M. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa. *Polo del conocimiento*.
- Ríos, C. (2021). Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Oficina de Actas, Registros y Certificados de la FCCSS UPLA 2019. (*Título de Maestría*). Universidad Peruana los Andes, Huancayo.
- Rivera, S. (2019). La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador. (*Título de Maestría*). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil.
- Tarí, J. (2000). *Calidad Total: fuente de ventaja competitiva*. Espagráfic.
- Torres, F. (2015). *Relación entre satisfacción laboral y amabilidad rasgo del colaborador interno en el hospital Edgardo Rebagliati Martins Lima – Perú* . Lima.
- Yufra, R. (2020). *Análisis de la problemática de las compras públicas en los gobiernos locales en el Perú*.
- Zafrill, J., & Laencina, T. (2020). *Preocupación por la calidad y orientación al ciudadano - cliente*. Murcia, España: Escuela de Administración Pública.
- Zeithaml, V. (1998). Consumer Perceptions of Price Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence. *Journal of Marketing*, 52.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL: PG: ¿Que relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL, Lima - 2023?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS: PE1: ¿Qué relación existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL, Lima - 2023? PE2: ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL, Lima - 2023? PE3: ¿Qué relación existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL, Lima - 2023? PE4: ¿Qué relación existe entre la empatía y la satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL, Lima - 2023? PE5: ¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL, Lima - 2023?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: OG: Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL, Lima - 2023</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: OE1: Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL, Lima - 2023 OE2: Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL, Lima - 2023 OE3: Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL, Lima - 2023 OE4: Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL, Lima - 2023 OE5: Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL, Lima - 2023</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL: HG: La calidad de servicio tendrá una relación directa y significativa con la satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL, Lima - 2023</p> <p>HIPOTESIS ESPECÍFICAS: HE1: La fiabilidad tendrá una relación directa y significativa con la satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL, Lima - 2023. HE2: La capacidad de respuesta tendrá una relación directa y significativa con la satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL, Lima - 2023. HE3: La seguridad tendrá una relación directa y significativa con la satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL, Lima - 2023. HE4: La empatía tendrá una relación directa y significativa con la satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL, Lima - 2023. HE5: Los elementos tangibles tendrán una relación directa y significativa con la satisfacción del usuario interno en la Unidad de Abastecimiento de OSIPTEL, Lima - 2023.</p>	<p>Variable Independiente:</p> <p>Calidad de Servicio</p>	<p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Elementos tangibles</p>	<p>Promesa Calidad Confianza</p> <p>Comunicación Efectiva Capacitación del personal Disposición del personal</p> <p>Amabilidad Recurso Cognitivo</p> <p>Atención Interés Mejora Continua</p> <p>Elementos Físicos Prestación de Servicios</p>	<p>Tipo de investigación: Básico Nivel de investigación: Descriptivo Correlacional Diseño: No Experimental Método: Hipotético Deductivo Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Población: 276 Muestra: 161</p>
			<p>Variable Dependiente:</p> <p>Satisfacción del usuario</p>	<p>Valor percibido</p> <p>Confianza</p> <p>Expectativas</p> <p>Calidad funcional</p> <p>Post Venta</p>	<p>Credibilidad Inconvenientes Preferencias</p> <p>Recomendación del servicio Innovación del servicio Idealización del servicio</p> <p>Adaptación Información Clara Conocimiento esperado</p> <p>Solución Efectiva Servicio esperado Necesidad</p> <p>Calidad de servicio Expectativa de satisfacción</p>	

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

ENCUESTA PARA DETERMINAR LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO EN LA UNIDAD DE ABASTECIMIENTO DE OSIPTEL, LIMA - 2023

La investigación realizada por bachilleres de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur, busca conocer, analizar y evaluar la calidad de servicios que brinda la Unidad de Abastecimiento, y de esta forma cuantificar la satisfacción que tienen los usuarios internos de OSIPTEL. Por favor, rellene la siguiente encuesta, los datos de esta, serán privadas. Tanto su contenido como sus resultados serán tratados con la máxima confidencialidad.

Instrucciones: Seleccione la opción que mejor se adecue a su respuesta, según la escala mostrada

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Calidad de Servicio Aquella que es percibida y que pasa por un proceso de juicio del consumidor respecto a la excelencia y superioridad del servicio.

N°	DIMENSION	INDICADORES	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	Fiabilidad: Idoneidad que posee cada empresa y que presta su servicio al público de forma segura, confiable y detallada.	Promesa Es el compromiso que tiene una entidad con los clientes, en cuanto a la entrega correcta y oportuna del servicio acordado.	¿El personal de Unidad de Abastecimiento cumple con las actividades coordinadas con el área usuaria?					
2		Calidad Conjunto de propiedades inherentes al producto que permite valorarla. En cuanto al servicio, implica hacer bien las cosas desde la primera vez, teniendo un buen trato y siendo oportuno con el cumplimiento de las tareas.	¿Generalmente los bienes y servicios brindados por el personal de la Unidad de Abastecimiento son de buena calidad?					
3		Confianza La esperanza de que algo suceda conforme a las expectativas que se tiene de alguien o algo.	Cuándo se solicita algún requerimiento a la Unidad de Abastecimiento, ¿Fue atendido dentro del plazo esperado?					
4			¿Considera que el personal de la Unidad de Abastecimiento realiza todos los					

			procedimientos requeridos de acuerdo a los lineamientos de la institución?					
5	Capacidad de respuesta: Actitud que muestra la entidad, a través del apoyo eficaz a los usuarios y la entrega rápida de información, permitiendo generar soluciones adecuadas.	Comunicación efectiva Consiste en transmitir el mensaje de una forma entendible y clara hacia los clientes sin provocar dudas o posibles interpretaciones equivocadas, en el momento adecuado	¿El personal de la Unidad de Abastecimiento me orienta en forma diligente cada pregunta que le realizo en función a mi necesidad?					
6		Capacitación del personal Acciones que una empresa pone a disposición de sus trabajadores para que obtengan más conocimientos	Ante un inconveniente ¿Los servidores de la Unidad de Abastecimiento aplican su conocimiento al establecer alternativas de solución?					
7		Disposición del personal Capacidad para atender al cliente de manera rápida y eficiente.	¿El personal de la Unidad de Abastecimiento se encuentra dispuesto a absolver sus dudas cada vez que lo requiere?					
8	Seguridad Es el sentimiento de protección frente a carencias y peligros externos que afectan negativamente la calidad de vida	Amabilidad Acto o comportamiento en el cual se muestra amable con el usuario	¿El personal de la Unidad de Abastecimiento cuenta con colaboradores que presentan un trato amable?					
9		Recurso cognitivo Aquello que le pertenece o está relacionado al conocimiento del hombre	¿Considera que la información brindada por el personal de la Unidad de Abastecimiento cuenta con el argumento técnico correcto?					
	Empatía	Atención Es una función cognitiva que permite	¿El personal de la Unidad de					


10	Es la intención de comprender los sentimientos y emociones, intentando experimentar	enfocar de forma activa o pasiva el interés y conciencia de la persona hacia un estímulo o acontecimiento (interno o externo)	Abastecimiento responde a todas sus dudas y/o consultas de manera pertinente?					
11	de forma objetiva y racional lo que siente otro individuo.	Interés La palabra proviene de latín “interesse” que significa importar la cual hace referencia a la afinidad o tendencia de una persona hacia otro sujeto, cosa o situación.	¿El personal de la Unidad de Abastecimiento se muestra diligente y dispuesto a responder los requerimientos del usuario?					
12		Mejora continua Se busca implementar soluciones constantes y actualizadas a los problemas, promoviendo una autoevaluación que le permita identificar oportunidades de mejora en cada proceso.	¿Los servidores de la Unidad de Abastecimiento resuelven las consultas complejas sobre los requerimientos por solicitar a fin de satisfacer sus necesidades?					
13	Elementos Tangibles: Conjunto de características que brinda apariencia de los servicios que se ofrece, tales como las instalaciones físicas, el personal, los materiales de comunicación y los equipos	Elementos Físicos Los que intervienen en el proceso de fabricación del servicio, el cual hace referencia al soporte físico	¿Los elementos físicos (Términos de referencia, Especificaciones técnicas, entre otros documentos de contratación) son de fácil acceso a la información pública?					
14		Prestación de Servicio La búsqueda del mejor proveedor de servicios, la comprobación de disponibilidad de para atender el servicio, la solicitud del servicio	¿Considera que la Unidad de Abastecimiento realiza un correcto estudio de mercado al momento de adquirir el mejor bien y/o servicio de acuerdo a su requerimiento?					

Satisfacción del usuario: nivel de estado de ánimo de una persona que se produce de comparar el rendimiento percibido de un producto y/o servicio con sus expectativas

N°	DIMENSION	INDICADORES	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	Valor Percibido: Identificación de valor luego de obtener el servicio	Credibilidad: Conducta de reciprocidad del otro haciendo referencia a la confianza	¿El servicio brindado por la Unidad de Abastecimiento es bueno y le genera confianza?					
2		Inconvenientes: Situación no resuelta o indeterminada	¿Ha presentado problemas o inconvenientes en los servicios brindados por la Unidad de Abastecimiento?					
3		Preferencias: Tomar una decisión basada en gustos.	¿Al recibir un servicio de la Unidad de Abastecimiento considera que lo hicieron bien, por tanto, volvería a realizarlo de la misma manera?					
4	las condiciones acordadas.	Confianza: Saber que la empresa cumplirá con el servicio bajo	Recomendaciones del servicio: Usuario se convierten en anunciantes	¿Al recibir un servicio de la Unidad de Abastecimiento, lo recomendaría a otros usuarios?				
5		Innovación del servicio: Nueva forma de realizar las actividades	¿Considera que la Unidad de Abastecimiento es innovadora y con visión de mejora?					
6		Idealización del servicio: Definición mental de lo que se considera sin errores	¿Los servicios prestados por la Unidad de Abastecimiento están cerca de los ideales para la entidad?					
7	Una percepción adelantada a una situación.	Expectativas: Una percepción adelantada a una situación.	Adaptación: Habilidad de hacer frente a los cambios	¿El servicio que se ofrece en esta oficina se adapta a sus necesidades como usuario?				
8		Información clara: Información brindada	¿El personal de la Unidad de Abastecimiento es					

		de forma resumida y comprensiva	claro en las explicaciones o informaciones dadas?					
9		Conocimiento esperado: Capacidad de conocimientos necesarios para brindar una óptima atención	¿El personal de esta oficina posee los conocimientos acerca de los servicios prestados?					
10	Calidad funcional: Juicio que hace un usuario sobre lo bueno o malo de un servicio	Solución efectiva: Respuesta a una duda o problema	¿El personal de Unidad de Abastecimiento ha solucionado satisfactoriamente mis quejas?					
11	servicio prestado	Servicio Esperado: Entender lo que el usuario realmente busca	¿La Unidad de Abastecimiento presta un servicio que usted espera?					
12		Necesidad: Estado de carencia percibida	¿El personal de la Unidad de Abastecimiento conoce los intereses y necesidades de sus usuarios?					
13	Calidad Técnica Percibida: Servicio técnico mente correcto y con un resultado aceptable	Calidad de Servicio: Actividades destinadas a abastecer la necesidad del usuario	¿Al recibir un servicio de la Unidad de Abastecimiento considera que es brindada con calidad?					
14		Expectativa de satisfacción: Idea adelantada basada en la experiencia comentada, observada u obtenida con anterioridad.	¿Considera que la expectativa de atención de servicio cambio desde un panorama de antes y después de recibir el servicio?					

Anexo 3. Formato de Validación de expertos



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ - UTEPERÚ
Facultad de Ingeniería y Diseño
Escuela Profesional de Administración de Empresas

FICHA DE VALIDACIÓN

1. Datos del experto:

Apellidos y nombres: Arque Flores Jorge Luis
 Grado académico: D- Ciencias Empresariales
 Título profesional: Economista
 Especialidad:

2. Título de la investigación: Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario Interno en la Unidad de Abastecimiento de Osiptel, Lima – 2023

3. Investigador/es: - Poma Apaza Liz
 - Huaman Yana, Rosaly Marcelina

4. Instrumento: Cuestionario


N°	INDICADORES	EVIDENCIAS	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
01	Metodología	La técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación					X
02	Coherencia	Entre los subindicadores, indicadores y dimensiones				X	
03	Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad				X	
04	Consistencia	Basados en aspectos teóricos de la variable					X
05	Objetividad	Expresado en conductas observables				X	
06	Intencionalidad	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación. Objetivos, hipótesis y variables				X	
07	Claridad	Formulado con lenguaje apropiado					X
08	Actualidad	Acorde al avance de la ciencia y tecnología					X
09	Organización	Muestra una organización lógica				X	
10	Pertinencia	El instrumento es adecuado al tipo de investigación				X	
TOTAL							
			A	B	C	D	E

5. COEFICIENTE DE VALIDACIÓN (CV) = $\frac{(1^{\circ}A) + (2^{\circ}B) + (3^{\circ}C) + (4^{\circ}D) + (5^{\circ}E)}{50} = 72\%$

NOTA: El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (CV) otorgado por los (03) expertos es $\geq 70\%$.

6. Opinión de aplicabilidad: El instrumento está expedido para su aplicación (✓)

Villa el Salvador, 13 de Septiembre de 2023



Arque Flores Jorge Luis
Apellidos y nombres del experto
DNI 41578572



FICHA DE VALIDACIÓN

1. Datos del experto:

Apellidos y nombres: *Cubas Landa, Giannina Mercedes*
 Grado académico: *Magister en Gestión Pública*
 Título profesional: *Administradora*
 Especialidad: *Abastecimiento - Logística*

2. Título de la investigación: Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario Interno en la Unidad de Abastecimiento de Ospitel, Lima - 2023

3. Investigador/es: - Poma Apaza Liz
 - Huaman Yana, Rosaly Marcelina

4. Instrumento: Cuestionario

N°	INDICADORES	EVIDENCIAS	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
01	Metodología	La técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación				X	
02	Coherencia	Entre los subindicadores, indicadores y dimensiones				X	
03	Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad				X	
04	Consistencia	Basados en aspectos teóricos de la variable				X	
05	Objetividad	Expresado en conductas observables				X	
06	Intencionalidad	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación. Objetivos, hipótesis y variables				X	
07	Claridad	Formulado con lenguaje apropiado				X	
08	Actualidad	Acorde al avance de la ciencia y tecnología				X	
09	Organización	Muestra una organización lógica				X	
10	Pertinencia	El instrumento es adecuado al tipo de investigación				X	
TOTAL			A	B	C	D	E

5. COEFICIENTE DE VALIDACIÓN (CV) = $\frac{(1^{\circ}A) + (2^{\circ}B) + (3^{\circ}C) + (4^{\circ}D) + (5^{\circ}E)}{50} = 80\%$

NOTA: El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (CV) otorgado por los (03) expertos es $\geq 70\%$.

6. Opinión de aplicabilidad: El instrumento está expedito para su aplicación (✓)

Villa el Salvador, 29 de Septiembre de 2023

Cubas Landa, Giannina M.
 Apellidos y nombres del experto
 DNI 18135657

GIANNINA CUBAS LANDA
 JEFE DE UNIDAD DE ABASTECIMIENTO
 ORGANISMO SUPERVISOR DE INVESTIGACIONES



FICHA DE VALIDACIÓN

1. Datos del experto:

Apellidos y nombres: *BARRIOS LLOSA PERCY DOMINGO*

Grado académico: *MAESTRO EN ECONOMIA*

Título profesional: *ECONOMISTA*

Especialidad: *REGULACIÓN DE MERCADOS DE SERVICIOS Y COMPETENCIA*

2. Título de la investigación: Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario Interno en la Unidad de Abastecimiento de Osiptel, Lima - 2023

3. Investigador/es: - Poma Apaza Liz
 - Huaman Yana, Rosaly Marcelina

4. Instrumento: Cuestionario

N°	INDICADORES	EVIDENCIAS	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
01	Metodología	La técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación					X
02	Coherencia	Entre los subindicadores, indicadores y dimensiones					X
03	Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					X
04	Consistencia	Basados en aspectos teóricos de la variable				X	X
05	Objetividad	Expresado en conductas observables				X	X
06	Intencionalidad	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación. Objetivos, hipótesis y variables					X
07	Claridad	Formulado con lenguaje apropiado					X
08	Actualidad	Acorde al avance de la ciencia y tecnología					X
09	Organización	Muestra una organización lógica				X	X
10	Pertinencia	El instrumento es adecuado al tipo de investigación					X
TOTAL							
			A	B	C	D	E

5. COEFICIENTE DE VALIDACIÓN (CV) = $\frac{(1 \cdot A) + (2 \cdot B) + (3 \cdot C) + (4 \cdot D) + (5 \cdot E)}{50} = 94\%$

NOTA: El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (CV) otorgado por los (03) expertos es $\geq 70\%$.

6. Opinión de aplicabilidad: El instrumento está expedito para su aplicación (✓)

Villa el Salvador, 28 de Septiembre de 2023



Percy Domingo Barrios Llosa
 Percy Domingo Barrios Llosa
 DNI. 29277798

Anexo 4. Glosario de términos

- **Prestaciones:**
Acción de realizar un servicio a un tercero
- **Comunicación “boca-oído”:**
Técnica de Marketing referida a comunicación con los usuarios que pretende mostrar el servicio de una forma no convencional, direccionando a que se hable de ello en modo de recomendación.
- **Servidores públicos:**
Son los trabajadores que laboran en entidades del Estado, y brindan sus servicios a la ciudadanía.
- **Especificaciones técnicas:**
Es un documento que elabora una empresa que requiere adquirir bien
- **Términos de referencia:**
Es un documento que elabora una entidad que necesita contratar servicio de un tercero
- **Falencias:**
Son los errores que se comete al afirmar o asegurar algo
- **Limitación:**
Es la acción de establecer limites a algo, que impide o dificulta el desarrollo.

Anexo 5. Pruebas realizadas

a) Puntuación de cada ítem del cuestionario en Microsoft Excel

N° DE TRABAJADORES	V.I: CALIDAD DE SERVICIO														V.D: SATISFACCION DEL USUARIO INTERNO													
	I.1: FIABILIDAD				I.2: CAPACIDAD DE RESPUESTA			I.3: CAPACIDAD DE RESPUES		I.4: EMPATIA			I.5: ELEMENTOS TANGIBLES		I.1: VALOR PERCIBIDO			I.2: CONFIANZA			I.3: EXPECTATIVA			I.4: CALIDAD FUNCIONAL			CALIDAD TECNICA PERCIBI	
	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14
1	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5	3	
2	4	4	3	5	4	5	3	5	5	3	5	4	3	5	4	4	5	5	4	5	3	5	4	3	4	4	4	3
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
7	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
8	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
9	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
10	3	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4
11	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
12	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4
14	4	4	4	3	4	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
17	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4
18	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
21	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3
22	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
23	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	2	5	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
26	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
27	3	4	5	2	2	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
30	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
31	4	3	3	3	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4
32	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4
33	3	2	5	2	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
34	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
35	4	3	5	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
36	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
40	3	3	5	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3
41	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
42	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
44	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5
46	3	4	3	3	4	3	4	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	2	4	2	3	3	2	3	2	3	3	3
47	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
48	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
49	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
50	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

N° DE TRABAJADORES	V.I: CALIDAD DE SERVICIO														V.D: SATISFACCION DEL USUARIO INTERNO																
	I.1: FIABILIDAD				I.2: CAPACIDAD DE RESPUESTA			I.3: CAPACIDAD DE RESPUESTA		I.4: EMPATIA			I.5: ELEMENTOS TANGIBLES		I.1: VALOR PERCIBIDO				I.2: CONFIANZA			I.3: EXPECTATIVA				I.4: CALIDAD FUNCIONAL				CALIDAD TECNICA PERCIBIDA	
	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14			
51	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3			
52	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3			
53	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4			
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3			
55	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4			
56	3	2	5	2	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2			
57	4	3	4	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4			
58	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3			
59	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3			
60	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4			
61	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4			
62	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4			
63	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4			
64	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4			
65	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4			
66	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3			
67	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4			
68	4	3	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4			
69	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3			
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
71	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4			
72	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4			
73	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4			
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4			
75	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3			
76	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4			
77	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
78	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4			
79	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4			
80	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4			
81	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3		
82	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3		
83	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
84	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3		
85	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4		
86	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
87	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
88	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3		
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
90	4	2	5	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2		
91	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2		
92	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3		
93	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3		
94	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4		
95	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
96	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
97	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
100	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3		
101	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4		
102	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
103	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4		
104	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
105	3	2	3	3	3	3	2	4	4	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3		
106	4	3	4	4	3	3	4	3	4	2	2	4	4	2	3	4	3	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	4	3		
107	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
109	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4		
110	4	3	5	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4		

N° DE TRABAJADORES	V.I: CALIDAD DE SERVICIO														V.D: SATISFACCION DEL USUARIO INTERNO																
	I.1: FIABILIDAD				I.2: CAPACIDAD DE RESPUESTA			I.3: CAPACIDAD DE RESPUESTA			I.4: EMPATIA				I.5: ELEMENTOS TANGIBLES		I.1: VALOR PERCIBIDO				I.2: CONFIANZA			I.3: EXPECTATIVA			I.4: CALIDAD FUNCIONAL			CALIDAD TECNICA PERCIBIDA	
	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14			
111	4	3	5	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3				
112	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3			
113	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4			
114	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
115	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	4	2	4	3	4	2	4	4	2	4	3	3			
116	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3			
117	3	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4			
118	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	2	2	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4			
119	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	3	4			
120	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3			
121	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3			
122	3	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3			
123	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3			
124	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4			
125	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3			
126	3	2	5	2	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
127	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3			
128	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4			
129	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3			
130	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4			
131	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4			
132	3	2	5	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3			
133	4	3	4	3	4	4	2	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3			
134	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4			
135	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4			
136	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4			
137	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3			
138	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	2	2	2	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4			
139	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4			
140	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4			
141	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3			
142	3	3	3	4	2	3	3	4	2	4	2	2	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3			
143	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4			
144	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3			
145	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3			
146	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4			
147	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4			
148	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
149	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3			
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
151	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4			
152	4	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5			
153	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3			
154	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3		
155	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4			
156	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3			
157	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4			
158	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	2	4	4			
159	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4			
160	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
161	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			

b) Sumatoria de resultados por cada dimensión

N° DE TRABAJADOR	V.I: CALIDAD DE SERVICIO	V.D: SATISFACCION DEL USUARIO INTERNO	C1	C2	C3	C4	C5	S111	S112	S113	S114	S115	DEPENDENCIA	PUESTO	EDAD
1	53	60	14	12	8	10	9	13	12	14	13	8	Oficina de Asesoría Jurídica	Auxiliar Administrativo	35 a 44 años
2	58	57	16	12	10	12	8	13	14	12	11	7	Oficina de Tecnologías de la Información	ASISTENTE TÉCNICO	45 a 59 años
3	54	54	15	12	8	12	7	10	12	12	12	8	Oficina de Administración y Finanzas	Practicante de abastecimiento	25 a 34 años
4	56	54	16	12	8	12	8	10	12	12	12	8	Oficina de Administración y Finanzas	Auxiliar administrativo	25 a 34 años
5	56	54	16	12	8	12	8	10	12	12	12	8	Oficina de Administración y Finanzas	Apoyo en tesorería	25 a 34 años
6	64	67	19	12	9	14	10	14	15	14	15	9	Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	Planeamiento	25 a 34 años
7	54	54	15	12	7	12	8	11	12	12	12	7	Oficina de Administración y Finanzas	Asistente	25 a 34 años
8	49	53	15	10	8	11	5	11	12	11	12	7	Dirección de Atención y Protección al Usuario	Orientadora	18 a 24 años
9	52	53	15	10	8	11	8	11	11	11	12	8	Dirección de Atención y Protección al Usuario	Orientación	18 a 24 años
10	49	49	16	11	6	10	6	11	10	11	10	7	Oficina de Tecnologías de la Información	ESPECIALISTA EN INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	25 a 34 años
11	55	54	16	12	8	12	7	11	12	12	12	7	Oficina de Tecnologías de la Información	Asistente Administrativo	25 a 34 años
12	50	54	14	11	8	11	6	12	11	12	11	8	Dirección de Atención y Protección al Usuario	Orientación	25 a 34 años
13	53	48	16	12	7	11	7	10	10	10	11	7	Oficina de Tecnologías de la Información	Analista de sistemas de la información	35 a 44 años
14	52	49	15	10	9	11	7	10	10	12	11	6	Oficina de Tecnologías de la Información	Especialista en Sistemas	35 a 44 años
15	56	56	16	12	8	12	8	12	12	12	12	8	Oficina de Comunicación y Relaciones Institucionales	asistente administrativo	25 a 34 años
16	53	54	15	11	7	12	8	11	12	12	11	8	Dirección de Atención y Protección al Usuario	Orientadora Contact	25 a 34 años
17	47	49	14	10	7	9	7	10	11	10	11	7	Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	Secretaria	35 a 44 años
18	50	53	14	10	7	12	7	11	12	11	12	7	Dirección de Atención y Protección al Usuario	Orientación	18 a 24 años
19	56	56	16	12	8	12	8	12	12	12	12	8	Oficina de Administración y Finanzas	Asistente de Archivo	25 a 34 años
20	51	54	15	10	7	12	7	12	12	10	12	8	Dirección de Atención y Protección al Usuario	Orientación	18 a 24 años
21	48	42	13	11	7	10	7	10	10	9	8	5	Oficina de Administración y Finanzas	Analista de contabilidad	45 a 59 años
22	52	52	15	10	8	11	8	11	11	12	11	7	Dirección de Atención y Protección al Usuario	Orientadora	18 a 24 años
23	37	42	12	7	5	7	6	9	9	9	9	6	Oficina de Administración y Finanzas	archivo	25 a 34 años
24	51	55	14	10	7	12	8	11	12	12	12	8	Dirección de Atención y Protección al Usuario	Analista Legal	35 a 44 años
25	47	44	13	9	7	11	7	9	10	10	9	6	Oficina de Administración y Finanzas	Archivo	25 a 34 años
26	51	52	14	10	7	12	8	10	11	12	11	8	Dirección de Atención y Protección al Usuario	Asistente contable	35 a 44 años
27	47	48	14	9	6	11	7	10	10	9	12	7	Oficina de Administración y Finanzas	archivo	35 a 44 años
28	70	70	20	15	10	15	10	15	15	15	15	10	Procuraduría Pública	Foliador	35 a 44 años
29	50	52	15	11	7	11	6	11	11	12	11	7	Dirección de Atención y Protección al Usuario	Orientación	18 a 24 años
30	51	51	15	10	8	11	7	10	11	12	11	7	Dirección de Atención y Protección al Usuario	Orientación	25 a 34 años
31	42	48	13	10	5	9	5	10	11	9	11	7	Oficina de Administración y Finanzas	archivo	45 a 59 años
32	50	50	14	11	7	11	7	10	10	11	12	7	Dirección de Atención y Protección al Usuario	Orientación	25 a 34 años
33	43	47	12	10	6	8	7	9	10	11	10	7	Dirección de Fiscalización e Instrucción	supervisor	35 a 44 años
34	53	52	15	11	7	12	8	10	12	11	12	7	Dirección de Atención y Protección al Usuario	Orientación	25 a 34 años
35	49	51	14	10	8	10	7	11	10	11	11	8	Dirección de Fiscalización e Instrucción	Supervisor	35 a 44 años
36	52	56	13	11	8	12	8	12	12	12	12	8	Dirección de Fiscalización e Instrucción	Supervisor	35 a 44 años
37	50	54	15	12	8	9	6	11	11	12	12	8	Oficina de Administración y Finanzas	Apoyo Unidad de Finanzas	18 a 24 años
38	42	42	12	9	6	9	6	9	9	9	9	6	Dirección de Fiscalización e Instrucción	supervisor	45 a 59 años
39	52	54	15	11	7	11	8	11	12	11	12	8	Dirección de Atención y Protección al Usuario	Orientación	18 a 24 años
40	45	48	13	9	7	9	7	11	10	10	10	7	Dirección de Fiscalización e Instrucción	apoyo administrativo	25 a 34 años

N° DE TRABAJADOR	V.I.: CALIDAD DE SERVICIO	V.D.: SATISFACCION DEL USUARIO INTERNO	CS1	CS2	CS3	CS4	CS5	SUJ1	SUJ2	SUJ3	SUJ4	SUJ5	DEPENDENCIA	PUESTO	EDAD
41	53	53	15	11	8	11	8	11	11	12	12	7	Dirección de Atención y Protección al Usuario	Practicante Orientación	18 a 24 años
42	52	54	14	11	8	12	7	12	10	12	12	8	Dirección de Atención y Protección al Usuario	Practicante de orientación	18 a 24 años
43	47	44	14	11	7	9	6	10	8	10	10	6	Dirección de Fiscalización e Instrucción	supervisor principal	45 a 59 años
44	55	55	15	14	7	12	7	12	12	11	12	8	Oficina de Administración y Finanzas	Asistente de Tramite documentario	18 a 24 años
45	57	58	15	13	8	14	7	12	13	12	12	9	Oficina de Administración y Finanzas	Asistente de Tramite Documentario	25 a 34 años
46	42	40	13	11	5	8	5	10	8	8	8	6	Oficina de Administración y Finanzas	Asistente de trámite documentario	25 a 34 años
47	54	54	15	12	7	12	8	11	12	11	12	8	Dirección de Atención y Protección al Usuario	Orientadora	25 a 34 años
48	47	48	13	11	7	9	7	11	10	9	10	8	Dirección de Fiscalización e Instrucción	analista legal	35 a 44 años
49	53	54	15	11	7	12	8	12	11	11	12	8	Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	Asistente	25 a 34 años
50	35	42	9	9	5	8	4	9	9	9	9	6	Dirección de Fiscalización e Instrucción	apoyo administrativo	25 a 34 años
51	35	31	8	8	6	8	5	6	7	7	6	5	Dirección de Fiscalización e Instrucción	apoyo administrativo	35 a 44 años
52	50	52	15	10	8	10	7	11	11	11	12	7	Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	Asistente	25 a 34 años
53	53	52	14	12	7	12	8	11	11	11	11	8	Tribunal de Solución de Controversias	Analista	35 a 44 años
54	42	37	12	9	6	9	6	7	8	8	8	6	Dirección de Fiscalización e Instrucción	Apoyo administrativo	25 a 34 años
55	53	51	16	11	7	11	8	10	10	11	12	8	Tribunal de Solución de Controversias	Secretario Técnico	25 a 34 años
56	44	33	12	10	7	8	7	7	6	8	8	4	Dirección de Fiscalización e Instrucción	apoyo administrativo	35 a 44 años
57	50	53	13	11	7	11	8	11	12	11	11	8	Tribunal de Solución de Controversias	Asistente	35 a 44 años
58	34	35	8	7	6	8	5	6	8	7	8	6	Dirección de Fiscalización e Instrucción	apoyo administrativo	25 a 34 años
59	49	53	15	11	8	9	6	11	11	12	12	7	Oficina de Comunicación y Relaciones Institucionales	Especialista en Imagen	35 a 44 años
60	51	53	14	11	8	11	7	11	12	11	12	7	Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	Asistente en innovación	35 a 44 años
61	52	53	15	11	8	11	7	11	11	11	12	8	Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	Asistente de Planes	25 a 34 años
62	50	51	14	11	7	11	7	11	11	10	11	8	Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	Especialista	35 a 44 años
63	52	54	15	11	7	11	8	11	12	12	12	7	Oficina de Comunicación y Relaciones Institucionales	Especialista	35 a 44 años
64	48	51	15	11	7	8	7	11	10	10	12	8	Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	Asistente	25 a 34 años
65	50	53	13	10	8	11	8	11	12	11	11	8	Procuraduría Pública	Analista legal	35 a 44 años
66	39	34	11	8	5	9	6	6	6	8	8	6	Oficina de Asesoría Jurídica	abogado	35 a 44 años
67	52	52	14	12	7	12	7	11	11	10	12	8	Procuraduría Pública	Analista legal	25 a 34 años
68	51	49	15	11	7	11	7	10	11	11	10	7	Oficina de Asesoría Jurídica	abogado especialista	35 a 44 años
69	51	51	15	11	8	10	7	11	11	11	11	7	Procuraduría Pública	Analista legal	35 a 44 años
70	56	56	16	12	8	12	8	12	12	12	12	8	Oficina de Asesoría Jurídica	analista legal	45 a 59 años
71	49	52	15	10	7	10	7	11	11	11	11	8	Procuraduría Pública	Analista Legal	45 a 59 años
72	49	48	13	11	7	11	7	9	11	10	11	7	Oficina de Asesoría Jurídica	abogado especialista en procedimiento	25 a 34 años
73	49	53	14	11	7	11	6	12	11	11	11	8	Procuraduría Pública	Asistente administrativo	35 a 44 años
74	56	49	16	12	8	12	8	10	11	10	10	8	Oficina de Asesoría Jurídica	abogado	25 a 34 años
75	48	47	14	10	7	10	7	11	10	9	11	6	Oficina de Asesoría Jurídica	abogado	25 a 34 años
76	51	53	16	10	7	10	8	10	12	12	12	7	Procuraduría Pública	Analista Legal	35 a 44 años
77	28	28	8	6	4	6	4	6	6	6	6	4	Oficina de Asesoría Jurídica	abogado	25 a 34 años
78	52	52	15	11	7	12	7	12	11	10	11	8	Dirección de Fiscalización e Instrucción	Supervisor	35 a 44 años
79	51	51	15	11	7	11	7	11	11	11	11	7	Dirección de Fiscalización e Instrucción	Supervisor	35 a 44 años
80	52	53	15	11	7	12	7	12	12	11	11	7	Dirección de Fiscalización e Instrucción	Asistente de Gestión	25 a 34 años

N° DE TRABAJADOR	V.I: CALIDAD DE SERVICIO	V.D: SATISFACCION DEL USUARIO INTERNO	C.S1	C.S2	C.S3	C.S4	C.S5	S.U1	S.U2	S.U3	S.U4	S.U5	DEPENDENCIA	PUESTO	EDAD
81	52	51	14	12	7	11	8	11	12	11	11	6	Dirección de Fiscalización e Instrucción	Supervisor	35 a 44 años
82	48	47	14	10	7	11	6	11	10	10	10	6	Dirección de Fiscalización e Instrucción	supervisor	35 a 44 años
83	52	54	14	11	8	12	7	12	11	12	11	8	Dirección de Atención y Protección al Usuario	Orientación	25 a 34 años
84	28	37	8	6	4	6	4	9	9	8	6	5	Dirección de Fiscalización e Instrucción	Supervisor	25 a 34 años
85	48	53	15	10	7	10	6	11	11	12	11	8	Dirección de Atención y Protección al Usuario	Orientación	25 a 34 años
86	50	42	15	10	7	11	7	9	9	9	9	6	Dirección de Fiscalización e Instrucción	Supervisor	25 a 34 años
87	60	56	17	14	8	13	8	12	12	12	12	8	Dirección de Fiscalización e Instrucción	Supervisor	35 a 44 años
88	52	48	13	11	8	12	8	11	9	11	11	6	Oficina de Recurso Humanos	Practicante de bienestar social	25 a 34 años
89	56	56	16	12	8	12	8	12	12	12	12	8	Dirección de Fiscalización e Instrucción	Supervisor	35 a 44 años
90	38	40	14	8	5	7	4	9	8	9	9	5	Dirección de Fiscalización e Instrucción	supervisor especialista	45 a 59 años
91	50	35	14	11	7	11	7	8	7	7	8	5	Dirección de Fiscalización e Instrucción	supervisor	25 a 34 años
92	53	48	16	12	7	11	7	11	11	10	10	6	Dirección de Fiscalización e Instrucción	supervisor	25 a 34 años
93	51	52	14	11	7	12	7	11	12	12	10	7	Dirección de Atención y Protección al Usuario	Orientadora	25 a 34 años
94	52	53	14	12	7	12	7	12	10	12	11	8	Dirección de Atención y Protección al Usuario	Orientadora	25 a 34 años
95	49	50	14	9	8	11	7	11	11	11	10	7	Dirección de Atención y Protección al Usuario	Orientación	18 a 24 años
96	49	48	14	11	6	11	7	11	10	11	10	6	Dirección de Fiscalización e Instrucción	supervisor	25 a 34 años
97	43	42	13	9	6	9	6	9	9	9	9	6	Dirección de Fiscalización e Instrucción	supervisor	35 a 44 años
98	70	70	20	15	10	15	10	15	15	15	15	10	Dirección de Fiscalización e Instrucción	supervisor	45 a 59 años
99	42	42	12	9	6	9	6	9	9	9	9	6	Dirección de Fiscalización e Instrucción	supervisor	35 a 44 años
100	51	50	14	11	7	12	7	10	11	10	12	7	Dirección de Atención y Protección al Usuario	Orientación	25 a 34 años
101	52	55	15	12	7	11	7	12	12	11	12	8	Dirección de Atención y Protección al Usuario	Jefe de Oficina	25 a 34 años
102	52	55	14	12	8	11	7	11	12	12	12	8	Dirección de Atención y Protección al Usuario	Orientación	25 a 34 años
103	53	52	14	11	8	12	8	11	11	11	11	8	Dirección de Atención y Protección al Usuario	Orientación	18 a 24 años
104	52	53	14	11	7	12	8	11	11	12	11	8	Dirección de Atención y Protección al Usuario	Orientadora	25 a 34 años
105	42	51	11	8	8	8	7	10	12	11	11	7	Dirección de Atención y Protección al Usuario	Orientadora	35 a 44 años
106	46	49	15	10	7	8	6	10	11	10	11	7	Dirección de Atención y Protección al Usuario	Orientadora	25 a 34 años
107	52	54	13	12	8	11	8	12	11	11	12	8	Dirección de Atención y Protección al Usuario	Orientadora	18 a 24 años
108	42	42	12	9	6	9	6	9	9	9	9	6	Dirección de Fiscalización e Instrucción	supervisor	35 a 44 años
109	50	52	15	12	7	11	5	11	12	11	11	7	Dirección de Atención y Protección al Usuario	Orientadora	18 a 24 años
110	49	49	14	10	7	11	7	10	10	11	10	8	Dirección de Fiscalización e Instrucción	supervisor	25 a 34 años
111	53	48	16	13	7	10	7	10	11	11	9	7	Dirección de Fiscalización e Instrucción	supervisor	35 a 44 años
112	48	49	14	9	7	11	7	11	10	11	11	6	Dirección de Fiscalización e Instrucción	supervisor	35 a 44 años
113	54	50	16	11	8	11	8	10	11	11	10	8	Dirección de Fiscalización e Instrucción	supervisor	45 a 59 años
114	53	56	14	11	8	12	8	12	12	12	12	8	Dirección de Fiscalización e Instrucción	supervisor	45 a 59 años
115	51	45	14	11	7	11	8	9	9	10	10	7	Dirección de Atención y Protección al Usuario	Orientadora	18 a 24 años
116	49	48	12	12	8	11	6	11	11	10	10	6	Dirección de Fiscalización e Instrucción	supervisor	45 a 59 años
117	50	50	13	10	8	12	7	9	11	12	11	7	Dirección de Atención y Protección al Usuario	Orientador	18 a 24 años
118	51	45	14	11	8	11	7	6	11	10	11	7	Dirección de Atención y Protección al Usuario	Orientadora	25 a 34 años
119	53	47	15	11	7	12	8	11	11	12	6	7	Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	Analista	25 a 34 años
120	48	48	13	10	8	10	7	10	12	9	11	6	Oficina de Recurso Humanos	asistente de clima	25 a 34 años

N° DE TRABAJADOR	V.I: CALIDAD DE SERVICIO	V.D: SATISFACCION DEL USUARIO INTERNO	CS 1	CS 2	CS 3	CS 4	CS 5	S.U1	S.U2	S.U3	S.U4	S.U5	DEPENDENCIA	PUESTO	EDAD
121	49	51	14	11	7	11	6	11	11	12	10	7	Órgano de Control Institucional	Auditor	35 a 44 años
122	50	48	14	12	6	11	7	10	9	12	10	7	Órgano de Control Institucional	Auditora	35 a 44 años
123	51	51	15	10	7	11	8	11	10	12	11	7	Órgano de Control Institucional	Abogado auditor	35 a 44 años
124	50	53	14	10	8	10	8	12	12	11	11	7	Órgano de Control Institucional	Auditor	25 a 34 años
125	49	48	13	10	8	11	7	10	11	10	10	7	Oficina de Recurso Humanos	medico ocupacional	35 a 44 años
126	45	42	12	8	7	11	7	9	9	9	9	6	Dirección de Fiscalización e Instrucción	supervisor	35 a 44 años
127	49	48	14	10	7	11	7	10	10	11	10	7	Dirección de Fiscalización e Instrucción	supervisor	25 a 34 años
128	52	52	15	11	8	11	7	11	11	11	12	7	Órgano de Control Institucional	Auxiliar administrativo	25 a 34 años
129	49	48	13	11	7	10	8	10	11	10	10	7	Oficina de Recurso Humanos	Asistente social	25 a 34 años
130	49	51	14	10	8	12	5	10	12	11	11	7	Oficina de Comunicación y Relaciones Institucionales	Analista	35 a 44 años
131	47	53	14	11	7	9	6	12	11	12	10	8	Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU)	Analista legal	35 a 44 años
132	39	38	13	8	5	8	5	7	8	7	9	7	Oficina de Recurso Humanos	ASISTENTE DE ADMINISTRACION DE PERSONAL	25 a 34 años
133	46	49	14	10	5	11	6	10	11	11	11	6	Tribunal de Solución de Controversias	Analista legal	25 a 34 años
134	49	51	13	11	7	11	7	11	11	11	10	8	Oficina de Tecnologías de la Información	Analista de soporte	25 a 34 años
135	51	54	14	11	8	11	7	11	12	12	12	7	Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU)	Analista legal	35 a 44 años
136	52	49	15	11	8	11	7	10	10	12	10	7	Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU)	Analista legal	25 a 34 años
137	47	47	14	11	7	9	6	10	10	10	10	7	Oficina de Recurso Humanos	asistente de administración de personal	35 a 44 años
138	46	49	14	12	6	8	6	10	11	10	10	8	Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU)	Analista legal	25 a 34 años
139	48	51	14	11	6	10	7	10	11	11	11	8	Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU)	Analista legal	25 a 34 años
140	48	46	15	10	7	10	6	10	11	9	9	7	Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU)	Analista legal	25 a 34 años
141	47	49	13	12	7	9	6	11	12	11	9	6	Oficina de Recurso Humanos	asistente de administración de personal	35 a 44 años
142	42	39	13	8	6	8	7	9	9	9	7	5	Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU)	Analista legal	25 a 34 años
143	46	45	14	10	6	9	7	9	10	9	10	7	Oficina de Recurso Humanos	ASISTENTE SOCIAL	35 a 44 años
144	49	47	15	11	6	10	7	10	10	11	10	6	Oficina de Tecnologías de la Información	Asistente de soporte	25 a 34 años
145	28	38	8	6	4	6	4	8	8	9	7	6	Oficina de Recurso Humanos	ADMINISTRACION DE PERSONAL	25 a 34 años
146	48	47	13	10	7	11	7	10	10	11	9	7	Oficina de Recurso Humanos	Asistente de talento humano	25 a 34 años
147	49	49	14	11	7	10	7	11	10	11	10	7	Oficina de Tecnologías de la Información	Administrador de redes y servicios	35 a 44 años
148	59	70	17	12	8	13	9	15	15	15	15	10	Oficina de Recurso Humanos	analista de comunicación interna	25 a 34 años
149	48	45	14	10	7	10	7	10	10	11	9	5	Oficina de Comunicación y Relaciones Institucionales	Analista	35 a 44 años
150	56	56	16	12	8	12	8	12	12	12	12	8	Oficina de Recurso Humanos	asistente de compensaciones	25 a 34 años
151	46	48	13	10	6	10	7	9	10	11	11	7	Oficina de Recurso Humanos	asistente de comunicación interna	25 a 34 años
152	63	65	16	14	10	13	10	15	13	14	14	9	Oficina de Recurso Humanos	especialista de cultura y clima	35 a 44 años
153	46	44	14	11	6	9	6	10	9	10	9	6	Oficina de Tecnologías de la Información	Asistente de redes	35 a 44 años
154	49	49	14	11	7	10	7	9	12	11	10	7	Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia	Analista económico	35 a 44 años
155	49	51	14	11	6	11	7	11	11	10	11	8	Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia	Coordinador de tarifas	35 a 44 años
156	49	49	15	10	7	10	7	11	11	11	10	6	Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia	Analista de competencias	25 a 34 años
157	49	49	13	11	8	10	7	10	12	10	10	7	Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia	Analista de politicas regulatorias	35 a 44 años
158	48	45	14	11	7	9	7	10	9	10	10	6	Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia	Analista de telecomunicaciones	35 a 44 años
159	47	49	12	11	6	10	8	10	11	10	11	7	Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia	Coordinador de seguimiento de mercado	35 a 44 años
160	55	56	15	12	8	12	8	12	12	12	12	8	Dirección de Atención y Protección al Usuario	Jefe de oficina	45 a 59 años
161	69	66	20	15	10	15	9	11	15	15	15	10	Tribunal de Solución de Controversias	Secretaria	25 a 34 años

c) Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD	.158	161	<.001	.895	161	<.001
SATISFACCION	.147	161	<.001	.928	161	<.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

d) Prueba de confiabilidad del instrumento en SPSS de la variable Calidad de Servicio

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	161	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	161	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.899	.901	14

- e) Prueba de confiabilidad del instrumento en SPSS de la variable Satisfacción del Usuario Interno

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	161	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	161	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.928	.929	14

- f) Prueba de Rho de Spearman entre dimensiones del instrumento en SPSS

Correlaciones no paramétricas				
Correlaciones				
			CALIDAD	SATISFACCION
Rho de Spearman				N
CALIDAD	Coefficiente de correlación		1.000	.785**
	Sig. (bilateral)		.	<.001
	N		161	161
SATISFACCION	Coefficiente de correlación		.785**	1.000
	Sig. (bilateral)		<.001	.
	N		161	161

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

g)

Contrastación de hipótesis en SPSS versión 29

Correlaciones no paramétricas

[ConjuntoDatos0]

Correlaciones

		FIABILIDAD		SATISFACCIO N.DEL. USUARIO. INTERNO
Rho de Spearman	FIABILIDAD	Coefficiente de correlación	1.000	.619**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	161	161
	SATISFACCION.DEL. USUARIO.INTERNO	Coefficiente de correlación	.619**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	161	161

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

		CAPACIDAD. DE. RESPUESTA		SATISFACCIO N.DEL. USUARIO. INTERNO
Rho de Spearman	CAPACIDAD.DE. RESPUESTA	Coefficiente de correlación	1.000	.619**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	161	161
	SATISFACCION.DEL. USUARIO.INTERNO	Coefficiente de correlación	.619**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	161	161

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

		SEGURIDAD		SATISFACCIO N.DEL. USUARIO. INTERNO
Rho de Spearman	SEGURIDAD	Coefficiente de correlación	1.000	.665**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	161	161
	SATISFACCION.DEL. USUARIO.INTERNO	Coefficiente de correlación	.665**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	161	161

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

→ **Correlaciones no paramétricas**

Correlaciones

		EMPATIA		SATISFACCIO N.DEL. USUARIO. INTERNO
Rho de Spearman	EMPATIA	Coefficiente de correlación	1.000	.699**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	161	161
	SATISFACCION.DEL. USUARIO.INTERNO	Coefficiente de correlación	.699**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	161	161

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

→ **Correlaciones no paramétricas**

Correlaciones

		ELEMENTOS. TANGIBLES		SATISFACCIO N.DEL. USUARIO. INTERNO
Rho de Spearman	ELEMENTOS.TANGIBLES	Coefficiente de correlación	1.000	.592**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	161	161
	SATISFACCION.DEL. USUARIO.INTERNO	Coefficiente de correlación	.592**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	161	161

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Anexo 6. Reporte de similitud

Reporte de similitud	
NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
TESIS- POMA APAZA LIZ Y HUAMAN YANA ROSALY MARCELINA (FINAL).docx	LIZ-ROSA POMA-HUAMAN
RECuento de palabras	RECuento de caracteres
25427 Words	137757 Characters
RECuento de páginas	Tamaño del archivo
122 Pages	1.8MB
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
Nov 22, 2023 7:52 AM GMT-5	Nov 22, 2023 7:54 AM GMT-5
● 5% de similitud general	
El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos	
<ul style="list-style-type: none">• 5% Base de datos de Internet• Base de datos de Crossref• 0% Base de datos de trabajos entregados	<ul style="list-style-type: none">• 1% Base de datos de publicaciones• Base de datos de contenido publicado de Crossref