

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES,
ECONÓMICAS Y TURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



TESIS

**CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA FUNCIONAL DE COMPRAS DE LA
OFICINA DE ABASTECIMIENTO Y SERVICIOS AUXILIARES DE LA SEDE
REGIONAL DEL GOBIERNO REGIONAL CUSCO, PERIODO 2018**

PRESENTADO POR LAS BACHILLERES:

- **MARÍA FILOMENA APAZA ROJAS**
- **MARITZA ISABEL GORDILLO MENDOZA**

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADAS EN ADMINISTRACIÓN**

ASESOR: DR. HERMÓGENES JANQUI GUZMÁN

CUSCO – 2019

DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS

Dedico este trabajo de investigación a mi madre Maritza Mendoza Tupayachi, a mi padre Godofredo Gordillo Ramos, a mi hermana Vivian Inés Gordillo Mendoza y a mi abuelita Isabel Tupayachi Cervantes, quienes siempre han estado apoyándome en este arduo proceso; de igual forma agradezco a mi asesor Hermógenes Janqui Guzmán por hacer posible que este trabajo se realice de la mejor manera.

Agradezco a Dios por permitirme lograr uno de mis objetivos más importantes de mi vida profesional.

Maritza Isabel Gordillo Mendoza

Dedico este trabajo de investigación a mi madre Estela Rojas Guillén, a mi padre Sergio Apaza Gómez y a mis hermanos Patricia, Zandra, Sergio y Jorge, quienes me apoyaron durante este proceso; también a mi asesor Hermógenes Janqui Guzmán, por guiarme, contribuir y formar parte de este trabajo de investigación.

Agradezco a Dios por haber permitido que llegue a esta etapa de mi vida, a mi familia por su motivación y estar siempre cuando los he necesitado, y a todas las personas que me impulsaron a seguir adelante en este proceso.

María Filomena Apaza Rojas

PRESENTACIÓN

SEÑORA DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,
CONTABLES, ECONOMICAS Y TURISMO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE
SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, presentamos a ustedes la tesis intitulada “CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA FUNCIONAL DE COMPRAS DE LA OFICINA DE ABASTECIMIENTO Y SERVICIOS AUXILIARES DE LA SEDE REGIONAL DEL GOBIERNO REGIONAL CUSCO, PERIODO 2018”, con la finalidad de optar al Título Profesional de Licenciada en Administración.

Este trabajo de investigación tiene como objetivo determinar el nivel calidad de servicio del Área Funcional de Compras de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares de la Sede Regional del Gobierno Regional Cusco, cuyos resultados contribuirán a identificar las deficiencias y proponer alternativas de solución, para lograr mayor calidad y satisfacción del Área Usuaría.

Las Autoras

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación surge con el objetivo de determinar la calidad de servicio en el Área Funcional de Compras de la Oficina de Abastecimientos y Servicios Auxiliares de la Sede Regional del Gobierno Regional de Cusco, ya que se observaron problemas acerca de la burocracia lenta, no efectiva y poco transparente. El Área Funcional de Compras representa el proceso central de los trámites de los requerimientos solicitados por el Área Usuaria (diferentes dependencias); es el eje principal para la ejecución de las funciones que desempeñan las demás áreas de OASA (Área de procesos, Área Legal, Área de Almacén Central y Área de Archivo). La falta de calidad en esta área ocasiona problemas en la organización y la insatisfacción en el usuario.

Para esta investigación se utilizó el modelo de medición SERVQUAL de calidad de servicio que fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry, que se trata de un cuestionario que evalúa las expectativas y percepciones del cliente/usuario mediante cinco dimensiones y estas son: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Con ello se busca medir y mejorar la calidad de servicio brindada por dicha organización.

La investigación está estructurada por capítulos de la siguiente manera:

Capítulo I, titulado “Planteamiento del problema”, donde se describe la realidad problemática y se hace un análisis sobre la calidad de servicio en el Área Funcional de Compras de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares de la Sede Regional del Gobierno Regional Cusco periodo 2018. Para ello se formularon los problemas generales, la justificación y los objetivos tanto generales como específicos de la investigación.

El capítulo II, titulado “Marco Teórico Conceptual”, está conformado por los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y el marco conceptual. Se desarrolló las

teorías que fundamentan el plan tesis con base al planteamiento del problema realizado, para la convalidación de los contextos de la investigación.

En el capítulo III, titulado “Hipótesis y variables”, se determinó que no existe hipótesis general ni específicas por ser una investigación descriptiva, además se identificó la variable “Calidad de Servicio” en el Área Funcional de Compras de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares y se realizó la operacionalización de la variable.

En el capítulo IV, titulado “Metodología de Investigación”, se determinó la población y muestra, las técnicas de recolección de datos, y métodos de análisis de datos, para la presente investigación.

En el capítulo V, titulado “Análisis de resultados”, se realizó el análisis de fiabilidad del instrumento mediante una encuesta piloto, se hizo un análisis del nivel de calidad de servicio a través del procesamiento de los resultados de la encuesta, y finalmente se realizó el análisis de ponderaciones para determinar la importancia que le da el usuario a cada dimensión.

En el capítulo VI y VII, titulado “Conclusiones” y “Recomendaciones” respectivamente, se realizó las conclusiones de acuerdo a los resultados obtenidos, y se dio las recomendaciones respectivas para dicha investigación.

En el capítulo VIII, titulado “Propuesta de Cadena de Valor para el Área Funcional de Compras”, se desarrolló una propuesta de mejora de la calidad de servicio del Área Funcional de Compras de OASA según los resultados obtenidos en la investigación, para lograr la satisfacción del Área Usuaría.

ÍNDICE

| | | |
|-------|--|----|
| 1 | PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 18 |
| 1.1 | DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA | 18 |
| 1.2 | FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | 22 |
| 1.2.1 | PROBLEMA GENERAL | 22 |
| 1.2.2 | PROBLEMAS ESPECÍFICOS | 22 |
| 1.3 | OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN | 23 |
| 1.3.1 | OBJETIVO GENERAL | 23 |
| 1.3.2 | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 23 |
| 1.4 | JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN | 24 |
| 2 | MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL | 24 |
| 2.1 | ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN | 24 |
| 2.1.1 | ANTECEDENTES INTERNACIONALES | 24 |
| 2.1.2 | ANTECEDENTES NACIONALES | 27 |
| 2.1.3 | ANTECEDENTES LOCALES | 29 |
| 2.2 | BASES TEÓRICAS | 32 |
| 2.2.1 | TEORÍA DE LA CALIDAD SEGÚN DEMING | 32 |
| 2.2.2 | TEORÍA DE CALIDAD DE SERVICIO SEGÚN PARASURAMAN, ZEITHAML Y BERRY | 34 |
| 2.2.3 | TEORÍA DE DESCONFIRMACIÓN DE EXPECTATIVAS | 34 |
| 2.2.4 | TEORÍA DE CALIDAD TOTAL | 35 |
| 2.3 | MARCO CONCEPTUAL | 36 |

| | | |
|--------|-------------------------------------|----|
| 2.3.1 | CALIDAD..... | 37 |
| 2.3.2 | SERVICIO | 37 |
| 2.3.3 | CALIDAD DE SERVICIO..... | 37 |
| 2.3.4 | CLIENTE | 38 |
| 2.3.5 | SATISFACCIÓN | 39 |
| 2.3.6 | PERCEPCIÓN DEL USUARIO..... | 40 |
| 2.3.7 | EXPECTATIVAS DEL USUARIO | 40 |
| 2.3.8 | ADMINISTRACIÓN PÚBLICA..... | 40 |
| 2.3.9 | GESTIÓN PÚBLICA | 41 |
| 2.3.10 | ABASTECIMIENTOS | 41 |
| 2.3.11 | CADENA DE VALOR..... | 42 |
| 2.4 | MARCO REFERENCIAL | 44 |
| 2.4.1 | RESEÑA DEL GOBIERNO REGIONAL | 44 |
| 2.5 | MARCO LEGAL | 51 |
| 3 | HIPÓTESIS Y VARIABLES | 53 |
| 3.1 | HIPÓTESIS | 53 |
| 3.1.1 | HIPÓTESIS GENERAL | 53 |
| 3.1.2 | HIPÓTESIS ESPECÍFICAS | 53 |
| 3.2 | IDENTIFICACIÓN DE LA VARIABLE..... | 53 |
| 3.3 | OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE..... | 53 |
| 4 | METODOLOGÍA | 57 |

| | | |
|------------------------|---|----|
| 4.1 | ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN | 57 |
| 4.2 | TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN | 57 |
| 4.3 | UNIDAD DE ANÁLISIS | 57 |
| 4.4 | POBLACIÓN DE ESTUDIO | 59 |
| 4.5 | TAMAÑO DE LA MUESTRA | 59 |
| 4.6 | TÉCNICA E INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.. | 60 |
| 4.6.1 | TÉCNICA | 60 |
| 4.6.2 | INSTRUMENTO | 61 |
| 5 | ANÁLISIS DE RESULTADOS | 62 |
| 5.1 | ANÁLISIS DE COEFICIENTE DE FIABILIDAD DE LA MUESTRA | |
| TOTAL | | 62 |
| 5.2 | ANÁLISIS DEL NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO SEGÚN EL | |
| MODELO SERVQUAL | | 63 |
| 5.2.1 | ANÁLISIS DEL NIVEL DE CALIDAD DE LA DIMENSIÓN DE | |
| ELEMENTOS TANGIBLES | | 64 |
| 5.2.2 | ANÁLISIS DEL NIVEL DE CALIDAD DE LA DIMENSIÓN | |
| FIABILIDAD | | 66 |
| 5.2.3 | ANÁLISIS DEL NIVEL DE CALIDAD DE LA DIMENSIÓN | |
| CAPACIDAD DE RESPUESTA | | 68 |
| 5.2.4 | ANÁLISIS DEL NIVL DE CALIDAD DE LA DIMENSIÓN | |
| SEGURIDAD | | 70 |
| 5.2.5 | ANÁLISIS DEL NIVEL DE CALIDAD DE LA DIMENSIÓN EMPATÍA | |
| | | 72 |

| | |
|---|-----|
| 5.2.6 ANÁLISIS GLOBAL DEL NIVEL DE CALIDAD DE LAS DIMENSIONES | 74 |
| 5.3 ANÁLISIS DE LAS PONDERACIONES SEGÚN METODOLOGÍA SERVQUAL | 79 |
| 5.4 ANÁLISIS DE LA ENCUESTA COMPLEMENTARIA AL PERSONAL. | 81 |
| 5.4.1 ANÁLISIS DE LA FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO | 81 |
| 5.4.2 ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO SEGÚN EL PERSONAL | 83 |
| 6 CONCLUSIONES | 94 |
| 7 RECOMENDACIONES | 96 |
| 8 PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL AREA FUNCIONAL DE COMPRAS DE LA OASA..... | 98 |
| 8.1 PROBLEMA | 98 |
| 8.2 OBJETIVOS..... | 98 |
| 8.2.1 OBJETIVO GENERAL..... | 98 |
| 8.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS..... | 98 |
| 8.3 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA..... | 99 |
| 8.4 PROPUESTA DE CADENA DE VALOR PARA EL ÁREA FUNCIONAL DE COMPRAS | 99 |
| 8.4.1 ACTIVIDADES PRIMARIAS | 102 |
| 8.4.2 ACTIVIDADES SECUNDARIAS..... | 106 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 110 |

ANEXOS..... 115

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Matriz de Operacionalización de la Variable Calidad de Servicio | 54 |
| Tabla 2 Análisis de fiabilidad del total de la muestra | 62 |
| Tabla 3 NIVELES DE CALIDAD DE SERVICIO | 63 |
| Tabla 4 Análisis del nivel de calidad de la dimensión “Elementos Tangibles” en el Área Funcional de Compras de OASA..... | 64 |
| Tabla 5 Análisis del nivel de calidad de la dimensión “Fiabilidad” en el Área Funcional de Compras de OASA | 66 |
| Tabla 6 Análisis del nivel de calidad de la dimensión “Capacidad de Respuesta” en el Área Funcional de Compras de OASA..... | 68 |
| Tabla 7 Análisis del nivel de calidad de la dimensión “Seguridad” en el Área Funcional de Compras de OASA | 70 |
| Tabla 8 Análisis del nivel de calidad de la dimensión “Empatía” en el Área Funcional de Compras de OASA | 72 |
| Tabla 9 Análisis global de nivel de calidad de las dimensiones | 74 |
| Tabla 10 Promedio del nivel de calidad de las dimensiones | 78 |
| Tabla 11 Ponderación de las dimensiones | 80 |
| Tabla 12 Resultados de la fiabilidad de la encuesta al personal del Área Funcional de Compras | 82 |
| Tabla 13 Alfa de Cronbach de las dimensiones en la encuesta al personal del Área Funcional de Compras de OASA..... | 82 |
| Tabla 14 Análisis de los resultados de la dimensión de “Elementos Tangibles” según la opinión del personal del Área Funcional de Compras de OASA | 83 |
| Tabla 15 Análisis de los resultados de la dimensión de “Fiabilidad” según la opinión del personal del Área funcional de compras de OASA | 85 |

| | |
|--|----|
| Tabla 16 Análisis de los resultados de la dimensión “Capacidad de Respuesta” según la opinión del personal del Área Funcional de Compras de OASA | 87 |
| Tabla 17 Análisis de los resultados de la dimensión “Seguridad” según la opinión del personal del Área Funcional de Compras de OASA | 89 |
| Tabla 18 Análisis de los resultados de la dimensión “Empatía” según la opinión del personal del Área Funcional de Compras de OASA | 91 |
| Tabla 19 Análisis global de la calidad de servicio de las dimensiones según el personal..... | 93 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|--|----|
| Gráfico 1: Organigrama de la Sede Regional del Gobierno Regional Cusco..... | 50 |
| Gráfico 2 Análisis de cruce de brechas para la dimensión de “Elementos Tangibles” entre la percepción y expectativa del usuario del Área Funcional de Compras de OASA..... | 65 |
| Gráfico 3 Análisis de cruce de brechas para la dimensión de “Fiabilidad” entre la percepción y expectativa del usuario del Área Funcional de Compras de OASA | 67 |
| Gráfico 4 Análisis de cruce de brechas para la dimensión de “Capacidad de Respuesta” entre la percepción y expectativa del usuario del Área funcional de compras de OASA | 69 |
| Gráfico 5 Análisis de cruce de brechas para la dimensión de “Seguridad” entre la percepción y expectativa del usuario del Área Funcional de Compras de OASA | 71 |
| Gráfico 6 Análisis de cruce de brechas para la dimensión de “Empatía” entre la percepción y expectativa del usuario del Área funcional de compras de OASA | 73 |
| Gráfico 7 Análisis global de brechas | 79 |
| Gráfico 8 Ponderación de las dimensiones | 80 |
| Gráfico 9 Análisis de los resultados de la dimensión de Elementos Tangibles según la opinión del personal del Área Funcional de Compras de OASA..... | 84 |
| Gráfico 10 Análisis de los resultados de la dimensión de “Fiabilidad” según la opinión del personal del Área Funcional de Compras de OASA | 86 |
| Gráfico 11 Análisis de los resultados de la dimensión “Capacidad de Respuesta” según la opinión del personal del Área Funcional de Compras de OASA | 88 |
| Gráfico 12 Análisis de los resultados de la dimensión “Seguridad” según la opinión del personal del Área Funcional de Compras de OASA | 90 |
| Gráfico 13 Análisis de los resultados de la dimensión “Empatía” según la opinión del personal del Área Funcional de Compras de OASA | 92 |
| Gráfico 14 Análisis global de la calidad de servicio de las dimensiones según el personal.... | 93 |

| | |
|--|-----|
| Gráfico 15 Cadena de Valor | 100 |
| Gráfico 16 Cadena de valor en el Área Funcional de Compras de OASA | 101 |
| Gráfico 17 Actividades Primarias | 102 |
| Gráfico 18 Entrada de Requerimientos | 102 |
| Gráfico 19 Cotización | 103 |
| Gráfico 20 Generación de cuadros comparativos | 104 |
| Gráfico 21 Generación de órdenes de compra y/o servicio | 104 |
| Gráfico 22 Fiscalización | 105 |
| Gráfico 23 Emisión de Órdenes de Compra y/o Servicio | 105 |
| Gráfico 24 Aprovisionamiento | 106 |
| Gráfico 25 Desarrollo Tecnológico | 107 |
| Gráfico 26 Gestión de RRHH | 108 |
| Gráfico 27 Infraestructura | 109 |

RESUMEN

Esta investigación determinó el nivel de calidad de servicio en el Área Funcional de Compras de la Oficina de Abastecimiento y servicios Auxiliares de la Sede Regional del Gobierno Regional Cusco en el año 2018. Se realizó el análisis de la diferencia entre la percepción y las expectativas del Área Usuaria mediante las 5 dimensiones del modelo SERVQUAL de la calidad de servicio. La investigación es cuantitativa, de tipo descriptiva y su diseño es no experimental; la población de estudio está formado por el Área Usuaria, siendo 154 los usuarios en total y una muestra de 110 usuarios. La investigación determinó un nivel bajo en la calidad en cuanto a los elementos tangibles, un nivel bajo de calidad en la fiabilidad del personal, un nivel bajo de calidad en la capacidad de respuesta del personal, un nivel bajo de calidad en la seguridad que transmite el personal, y un nivel bajo de calidad en la empatía del personal. Con estos resultados se determinó que la calidad de servicio en el Área Funcional de Compras de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares de la Sede Regional del Gobierno Regional es baja.

ABSTRACT

This investigation determined the level of quality of service in the Functional Purchasing Area of the Office of Supply and Auxiliary Services of the Regional Headquarters of the Regional Government of Cusco in 2018. The analysis of the difference between the perception and expectations of the User Area through the 5 dimensions of the SERVQUAL model of service quality. The research is quantitative, descriptive and its design is not experimental; The study population consists of the User Area, with 154 users in total and a sample of 110 users. The investigation determined a low level of quality in terms of tangible elements, a low level of quality in the reliability of the staff, a low level of quality in the capacity of response of the staff, a low level of quality in the security that transmits the staff, and a low level of quality in the empathy of the staff. With these results it was determined that the quality of service in the Functional Purchasing Area of the Office of Supply and Auxiliary Services of the Regional Headquarters of the Regional Government is low.

1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Actualmente la calidad no solo se refiere al producto en sí, el nuevo concepto de calidad, gracias a las aportaciones y estudios de una infinidad de autores, está orientado a la excelencia. Esta nueva concepción, establece que la calidad es un objetivo de toda la organización, es decir se alcanzará este resultado con la participación de todos sus miembros de la organización, para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, y lograr una mayor competitividad. Las acciones y procesos en una organización están interrelacionados, por esta razón se debe promover la calidad en cada uno de ellos, ya que el efecto conlleva a obtener resultados positivos, para el beneficio de los clientes tanto internos como externos; de tal forma, la calidad de servicio en las instituciones públicas, en cada una de sus acciones y procesos no deben ser la excepción.

A nivel mundial, la tendencia tanto del sector público como privado en materia de calidad, están orientadas hacia la competitividad. El Foro Económico Mundial presentó el Informe de Competitividad Global (2018), la cual busca responder a los desafíos de cambio tecnológico y la 4ta Revolución Industrial. En dicho informe, Estados Unidos aparece como el país que más se acerca a tener una mayor competitividad, gracias a su cultura emprendedora, mercado laboral y sistema financiero. Este país está relativamente estable en su marco institucional. Le sigue Singapur, Alemania, Suiza y Japón los cuales tienen una infraestructura de calidad y conectividad física y digital muy avanzadas a nivel mundial, valioso capital humano, estabilidad macroeconómica, y sistemas financieros correctamente desarrollados. Perú se ubica en la posición 63 evidenciando un bajo nivel de competitividad con respecto a los demás países. Además en el informe se expone que, de las 140 economías

evaluadas, en 117 la calidad de las instituciones sigue siendo un obstáculo para la mejora de la competitividad.

A nivel de Latinoamérica, según el Informe de Competitividad Global (2018), la competitividad sigue siendo inconsistente, porque la inseguridad y fragilidad de sus instituciones son las principales debilidades para la mayoría de los países de la región. Perú se ubica en el puesto 6 a nivel Latinoamérica. Según Lewinsky (2012), “Perú tiene uno de los Estados más disfuncionales de América Latina. Muchas instituciones estatales no funcionan, y en algunas zonas, ni siquiera existen. En muchas partes del interior, los servicios públicos (educación, salud, agua potable, infraestructura) no llegan, y si llegan, son pagados por la corrupción y la ineficiencia. Los gobiernos locales y regionales carecen de un mínimo de capacidad administrativa”.

A nivel nacional, Según el Foro Económico Mundial, en el Informe de Competitividad Global (2018), la principal fortaleza de nuestro país es la Estabilidad Macroeconómica y las principales deficiencias se basan en los siguientes pilares: Instituciones, Infraestructura, Educación, Mercado de trabajo y Capacidad de innovación. Según la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (2013), las principales deficiencias de la gestión pública en el Perú son: Ausencia de un sistema eficiente de planeamiento y problemas de articulación con el sistema de presupuesto público; deficiente diseño de la estructura de organización y funciones; inadecuados procesos de producción de bienes y servicios públicos; infraestructura, equipamiento y gestión logística insuficientes; inadecuada política y gestión de recursos humanos; limitada evaluación de resultados e impactos, así como de seguimiento y monitoreo de los insumos, procesos, productos y resultados de proyectos y actividades; carencia de sistemas y métodos de gestión de la información y el conocimiento; y una débil articulación intergubernamental e intersectorial.

A nivel local, los problemas de gestión pública de las instituciones son evidentes, es el caso de la Sede Regional del Gobierno Regional de Cusco, en donde la Oficina de Control Interno del Gobierno Regional (2017), dio a conocer un Informe de Diagnóstico del Sistema de Control Interno “Nivel Entidad”. Dicho diagnóstico evaluó a 36 unidades orgánicas (órganos de línea, órganos de asesoría y de apoyo Administrativo), con relación a la calificación de documentos de gestión del Gobierno Regional del Cusco. Los resultados revelaron las siguientes deficiencias: No se cuenta con un plan estratégico de tecnología de información (0%), no se cuenta con un manual de perfiles de puestos (0%), el Manual de procedimientos Administrativos se encuentra en un 29%, el Manual de Organización y Funciones está en un 45%, el Plan de Desarrollo del Personal está en un 66%, el Reglamento de Organización y Funciones se encuentra en un 68%, el Texto Único de Procedimientos Administrativo está en un 69%, el Plan Anual de Contrataciones está en 73%, el Clasificador de Cargos en un 85%, Presupuesto Inicial de Apertura en un 89% y el Plan Operativo Institucional, 98%.

En el Área Funcional de Compras de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares, durante la realización de las Prácticas Pre Profesionales se observaron los siguientes problemas:

1. La distribución del espacio no es la adecuada, ya que impide el tránsito normal de los trabajadores y de los usuarios, además que se torna estresante, por el ruido que se genera durante el servicio brindado.
2. La mayoría de trabajadores no cumplen oportunamente con sus funciones, generando retrasos en el proceso logístico y la insatisfacción del usuario. No se atiende rápidamente con el requerimiento del Área Usuaría, la información

que se da no es veraz y el personal no tiene la voluntad de ayudar y atender al usuario.

3. El personal no inspira confianza al usuario ya que no da una información certera de la ubicación del trámite del requerimiento del usuario.
4. No se respeta el horario de atención establecido, generando desorden, confusión en el usuario y perjudicando el avance del trabajo del personal.
5. El personal no se preocupa por solucionar los problemas del usuario, es decir no se percibe un ambiente de empatía.

Para mejorar la eficiencia de la gestión logística, que contribuya al funcionamiento de las demás unidades orgánicas de la institución y finalmente lograr la satisfacción del usuario y una mayor competitividad, es necesario realizar previamente una medición. Según Peter Drucker (1992), “solo se puede mejorar cuando se puede medir”, es por ello que el presente trabajo de investigación tiene como objetivo “Determinar el nivel calidad de servicio en el Área Funcional de Compras de la Oficina de Abastecimientos y Servicios Auxiliares de la Sede Regional del Gobierno Regional Cusco. Se utilizará el modelo de medición SERVQUAL de calidad servicio elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1985), que trata de un cuestionario que evalúa las expectativas y percepciones del cliente/usuario mediante cinco dimensiones, y estas son: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Además, se realizará una encuesta complementaria a los trabajadores del Área Funcional de Compras para hacer un contraste con el resultado de la encuesta realizada al Área Usuaría (Anexo 6).

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es el nivel de calidad de servicio del Área Funcional de Compras de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares de la Sede Regional del Gobierno Regional Cusco?

1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cuál es el nivel de calidad de los elementos tangibles del Área Funcional de Compras de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares de la Sede Regional del Gobierno Regional Cusco?
- ¿Cuál es el nivel de calidad de fiabilidad del personal del Área Funcional de Compras de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares de la Sede Regional del Gobierno Regional Cusco?
- ¿Cuál es el nivel de calidad de la capacidad de respuesta del personal del Área Funcional de Compras de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares de la Sede Regional del Gobierno Regional Cusco?
- ¿Cuál es el nivel de calidad de la seguridad (confianza) del personal del Área Funcional de Compras de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares de la Sede Regional del Gobierno Regional Cusco?
- ¿Cuál es el nivel de calidad de la empatía del personal del Área Funcional de Compras de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares de la Sede Regional del Gobierno Regional Cusco?
- ¿Cómo es la calidad de servicio según la opinión del personal del Área Funcional de Compras de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares de la Sede Regional del Gobierno Regional Cusco?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar el nivel calidad de servicio del Área Funcional de Compras de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares de la Sede Regional del Gobierno Regional Cusco

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar el nivel de calidad de los elementos tangibles del Área Funcional de Compras de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares de la Sede Regional del Gobierno Regional Cusco
- Determinar el nivel de calidad de la fiabilidad del personal del Área Funcional de Compras de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares de la Sede Regional del Gobierno Regional Cusco
- Determinar el nivel de calidad de la Capacidad de Respuesta del personal del Área Funcional de Compras de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares de la Sede Regional del Gobierno Regional Cusco
- Determinar el nivel de calidad de la Seguridad (confianza) del personal del Área Funcional de Compras de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares de la Sede Regional del Gobierno Regional Cusco
- Determinar el nivel de calidad de la Empatía del personal Área Funcional de Compras de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares de la Sede Regional del Gobierno Regional Cusco
- Determinar la calidad de servicio según la opinión del personal del Área Funcional de Compras de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares de la Sede Regional del Gobierno Regional Cusco

1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Existe la necesidad de una gestión logística de calidad en la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares de la Sede Regional del Gobierno Regional Cusco, ya que es el órgano que realiza las actividades relativas a la gestión de abastecimiento al interior de la entidad, incluida la gestión administrativa (Ley N° 30225 y su modificación efectuada mediante DL N° 1341), es decir la atención de requerimientos, almacenamiento y distribución de los recursos a todas las demás unidades orgánicas (Área Usuaria). El Área Funcional de Compras representa el proceso central de los trámites de los requerimientos solicitados por las dependencias; es el eje principal para la ejecución de las funciones que desempeñan las demás áreas de OASA (Área de procesos, Área Legal, Área de Almacén Central y Área de Archivo).

El presente trabajo de investigación permitirá identificar las debilidades del Área Funcional de Compras de OASA, y con ello mejorar la calidad del servicio, lograr la satisfacción del Área Usuaria, y contribuir al funcionamiento de las demás unidades orgánicas de forma integrada. Además, servirá como antecedente no solo para dicha dependencia sino también a diversas instituciones públicas para que tomen en cuenta la importancia de la calidad de servicio al usuario.

2 MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

En la tesis realizada por Reina Matsumoto Nishizawa (2014), con el tema titulado “Desarrollo del Modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto”, para obtener el título profesional de Licenciado en

Administración en la Carrera Profesional de Administración de Empresas en la Universidad Católica Boliviana “San Pablo”, con el objetivo de determinar el nivel de la calidad del servicio que presta la empresa de publicidad Ayuda Experto en la ciudad de Cochabamba, habiendo utilizado en modelo SERVQUAL para la medición de la calidad, se concluyó que: Los resultados de las brechas que corresponde al estudio del Modelo SERVQUAL, fueron los siguientes:

- Negativos para las primeras cuatro dimensiones; la dimensión de fiabilidad, sensibilidad, seguridad, y empatía.
- La dimensión de elementos tangibles arrojó un valor positivo de 3,51 siendo la única dimensión en que los clientes de la empresa Ayuda Experto se sienten satisfechos con lo que obtienen de la empresa.
- La brecha más significativa fue la brecha de la dimensión de fiabilidad, con un resultado de -12,3.

Dicho estudio sirve de antecedente para esta investigación ya que contiene un ejemplo práctico no solo de la aplicación del Modelo SERVQUAL para la medición de la calidad, sino también del modelo de brechas, utilizando la brecha 5, comprobando una vez más la validez de este método para conocer si el cliente está satisfecho o insatisfecho con el servicio.

En la tesis presentada por Leandro Rocca, (2016), con el tema titulado “Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso”, para obtener título profesional de Magíster en Dirección de Empresas de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de la Plata Argentina, con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio del Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso en relación

con las siguientes cinco dimensiones: Elementos tangibles, confiabilidad del servicio, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Habiendo utilizado el modelo SERVQUAL, se concluyó que:

- El nivel de satisfacción total de los usuarios del Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso se encuentra entre “Satisfecho” y “Algo Insatisfecho”, debido a que el saldo de respuesta total obtenido alcanzó el valor de -0,0873.
- El nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la dimensión “Elementos Tangibles” se ubica entre "Satisfecho" y "Algo insatisfecho", con un saldo de respuesta de - 0,185.
- El nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la dimensión “Confiabilidad del servicio” se ubica entre "Satisfecho" y "Algo Insatisfecho", con un saldo de respuesta de -0,184.
- El nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la dimensión “Capacidad de respuesta” se ubica entre "Satisfecho" y "Algo insatisfecho", con un saldo de respuesta de -0,080. Si bien es bastante cercano a 0 (cero), no logra alcanzar el nivel de "Satisfecho".
- A diferencia de las dimensiones anteriores, con respecto a la dimensión “Seguridad” los usuarios alcanzaron un nivel de satisfacción entre "Satisfecho" y "Algo más que satisfecho", con un saldo de respuesta de 0,110. De los cuatro elementos que componen la presente dimensión, dos de ellos obtuvieron un nivel de satisfacción por encima de "Satisfecho", a saber: el Nivel de Amabilidad de los Empleados, con un saldo de respuesta de 0,42, y el Grado de Conocimiento de los Empleados, con una media aritmética de 0,14.

- El nivel de satisfacción obtenido en la dimensión “Empatía” se ubica entre "Satisfecho" y "Algo insatisfecho", con un saldo de respuesta igual a -0,076.

Esta investigación contribuye a este trabajo de tesis ya que respalda la utilización del modelo SERVQUAL para la medición de la calidad.

2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES

En la tesis de Juan José Jordán Cruzado y Oscar Siccha Rubio (2015), con el tema titulado “Medición del Nivel de Calidad de Servicio Mediante el Modelo SERVQUAL, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Lorenzo, Trujillo 2014”, presentada para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de Escuela Profesional de Administración en la Universidad Privada Antenor Orrego (UPAO), con el objetivo de determinar el nivel de calidad de servicio que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Lorenzo de Trujillo de acuerdo a las expectativas de sus socios, según el modelo de medición SERVQUAL, se concluyó que:

- De acuerdo al análisis, las cinco dimensiones evaluadas no se encuentran en los parámetros establecidos por este modelo, los resultados obtenidos muestran GAPS negativos o brechas encontradas en cada una de las dimensiones evaluadas las cuales se encuentran por debajo de la expectativa del cliente; se puede afirmar que al poseer GAPS con brechas de -1.32 a -0.29 en el mejor de los casos, indudablemente existe un servicio deficiente.
- Se logró determinar, según el modelo de medición SERVQUAL, que el nivel de calidad de servicio que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Lorenzo, es valorado por la mayoría de sus socios como una empresa que brinda un servicio desfavorable, no alcanzando a satisfacer las expectativas de los socios.

Este trabajo de investigación se relaciona con la tesis planteada, ya que muestra cómo se determina el nivel de calidad de servicio del usuario mediante el modelo de Medición SERQUAL.

En la tesis realizada por Nathalie Gianina Feldmuth García, Andrea Isabel Hablutzel Lino y Luis Ernesto Vásquez Villalobos titulado “Calidad en el Servicio en el Sector de Cadenas de Farmacias en Lima”, para optar el título profesional de Magister en Dirección de Marketing en la Escuela de Posgrado en Administración de la Pontificia Universidad Católica del Perú, con el objetivo de validar la escala SERVQUAL en el sector de cadenas de farmacias en Lima Metropolitana, además de describir la situación de la calidad percibida del servicio en este sector, concluyen que:

- Por medio de los análisis realizados se confirma la existencia de una relación positiva de todas las dimensiones juntas sobre la calidad de servicio percibida y de cada una de ellas sobre la calidad de servicio percibida. Así también, los resultados obtenidos mediante el modelo SERVQUAL determinan una brecha entre las expectativas y las percepciones de los clientes de cadenas de farmacias, lo cual evidencia un nivel de expectativa mayor a lo que los clientes sienten que están recibiendo. Generándose así una oportunidad de mejora para el sector.
- Sí existe una relación positiva entre la dimensión de elementos tangibles y la calidad percibida del servicio en las cadenas de farmacias de Lima Metropolitana.
- Sí existe una relación positiva entre la dimensión de fiabilidad y la calidad percibida del servicio en las cadenas de farmacias de Lima Metropolitana.

- Sí existe una relación positiva entre la dimensión de capacidad de respuesta y la calidad percibida del servicio en las cadenas de farmacias de Lima Metropolitana.
- Sí existe una relación positiva entre la dimensión de seguridad y la calidad percibida del servicio en las cadenas de farmacias de Lima Metropolitana.
- Sí existe una relación positiva entre la dimensión de empatía y la calidad percibida del servicio en las cadenas de farmacias de Lima Metropolitana.

Este trabajo de investigación sirve como antecedente de la fiabilidad del modelo SERVQUAL para medir la calidad de servicio.

2.1.3 ANTECEDENTES LOCALES

En la tesis realizada por Fredy Porras Baltazar y Liz Gladys Prieto Quispe, titulado “Calidad de Servicio y su Relación con la Satisfacción del Cliente en el Área de Operaciones del Banco de Crédito del Perú Oficina Principal Cusco”, para optar el título profesional de Licenciados en Administración en la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en el Área de Operaciones del Banco de Crédito del Perú (BCP) Oficina Principal Cusco en el 2013 y proponer políticas que contribuya a mejorar de la calidad de servicio, concluyen que:

- El estudio determinó que existe una relación positiva y directa entre las variables de calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un grado de 0.718 (coeficiente de correlación de Pearson). El alto valor conseguido indica que en gran medida los clientes que perciben buena calidad de servicio quedaron satisfechos con la entidad. Las dimensiones más relevantes de la calidad de servicio dados en el BCP Oficina Principal Cusco fueron:

Seguridad (que se traduce en credibilidad del banco), Capacidad de Respuesta (a través de la cordialidad brindada por el personal del banco) y Empatía. La dimensión más relevante de la satisfacción del cliente dado en el BCP Oficina Principal Cusco resultó ser percepciones (con el indicador Confiabilidad).

- En la investigación se demostró que el nivel de calidad de servicio de los clientes en el Área de Operaciones del Banco de Crédito del Perú Oficina Principal Cusco, es buena. Estas se perciben en: La localización del banco y la apariencia de su personal; la reputación del banco se percibió entre buena y excelente, es por ello que se da la aceptación de los clientes; el trato respetuoso y cortés del personal, con el cliente es aceptable; el banco posee buena credibilidad, con lo que gana confianza de los clientes y en que el banco ofrece una amplia gama de servicios.
- Los clientes consideran que obtienen niveles altos de satisfacción. Se concluyó que el nivel de satisfacción es aceptable; lo que se refleja en: La confianza que el banco inspira a los clientes y en la preferencia por el BCP Oficina Principal Cusco, frente a otros bancos y oficinas del mismo banco.
- Con una propuesta, se logra el mejoramiento de la calidad de servicio, la propuesta se acomoda a las pautas establecidas por el banco para lograr una experiencia de satisfacción en el cliente. Se identifican los principales problemas percibidos por el cliente, a través de las herramientas de mejora continua de la calidad. La propuesta permite incrementar la calidad de servicio, logrando a su vez la satisfacción del cliente.

Este trabajo de investigación sirve como antecedente para la medición de la calidad de servicio a través del modelo SERVQUAL y plantear propuestas de mejora.

En la tesis realizada por Silvia Liliana Saldivar Antúnez de Mayolo (2016), titulado “Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios en el Hotel “Centenario” de la Ciudad del Cusco, Periodo 2016”, para optar el título profesional de Magister en Administración en la Escuela de Posgrado de Administración de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, con el objetivo de determinar el grado de relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, concluye que:

- Existe una correlación positiva y significativa moderada entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios y/o clientes en el hotel Centenario de la ciudad del Cusco – 2016.
- Se halla una relación significativa entre los elementos tangibles y el nivel de satisfacción de los usuarios y/o clientes en las prestaciones de servicio en el hotel Centenario de la ciudad del Cusco, siendo esta relación positiva y alta.
- Se encuentra una relación significativa entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción de los usuarios y/o clientes en las prestaciones de servicio en el hotel Centenario de la ciudad del Cusco, cuya relación es positiva.
- Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de los usuarios y/o clientes en las prestaciones de servicio en el hotel Centenario de la ciudad del Cusco, resultado una relación positiva y alta.
- Se halla una relación significativa entre la seguridad y el nivel de satisfacción de los usuarios y/o clientes en las prestaciones de servicio en el hotel Centenario de la ciudad del Cusco, con una relación positiva y alta.

- Existe una relación significativa entre la empatía y el nivel de satisfacción de los usuarios y/o clientes en las prestaciones de servicio en el hotel Centenario de la ciudad del Cusco, siendo tal relación positiva y alta. (Saldivar , 2016).

Este trabajo de investigación servirá para reafirmar la efectividad del modelo SERVQUAL, confirmando una vez más la mejor forma de medición de la calidad con respecto a la expectativa y percepción del cliente.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 TEORÍA DE LA CALIDAD SEGÚN DEMING

Para la creación y mejora de un producto o servicio es importante considerar las necesidades del consumidor. La calidad está relacionada directamente con la satisfacción del cliente. El cliente establece diferentes grados de calidad gracias a su multidimensional. Deming expresa que las actividades tendentes a mejorar la calidad, los procesos y actividades constituyen el filtro necesario para echar a andar una reacción económica en cadena.

Por lo tanto, mejorar la calidad ocasiona una reducción de los costos, errores, del número de retrasos y mejor utilización de los recursos totales, indicios que, a su vez, influyen a una mejora en la productividad, que dará a la organización la oportunidad y seguridad de alcanzar una mayor participación de mercado, dando una estabilidad que le permitirá asegurar su permanencia y desarrollo en el negocio, promocionando más empleo y el desarrollo de sus colaboradores. Deming pensaba que, si no se lograba la mejorar de la calidad, ningún beneficio se iniciaría.

2.2.1.1 LOS 14 PRINCIPIOS DEMING

La filosofía de Deming establece la importancia de la constante mejora de los servicios y productos, para poder volverse más competitivos en el mercado y lograr una mayor estabilidad.

Besterfield en el año (2009), basándose en esta filosofía, define que, la administración de la calidad total no estaría completo sin una lista de las catorce obligaciones de los directivos, que son las siguientes:

1. Crear y publicar las intenciones y objetivos de la organización.
2. Aprender la nueva filosofía.
3. Comprender el objetivo de la inspección.
4. Cesar la premiación de negocios con base en el precio solamente.
5. Mejorar constantemente y para siempre el sistema.
6. Instituir la capacitación.
7. Enseñar e instituir el liderazgo.
8. Expulsar los miedos, crear confianza y crear un clima de innovación.
9. Optimizar los esfuerzos de equipos, grupos y áreas consultivas.
10. Eliminar las exhortaciones a la fuerza de trabajo.
11. a. Eliminar las cuotas numéricas para la fuerza de trabajo.
b. Eliminar la administración por objetivos.
12. Eliminar las barreras que arrebatan el orgullo de la buena mano de obra a las personas.
13. Impulsar la educación y el mejoramiento.
14. Empezar acciones para lograr la transformación. (pág. 74)

2.2.2 TEORÍA DE CALIDAD DE SERVICIO SEGÚN PARASURAMAN, ZEITHAML Y BERRY

Esta teoría fue propuesta por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) quienes determinaron que la calidad de los servicios depende de la calidad percibida.

En este modelo se define a la calidad del servicio como una brecha que se da entre las expectativas y la percepción del servicio. Es decir que mientras menor sea la brecha entre la percepción y las expectativas, mejor será la calidad. (pág. 44)

2.2.3 TEORÍA DE DESCONFIRMACIÓN DE EXPECTATIVAS

La Teoría de la desconfirmación de expectativas de Oliver (1980) se ha reconocido como la base teórica más importante en el estudio de la satisfacción (Yi, 1990) y ha servido de soporte para la operativización de la calidad del servicio (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985). Esta teoría postula que la satisfacción es el resultado de la diferencia entre las expectativas y las percepciones de los usuarios sobre el resultado del producto o servicio evaluado (Szymanski & Henard, 2001).

De acuerdo con Kim, Magnusen, & Kim (2014), la teoría de confirmación-desconfirmación de expectativas se basa en tres variables fundamentales: las expectativas, el desempeño del producto y la desconfirmación de la expectativa que se produce como consecuencia de la experiencia del producto (Elkhani & Bakri, 2012).

2.2.3.1 MODELO SERVQUAL

Según Eduardo Castillo M. (2009), el modelo SERVQUAL fue propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988, tomando como referencia el modelo de desconfirmación de expectativas de Oliver (1980).

Para el uso de este modelo, el instrumento SERVQUAL, se mide en una escala de cinco puntos (Saghier, 2013) y consta de 22 preguntas (ítems), tanto para expectativas como para percepciones, la cual considera las siguientes cinco dimensiones propuestas:

1. Elementos Tangibles: Son las características físicas como las instalaciones, equipos y la apariencia del personal, ya que todos estos elementos están en contacto directo con los clientes.
2. Fiabilidad: La empresa debe presentar de una manera adecuada los servicios, generando una imagen fiable, precisa y consistente.
3. Capacidad de Respuesta: Es la capacidad que tienen los empleados para ayudar a los clientes y brindar el servicio de manera rápida.
4. Seguridad (garantía): Es el conocimiento y cortesía que tienen los empleados, y la habilidad para ganarse la credibilidad y confianza de los clientes.
5. Empatía: Es el cuidado y la atención individualizada que la empresa brinda a los clientes. Es importante entender la necesidad del consumidor para ofrecerles un servicio adecuado.

El modelo SERVQUAL considera como un aspecto importante la evaluación de las expectativas y percepciones para poder identificar la calidad percibida del servicio al cliente (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985). El resultado ideal de la evaluación es cuando el puntaje de las percepciones es mayor a las expectativas, significa que la calidad de servicio es alta (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

2.2.4 TEORÍA DE CALIDAD TOTAL

La Gestión de la Calidad Total (Total Quality Management, TQM) se define como una filosofía, cuyo fin es la satisfacción del usuario a través de la mejora continua y que puede ser adoptada por cualquier organización (Sanchez, 2004).

La Gestión de la Calidad Total es un proceso que concierne a todos los departamentos de la empresa y que requiere el liderazgo de todos, desde el personal que ocupan el nivel más bajo hasta los altos cargos (Moreno, Peris, & González, 2001).

Los principios de la Gestión de la Calidad Total se pueden dividir en principios específicos y en principios genéricos. Estos principios son:

| | |
|---------------------------|---|
| Principios específicos | <ul style="list-style-type: none"> • Atención a la satisfacción del cliente • Liderazgo y compromiso de la dirección con la calidad • Participación y compromiso de los miembros de la organización • Cambio cultural • Cooperación en el ámbito interno de la empresa • Trabajo en equipo • Cooperación con clientes y proveedores • Formación • Administración basada en hechos, y apoyada en indicadores y sistemas de evaluación • Diseño y conformidad de procesos y productos • Gestión de procesos • Mejora continua de los conocimientos, procesos, productos y servicios |
| Principios genéricos | <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Enfoque global de dirección y estrategia de la empresa • Objetivos y propósito estratégico de la empresa • Visión compartida de los miembros de la organización • Clima organizativo • Aprendizaje organizativo • Adecuadas compensaciones a los Stakeholders • Asignación de los medios necesarios • Diseño de la organización que facilite la eficacia y la eficiencia de la empresa |

Fuente: Moreno, Peris, & González (2001)

La Gestión de la Calidad Total genera efectos positivos en la organización, que pueden resumirse en tres grandes bloques (Sanchez, 2004): La mejora de la calidad a un coste menor o igual, la mayor satisfacción de los usuarios y la mejora de la autoestima del personal de la empresa para aumentar su rendimiento y productividad.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

En el transcurrir de los años, el concepto de calidad ha ido variando según los diferentes enfoques que han surgido en distintos escenarios del mundo en donde se manifestaba primero como una necesidad implícita y que poco a poco se convirtió en una

estrategia y el objetivo primordial para conseguir la satisfacción tanto para los clientes externos como también los clientes internos. Para evaluar la calidad, se analizó los conceptos de diferentes autores.

2.3.1 CALIDAD

Para Kaoru Ishikawa (1986) calidad quiere decir “calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de las personas, incluyendo trabajadores, ingenieros, gerentes y ejecutivos, calidad de la compañía, calidad de los objetivos; su enfoque básico es controlar la calidad en todas sus manifestaciones”. Además, Ishikawa entiende la calidad como el valor percibido por el cliente respecto a las características técnicas, costo y funcionalidad.

Para Edward Deming la calidad no es otra cosa más que una serie de cuestionamientos hacia una mejora continua (Walton, 1988). La calidad se define como la vía hacia la productividad y ésta hacia la competitividad, indica como se establece un proceso de mejora continua a partir de su aplicación (Deming, 1989, pág. 16)

2.3.2 SERVICIO

Según Kotler, Bloom y Hayes (2004) "Un servicio es una obra, una realización o un acto que es esencialmente intangible y no resulta necesariamente en la propiedad de algo. Su creación puede o no estar relacionada con un producto físico. Muchos servicios son intangibles, en el sentido de que no incluyen casi ningún elemento físico, como la tarea del consultor de gestión, pero otros pueden tener un componente físico, como las comidas rápidas.

2.3.3 CALIDAD DE SERVICIO

Según Zeithaml, Parasuraman y Berry, la calidad de un producto está definida como “el juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto” (1988, pág. 3).

Si el producto es un servicio, esto se definiría como “un juicio global, o actitud, relacionada con la superioridad del servicio” (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1988, pág. 16).

A diferencia de la calidad en los productos, que puede ser medida objetivamente a través de indicadores, la calidad en los servicios es algo fugaz que puede ser difícil de medir (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1988). La propia intangibilidad de los servicios origina que éstos sean percibidos en gran medida de una forma subjetiva (Grönroos, 1994, pág. 37)

Zeithaml, Parasuraman y Berry (1985) resaltan el problema, de la no existencia de medidas objetivas, por lo cual la percepción es la medida que más se ajusta al análisis.

Otro pensamiento sobre la calidad de servicio percibida depende de la comparación del servicio esperado con el servicio percibido (Grönroos, 1994). Según Rust y Oliver (1994), los juicios de satisfacción son el resultado de la diferencia percibida por el consumidor entre sus expectativas y la percepción del resultado (Rust & Oliver, 1994).

El proceso de medición de la calidad del servicio implica que dadas sus características se establezcan diferentes dimensiones de evaluación que permitan un juicio global de ella. Estas dimensiones son elementos de comparación que utilizan los sujetos para evaluar los distintos objetos (Bou, 1997, pág. 251)

2.3.4 CLIENTE

2.3.4.1 CLIENTE EXTERNO

Existen diferentes definiciones que se expondrá a continuación:

Según Foster (2001) el cliente externo se refiere a los que pagan por recibir un servicio fuera de la empresa. Son las últimas personas a las que se busca satisfacer con el trabajo de la empresa.

Según American Marketing Association (2009), “el cliente es el comprador potencial o real de los productos o servicios”.

Según The Chartered Institute of Marketing (CIM, del Reino Unido) (2009), “el cliente es una persona que adquiere bienes o servicios, no necesariamente el consumidor final”.

2.3.4.2 CLIENTE INTERNO

Según Foster (2001) “Un cliente es aquel que recibe bienes o servicios. Comúnmente esto involucra una transacción en la cual algo de valor cambia de manos. Se puede hablar de dos tipos de clientes, los internos y externos. El cliente interno se refiere a los empleados que reciben bienes o servicios desde dentro de la misma empresa.

2.3.4.3 USUARIO

Monfasani y Curzel (2008) definen al usuario como “la persona que tiene derecho de usar una cosa ajena con cierta limitación.” (pág. 49)

Según el diccionario de la Real Academia Española, el usuario es quien usa ordinariamente una cosa, hace mención a la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público.

2.3.5 SATISFACCIÓN

La satisfacción es el estado psicológico final resultante cuando la sensación que rodea las expectativas se une con los sentimientos previos acerca de la experiencia de consumo. (Oliver, 1980)

Philip Kotler (2003), define la satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas “.

2.3.6 PERCEPCIÓN DEL USUARIO

Con relación a la calidad del servicio, “el rendimiento percibido, resultado o performance está formado por las creencias, opiniones o juicios que los usuarios tienen sobre el servicio recibido” (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

La percepción se puede definir como el proceso a través del cual la gente ve el mundo a su alrededor (Schiffman & Kanuk, 2010).

La percepción se define como el modo que tiene cada persona de interpretar los estímulos mediante los sentidos, como un proceso en el que la persona selecciona, organiza e interpreta la información con la finalidad de darles significado (Schiffman & Kanuk, 2010).

2.3.7 EXPECTATIVAS DEL USUARIO

Las expectativas han sido interpretadas como predicciones de afectos (Oliver & Linda, 1981), predicciones de resultados (Yi, 1990), rendimiento previsto (Churchill Jr. & Surprenant, 1982), o creencia previa al juicio de un producto o servicio (Olson & Dover, 1979).

Las expectativas formadas están influenciadas por la propia experiencia del usuario en anteriores servicios de otras empresas de la competencia. Si carecen de experiencia se basan en comentarios de otros usuarios, en sus propias necesidades o en la comunicación de la empresa de servicio (Fernando, 2008).

2.3.8 ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

“Se entiende por administración pública, en su enfoque procedimental, a todas las instituciones y organismos públicos y privados que prestan servicios públicos.” (Ley General del Sistema Nacional de Control)

“Son las entidades de cualquier naturaleza que sean dependientes del gobierno central, los gobiernos regionales o los gobiernos locales, incluido sus correspondientes organismos públicos.” (Decreto Supremo No. 094-92-PCM)

2.3.9 GESTIÓN PÚBLICA

“Es el conjunto de acciones mediante las cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas, los que están enmarcados por las políticas gubernamentales establecidas por el Poder Ejecutivo.” (Ley de Normas Generales del Procedimiento Administrativo).

2.3.10 ABASTECIMIENTOS

De acuerdo a Emilio Martínez Moya (2007) abastecimientos es obtener del exterior a la empresa los materiales, productos y/o servicios que necesite para su funcionamiento en las cantidades y plazos establecidos con los niveles de calidad necesarios y al menor precio que permita el mercado.

El proceso de compras dentro de una organización consiste en precisar cuáles son sus necesidades de bienes y servicios identificando y comparando los proveedores y abastecimientos que se tiene disponibles, negociar con sus proveedores quienes constituyen las fuentes de abastecimiento o de algún modo llegar a convenios en los cuales se estipulan los términos de compra, celebrar contratos y colocar pedidos, para finalmente recibir los bienes y los servicios, prosiguiendo con el pago de estos (Baily, 2004).

2.3.11 CADENA DE VALOR

La cadena de valor es la herramienta de gestión administrativa que se utiliza para analizar las fuentes de ventaja competitiva, es un medio sistemático que permite examinar todas las actividades que se realizan y sus interacciones. Permite dividir la organización en sus actividades principales y secundarias. El concepto lo popularizó Michael Porter en el año 1985, en textos como ventaja competitiva. La cadena de valor es la suma de los beneficios percibidos que el cliente recibe menos los costos percibidos por él al adquirir y usar un producto o servicio. La cadena de valor es una forma de análisis de la actividad de una organización mediante la desagregación de sus partes constitutivas, buscando identificar fuentes de ventaja competitiva en aquellas actividades generadoras de valor. Esa ventaja competitiva se logra cuando la organización desarrolla e integra las actividades de su cadena de valor de forma menos costosa y mejor diferenciada que sus competidores. Por consiguiente la cadena de valor de una organización está conformada por todas sus actividades generadoras de valor agregado. La cadena de valor está constituida por los siguientes elementos:

a) Las Actividades Primarias: son aquellas que tienen que ver con el desarrollo del producto, su producción, logística, comercialización y el servicio de post-venta.

1. Logística interna: Es la primera actividad primaria de la cadena de valor. Las organizaciones necesitan gestionar y administrar una manera de recibir y almacenar las materias primas necesarias para crear su producto, así como el medio para distribuir los materiales. Cuanto más eficiente sea la logística interna, mayor es el valor generado en la primera actividad.

2. Operaciones: La siguiente etapa de la cadena de valor son las operaciones. Las operaciones toman las materias primas desde la logística de entrada y crea el producto. Naturalmente, mientras más eficientes sean las operaciones de una organización, se logrará mayor valor agregado en el resultado final.
3. Logística Externa: Después de que el producto está terminado, la siguiente actividad de la cadena de valor es la logística de salida. Aquí es donde el producto sale del centro de la producción y se entrega a los mayoristas, distribuidores, o incluso a los consumidores finales.
4. Marketing y Ventas: Es la cuarta actividad primaria de la cadena de valor, donde se realiza la publicidad, la cual es una parte fundamental de las ventas.

Servicios: Es la actividad final de la cadena de valor que cubre muchas áreas, que van desde la administración de cualquier instalación hasta el servicio al cliente después de la venta del producto. Tener un fuerte componente de servicio en la cadena de suministro proporciona a los clientes el apoyo y confianza necesaria, lo que aumenta el valor del producto.

- b) Las Actividades de Secundarias: En la cadena de Valor de Michael Porter las actividades de apoyo son las que sustentan a las actividades primarias y se apoyan entre sí, proporcionando insumos comprados, tecnología, recursos humanos y varias funciones de toda la empresa.
- c) El Margen: Es la diferencia entre el valor total y los costos totales incurridos por la empresa para desempeñar las actividades generadoras de valor. Cada empresa

es un conjunto de actividades que se desempeñan para diseñar, producir, llevar al mercado entregar y apoyar a sus productos.

En términos competitivos, el valor es la cantidad que los compradores están dispuestos a pagar por lo que una empresa les proporciona. El valor se mide por el ingreso total, es un reflejo del alcance del producto en cuanto al precio y de las unidades que puede vender. Una empresa es lucrativa si el valor que impone excede a los costos implicados en crear el producto. Las actividades de valor son las actividades distintas física y tecnológicamente que desempeña una empresa. Estos son los tabiques por medio de los cuales una empresa crea un producto valioso para sus compradores.

2.4 MARCO REFERENCIAL

2.4.1 RESEÑA DEL GOBIERNO REGIONAL

Según el ordenamiento jurídico peruano, la gestión de los Gobiernos Regionales corresponde al gobierno a nivel regional. Es considerado como persona jurídica de derecho público con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. De acuerdo con la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, las responsabilidades de los gobiernos regionales incluyen el desarrollo de la planificación regional, ejecución de proyectos de inversión pública, promoción de las actividades económicas y administración de la propiedad pública, en concordancia con los planes y programas nacionales, regionales y locales de desarrollo. Según el Artículo 191° de la Constitución Política del Perú, la estructura orgánica básica de los gobiernos regionales está conformada por: El gobernador regional, que constituye el órgano ejecutivo y sus funciones incluyen proponer y ejecutar el presupuesto, designar a los oficiales de gobierno, promulgar decretos y resoluciones, ejecutar planes y programas regionales y administrar las propiedades y rentas regionales; el concejo regional, debate y vota sobre el presupuesto

sugerido por el presidente regional, también supervisa a todos los oficiales de gobierno y puede deponer de su cargo al presidente, su vicepresidente y a cualquier miembro del consejo; y el concejo de coordinación regional está integrado por los alcaldes provinciales y representantes de la sociedad civil y tiene un papel consultivo en los asuntos de planeamiento y presupuesto, no tiene poderes ejecutivos ni legislativos. (Gobierno Regional Cusco, 2003)

La organización del Gobierno Regional Cusco responde a un conjunto de unidades orgánicas concebidas como medio para alcanzar los objetivos institucionales, busca el desarrollo regional integral sostenible, promoviendo la inversión privada y pública de acuerdo con los planes y programas nacionales, regionales y locales de desarrollo. (Gobierno Regional Cusco, 2003)

La Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares es un órgano técnico normativo de apoyo de tercer nivel organizacional, responsable de programar, ejecutar, orientar, dirigir, supervisar y evaluar las acciones de los diversos procesos técnicos del Sistema de Abastecimiento y la atención oportuna de servicios auxiliares (Gobierno Regional Cusco, 2003). Su sigla es OASA. Son funciones según el MOF del Gobierno Regional (2003) de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares:

- Planificar, organizar y desarrollar los procesos técnicos del Sistema de Abastecimiento del Gobierno Regional.
- Coordinar y determinar las necesidades de bienes y servicios de la Sede Regional, para la formulación del Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones del Gobierno Regional, efectuando el seguimiento, evaluación, ejecución y control correspondiente, informando periódicamente de su ejecución.

- Programar y ejecutar la adquisición de los bienes y servicios observando los principios de calidad, cantidad, oportunidad y costo, en cumplimiento a las normas generales del Sistema de Abastecimiento, La Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado y su reglamento.
- Proveer los bienes y servicios que requieran las diferentes unidades orgánicas del Gobierno Regional para el acuerdo y cumplimiento de sus funciones, en forma oportuna, de conformidad a las disposiciones legales vigentes.
- Apoyar y participar en los comités especiales conformados para ejecutar los procesos de selección, de licitaciones, concursos públicos, adjudicaciones directas públicas y selectivas convocadas en el ámbito de su competencia, desarrollando las demás acciones que se deriven de éstos.
- Conducir y ejecutar los procesos de adquisiciones de menor cuantía, tanto para bienes, servicios y obras.
- Formular y mantener actualizada el Registro de Proveedores de la sede del Gobierno Regional, por tipo de bienes, servicios y obras.
- Planificar, organizar, coordinar, dirigir, controlar y evaluar las actividades y procesos técnicos de almacenamiento de bienes.
- Adoptar las acciones administrativas pertinentes para que se efectúen de manera oportuna el pago por concepto de servicios de energía eléctrica, agua potable, telefonía, internet, servicios informáticos y otros.
- Otras funciones que le asigne la Oficina Regional de Administración

La Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares, depende jerárquica y administrativamente de la Oficina Regional de Administración, ejerce autoridad sobre el su personal, es responsable del cumplimiento de sus funciones y el logro de sus objetivos y metas ante la Oficina Regional de Administración. Para el cumplimiento de sus funciones,

mantiene relaciones de coordinación con los diferentes órganos del Gobierno Regional, así como con organismos públicos y privados, nacionales, regionales y locales, relacionados al ámbito de su competencia. (Gobierno Regional Cusco, 2003)

El Área Usuaria de la Oficina de Abastecimientos y Servicios Auxiliares, está conformada por las diferentes unidades orgánicas de la Sede Regional del Gobierno Regional, y estas son:

- Área Funcional de Estudios y Proyectos
- Área Funcional de Servicios Auxiliares
- Aldea Infantil Juan Pablo II
- Archivo Regional del Cusco
- Dirección Regional de la Producción
- Dirección Regional de Energía y Minas
- Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo
- Dirección Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento
- Gerencia General Regional
- Gerencia Regional de Desarrollo Económico
- Gerencia Regional de Desarrollo Social
- Gerencia Regional de Infraestructura
- Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial
- Gerencia Regional de Recursos Naturales y Gestión del Medio ambiente
- Oficina de Abastecimientos y Servicios Auxiliares
- Oficina de Contabilidad
- Oficina de Cooperación Técnica Internacional

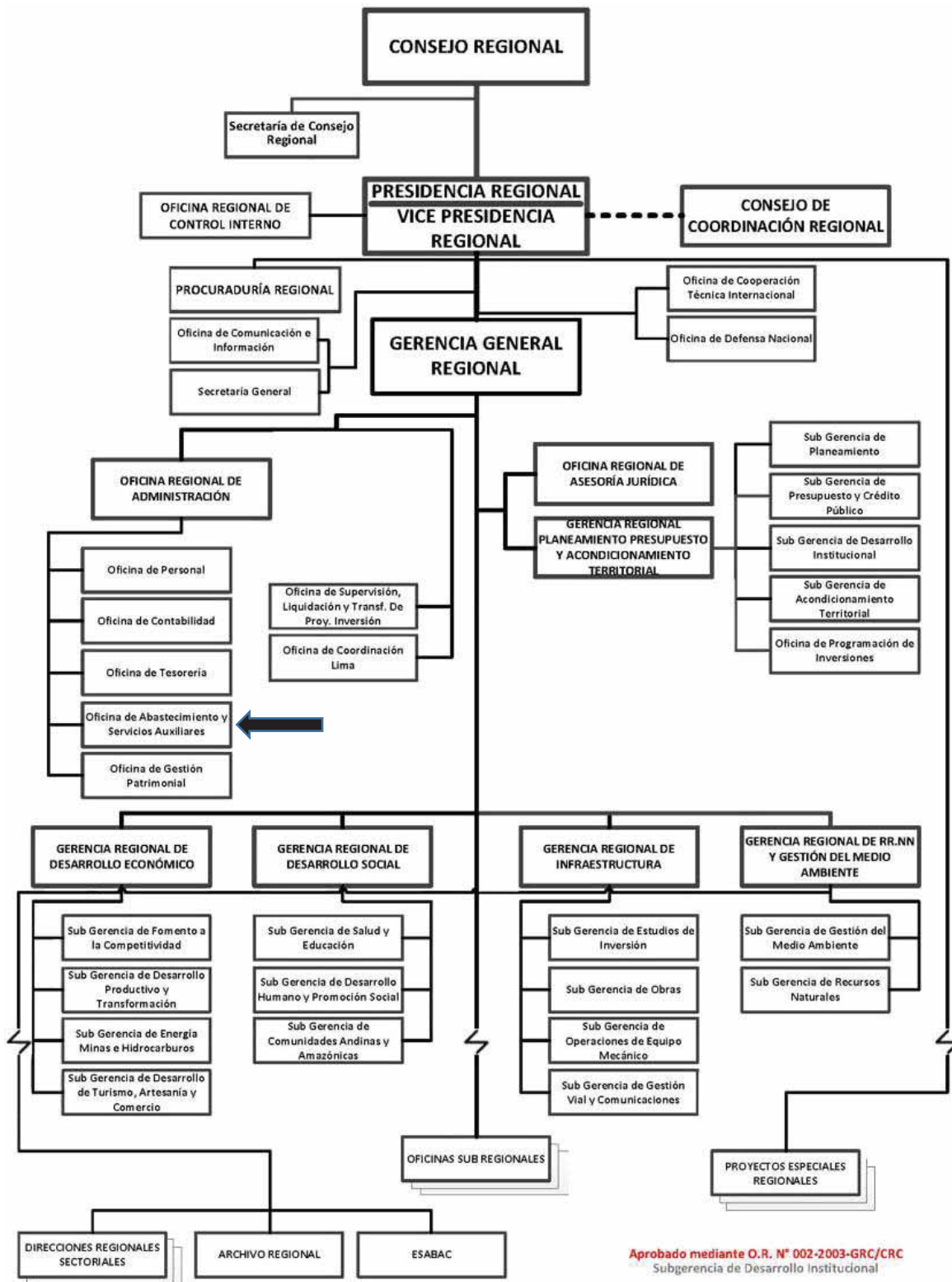
- Oficina Funcional de Informática
- Oficina de Gestión Patrimonial
- Oficina de Gestión de Riesgos y Seguridad
- Oficina de Imagen Institucional y Relaciones Publicas
- Oficina Regional de Administración
- Oficina Regional de Asesoría Jurídica
- Oficina Regional de Control Interno
- Oficina de Recursos Humanos
- Oficina Regional de Supervisión, Liquidación y Transparencia de Proyectos de Inversión
- Procuraduría Publica Regional
- Secretario de Consejo Regional
- Subgerencia de Acondicionamiento Territorial
- Subgerencia de Desarrollo Institucional
- Subgerencia de Equipo Mecánico
- Subgerencia de Obras
- Subgerencia de Promoción de la Inversión Privada
- Subgerencia de Planeamiento

Cada unidad orgánica tiene a su cargo un número determinado de metas, las cuales representan las acciones y proyectos establecidos para un periodo determinado. Cada meta tiene un personal encargado de coordinar y hacer los trámites de sus requerimientos de bienes y servicios con la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares. Este personal encargado se denomina como “usuario” en el lenguaje técnico del Gobierno Regional. Por ejemplo: La Gerencia Regional de Infraestructura (unidad orgánica) cuenta con 56 metas

referidas a obras y proyectos de mejoramiento y construcción, es decir representan 56 usuarios para la Oficina de Abastecimientos y Servicio Auxiliares del Gobierno Regional.

La Oficina de Abastecimientos y Servicios Auxiliares está conformada por seis áreas: El Área Funcional de Compras, el Área de procesos, el Área legal, Área de Almacén central, Área de archivo y Área funcional de Servicios Auxiliares. Secretaría se encarga de la recepción de diferentes documentos, entre ellos los requerimientos de las distintas metas (obras y proyectos de cada unidad orgánica). A continuación, dichos requerimientos son emitidos al Área Funcional de Compras, específicamente a cuatro cotizadores encargados de la investigación de mercado, los cuales realizan las cotizaciones respectivas entre los proveedores del estado, de acuerdo a las necesidades del usuario y las características del bien o servicio solicitado. Después se procede a la generación de los cuadros comparativos, donde se realiza un contraste de los bienes y servicio ofrecidos por los proveedores y en donde se muestra el ganador según el precio, la calidad y conocimiento de la parte usuaria (representante de meta o residente de obra). En seguida se revisa el monto del ganador para clasificarlo según la ley de contrataciones y adquisiciones, como: Adquisición directa, Comparación de Precios, o Adjudicación Simplificada o Licitación. Si el monto asciende a los s/ 32 401 a más, corresponde a una comparación de precios o adjudicación simplificada, por lo que se deriva al área de procesos para su procedimiento según ley. Pero si se trata de una adquisición directa se procede a la elaboración de la orden de compra o de servicio previo visto bueno del jefe de compras. Toda esta documentación se emite a la parte de fiscalización en la cual se realiza la revisión de los términos de referencia según las características del bien o servicio solicitado. Luego se clasifica las órdenes en: órdenes de compra (de bienes) y órdenes de servicio, para derivarlo a los encargados del procedimiento logístico final que es la conformidad y entrega al área de contabilidad. A continuación, se observa el organigrama de la institución.

Figura 1: Organigrama de la Sede Regional del Gobierno Regional Cusco



2.5 MARCO LEGAL

a) Política Nacional de Modernización Pública, D.S. N°004-2013-PCM, dicho decreto establece que:

- La ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, declara al Estado Peruano en proceso de modernización, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano.
- Con Decreto Supremo N° 004-2013-PCM se aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, cuyo objetivo es orientar, articular e impulsar en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país.
- Mediante Resolución Ministerial N° 125-2013-PCM, se aprobó el “Plan de Implementación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública 2013-2016”, que establece las acciones, indicadores, metas, plazos y entidades responsables de liderar la implementación de objetivos y lineamientos de la referida política.

b) Sistema Nacional de Abastecimiento D.L. N°1439, dicho decreto señala que:

- En el Artículo 4, el sistema de Nacional de Abastecimiento tiene como finalidad establecer los principios, definiciones, composición, normas y procedimientos del Sistema Nacional de Abastecimiento, asegurando que las actividades de la Cadena de Abastecimiento Público se ejecuten de manera eficiente y eficaz, promoviendo una

gestión interoperativa, articulada e integrada, bajo el enfoque de la gestión por resultados.

c) Ley de Contrataciones 30225 y su modificación efectuada mediante D. L. N° 1341, establece que:

- En el Artículo 8, se define el Área Usuaria, como la dependencia cuyas necesidades pretenden ser atendidas con determinada contratación o, que, dada su especialidad y funciones, canaliza los requerimientos formulados por otras dependencias, que colabora y participa en la planificación de las contrataciones, y realiza la verificación técnica de las contrataciones efectuadas a su requerimiento, previas a su conformidad y al órgano encargado de las contrataciones, como aquel órgano o unidad orgánica que realiza las actividades relativas a la gestión del abastecimiento al interior de la entidad, incluida la gestión administrativa de los contratos”.
- En el Artículo 16, sobre Requerimiento, establece que “El Área Usuaria requiere los bienes, servicios u obras a contratar, siendo responsable de formular las especificaciones técnicas, términos de referencia o expediente técnico, respectivamente, además de justificar la finalidad pública de la contratación. Los bienes, servicios u obras que se requieran deben estar orientados al cumplimiento de las funciones de la Entidad”.

3 HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 HIPÓTESIS

3.1.1 HIPÓTESIS GENERAL

Esta investigación descriptiva no tiene hipótesis general, ya que el alcance de la investigación no intenta pronosticar una cifra o un hecho específico.

“No en toda investigación cuantitativa se plantea hipótesis. Las investigaciones cuantitativas que plantean hipótesis son aquellas cuyo planteamiento define que su alcance será correlacionar o explicativo, o las que tienen un alcance descriptivo, pero que intentan pronosticar una cifra o un hecho” (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014, pág. 104)

3.1.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Esta investigación descriptiva no tiene hipótesis específicas, ya que el alcance de la investigación no intenta pronosticar una cifra o un hecho específico.

3.2 IDENTIFICACIÓN DE LA VARIABLE

El presente trabajo tiene como variable de estudio a la Calidad de Servicio; para su medición se utilizará el modelo SERVQUAL de calidad de servicio que fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry, que se trata de un cuestionario (ANEXO 5) que evalúa las expectativas y percepciones del cliente/usuario mediante cinco dimensiones y estas son: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Con ello se busca medir y mejorar la calidad de servicio del Área Funcional de Compras de la Oficina de Abastecimientos y Servicios Auxiliares de la Sede Regional del Gobierno Regional Cusco.

3.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

Tabla 1 Matriz de Operacionalización de la Variable Calidad de Servicio.

| TITULO: "Calidad de Servicio en Área Funcional de Compras de la oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares de la Sede Regional del Gobierno Regional Cusco, periodo 2018" | | | |
|---|-------------------------------|--|---|
| VARIABLES DE ESTUDIO | DIMENCIONES | INDICADORES | ITEMS |
| <p>Variable: Calidad de Servicio</p> <p>Definición conceptual: La calidad del servicio se produce en la interacción entre un cliente y los elementos de la organización de un servicio (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985). No existen medidas objetivas, por lo cual la percepción es la medida que más se ajusta al análisis. (Parasuraman et al., 1988). El modelo SERVQUAL es un instrumento de medición el cual permite medir la calidad de servicio mediante el análisis de la diferencia</p> | <p>1) Elementos tangibles</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Apariencia física de las instalaciones (los mobiliarios) del Área Funcional de Compras de OASA. • Operatividad de los equipos del Área Funcional de Compras de OASA. • Organización de las instalaciones del Área Funcional de Compras de OASA. • Apariencia física del personal del Área Funcional de Compras de OASA. | <ul style="list-style-type: none"> • La apariencia física de las instalaciones (módulos de atención, escritorios, estantes y mesas de trabajo) del Área Funcional de Compras de OASA es atractiva visualmente para una buena atención al usuario. • Los Equipos (las computadoras, fotocopiadoras e impresoras) del Área Funcional de Compras de OASA, siempre están funcionando correctamente para el momento de la atención al usuario. • Los módulos de atención, escritorios y mesas de trabajo del Área Funcional de Compras de OASA, están organizados de tal manera que el usuario tenga comodidad y facilidad de transito durante la atención del mismo. • El personal del Área Funcional de Compras de OASA tiene una apariencia pulcra para la atención al usuario. |

| | | | |
|---|----------------------------------|---|---|
| <p>entre las percepciones y las expectativas de los consumidores. Este instrumento parte del paradigma de la desconfirmación de Oliver (1980) y utiliza 5 dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad, Capacidad de respuesta, seguridad, y empatía (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985).</p> <p>Definición Operacional: Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988), tomando como base el concepto de calidad de servicio percibida, desarrollaron el modelo SERVQUAL. Este instrumento les permitió acercarse a la medición mediante la evaluación por separado de las expectativas y percepciones de un cliente, apoyándose en los comentarios hechos por los consumidores en la investigación. Identificaron cinco determinantes de la calidad de servicio: Elementos tangibles, fiabilidad, Capacidad de respuesta, seguridad, y empatía.</p> | <p>2) Fiabilidad</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Solución de problemas por parte del personal del Área Funcional de Compras de OASA • Cumplimiento del servicio por parte del personal del Área Funcional de Compras de OASA. • Tiempo en el que se atiende el requerimiento del usuario del Área Funcional de Compras de OASA. • Se mantiene un registro adecuado en las documentaciones que realiza el personal del Área Funcional de Compras de OASA. • Cumplimiento del proceso del trámite del requerimiento en el Área Funcional de Compras de OASA. | <ul style="list-style-type: none"> • El personal del Área Funcional de Compras de OASA muestra interés en solucionar los problemas del usuario. • El personal del Área Funcional de Compras de OASA cumple con sus funciones para el trámite del requerimiento del usuario. • El personal del Área Funcional de Compras de OASA cumple con los tiempos establecidos para el trámite y la entrega final de los requerimientos del usuario. • El personal del Área Funcional de Compras de OASA mantiene sin errores (correctamente) el registro documentario. • El personal del Área Funcional de Compras OASA no pone trabas en el proceso de trámite del requerimiento del usuario. |
| | <p>3) Capacidad de respuesta</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Información brindada en el servicio del Área Funcional de Compras de OASA • Rapidez del servicio del Área Funcional de Compras de OASA • Disponibilidad del personal del Área Funcional de Compras de OASA | <ul style="list-style-type: none"> • La información brindada por el personal del Área Funcional de Compras de OASA durante la atención al usuario, es útil y comprensiva. • El personal del Área Funcional de Compras de OASA atiende al usuario en el momento solicitado y de manera rápida. • El personal del Área Funcional de Compras de OASA siempre tiene la voluntad y disponibilidad para atender al usuario. |

| | | | |
|---|--------------------------|--|---|
| Se utilizará la escala de Likert, con valores desde del 1 al 5, tanto en expectativas (1=Muy baja, 2=Baja, 3=Regular, 4=Alta y 5=Muy alta) como en percepción (1=Pésimo, 2=Malo, 3=Regular, 4=Bueno y 5=Excelente). | | <ul style="list-style-type: none"> • Respuesta del personal del Área Funcional de Compras de OASA | <ul style="list-style-type: none"> • El personal del Área Funcional de Compras de OASA tiene disponibilidad de atender inmediatamente al usuario frente a otras actividades. |
| | 4) Seguridad (confianza) | <ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento del personal del Área Funcional de Compras de OASA. • Credibilidad del personal del Área Funcional de Compras de OASA. • Amabilidad del personal del Área Funcional de Compras de OASA. • Profesionalidad del personal del Área Funcional de Compras de OASA. | <ul style="list-style-type: none"> • El personal del Área Funcional de Compras de OASA trata con respeto al usuario generando un ambiente de confianza. • La información brindada por el personal del Área Funcional de Compras de OASA durante la atención al usuario es creíble y se ajusta a lo solicitado. • El personal del Área Funcional de Compras de OASA trata amablemente al usuario. • El personal del Área Funcional de Compras de OASA tiene los conocimientos necesarios para resolver las inquietudes del usuario. |
| | 5) Empatía | <ul style="list-style-type: none"> • Horarios del servicio en el Área Funcional de Compras de OASA. • Atención personalizada en el Área Funcional de Compras de OASA. • Preocupación por el usuario del Área Funcional de Compras de OASA. • Comprensión al usuario del Área Funcional de Compras de OASA. • Conocimiento de las necesidades del usuario del Área Funcional de Compras de OASA. | <ul style="list-style-type: none"> • El personal del Área Funcional de Compras de OASA tiene horarios de atención convenientes para el usuario. • El personal del Área Funcional de Compras de OASA brinda una atención exclusiva respetando el turno de cada persona. • El personal del Área Funcional de Compras de OASA se preocupa por solucionar los problemas del usuario. • El personal del Área Funcional de Compras de OASA es tolerante al momento de atender al usuario. • El personal del Área Funcional de Compras de OASA conoce cuales son las necesidades del usuario. |

4 METODOLOGÍA

4.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

El enfoque de esta investigación es cuantitativo, porque “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

4.2 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación es descriptiva y diseño no experimental.

Es descriptiva, porque “busca especificar propiedades y características importantes del fenómeno que se va analizar, es decir únicamente pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos y variables a las que se refiere” (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014, pág. 92).

Hernandez, Fernandez, & Baptista (2014), sostienen que la investigación no experimental engloba todos los “estudios que realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que se observan los fenómenos en su ambiente natural después de analizarlo” (pág. 152).

4.3 UNIDAD DE ANÁLISIS

La unidad de estudio es el Área Funcional de Compras de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares (OASA) de la Sede Regional del Gobierno Regional Cusco, la cual comprende cinco subprocesos hasta la entrega de las órdenes de compra de bienes y servicios a la oficina de contabilidad, estos procesos son:

1. Cotización: Esta actividad es realizada por cuatro cotizadores encargados de la investigación de mercado, los cuales realizan las cotizaciones respectivas

entre los proveedores del estado, de acuerdo al requerimiento del usuario y las características del bien o servicio solicitado.

2. Generación de cuadros comparativos: En esta actividad se realiza un contraste de los bienes y servicio ofrecidos por los proveedores y en donde se muestra el ganador según el precio, la calidad y conocimiento de la parte usuaria (representante de meta o residente de obra). En seguida se revisa el monto del ganador para clasificarlo según la ley de contrataciones y adquisiciones, como: Adquisición directa, comparación de precios, adjudicación simplificada o licitación. Si el monto asciende a los s/ 32 401.00 a más, corresponde a una comparación de precios o adjudicación simplificada, por lo que se deriva al área de procesos para su procedimiento según ley. Pero si se trata de una adquisición directa se procede a la elaboración de la orden de compra o de servicio, previo visto bueno del jefe de compras.
3. Generación de órdenes de compra y servicio: En esta actividad se genera tanto las órdenes de compra y de servicio, toda esta documentación se emite al proceso de fiscalización.
4. Fiscalización: En esta actividad se realiza la revisión de documentos presentados por el proveedor respecto a los términos de referencia según las características del bien o servicio solicitado.
5. Emisión de órdenes de compra y de servicio: En esta actividad se clasifica las órdenes de compra (de bienes) y órdenes de servicio, para que se inicie el proceso de devengado y finalmente derivarlo a la oficina de contabilidad.

4.4 POBLACIÓN DE ESTUDIO

La población de estudio está conformada por 154 usuarios (Área Usuaria) del Área Funcional de Compras de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares (OASA) para la encuesta basada en el modelo SERVQUAL (Anexo 3). Por otro lado, se realizó una encuesta complementaria a los 12 trabajadores del Área Funcional de Compras para hacer un contraste con los resultados de la encuesta realizada al Área Usuaria (Anexo 6). Cabe resaltar que el Área Usuaria de la Oficina de Abastecimientos y Servicios Auxiliares, está conformada por las diferentes unidades orgánicas de la Sede Regional del Gobierno Regional, cada unidad orgánica tiene a su cargo un número determinado de metas, las cuales representan las acciones y proyectos establecidos para un periodo determinado. Cada meta tiene un personal encargado de coordinar y hacer los trámites de sus requerimientos de bienes y servicios con la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares. Este personal encargado se denomina como “usuario” en el lenguaje técnico del Gobierno Regional.

4.5 TAMAÑO DE LA MUESTRA

La elección de la muestra es probabilística, ya que “todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de muestreo/análisis” (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014, pág. 175).

La fórmula que se utilizó para esta investigación es para poblaciones finitas, con un nivel de confianza de un 95%, un error muestral de un 5%, un valor de Z de 1.96, con evento favorable del 50% y un evento desfavorable del 50%.

Para la obtención de la muestra se tomó en cuenta los 154 usuarios de las distintas unidades orgánicas del Área Funcional de Compras de la Oficina de Abastecimiento y

Servicios Auxiliares de la Sede Regional del Gobierno Regional Cusco durante el periodo 2018, para luego procesar la cantidad de encuestados mediante la siguiente fórmula.

$N = 154$ usuarios

$p = 0.50 = 50\%$ (evento favorable)

$q = 0.50 = 50\%$ (evento desfavorable)

$E = 0.05$ error muestral

$Z = 1.96$ nivel de confianza

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{E^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$
$$n = \frac{1.96^2 \times 0.50 \times 0.50 \times 154}{0.05^2 \times (154 - 1) + 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}$$
$$n = \frac{147.9}{1.3429}$$
$$n = 110$$

Se tomó como muestra referencial a 110 usuarios, encuestados y seleccionados aleatoriamente. Por otro lado, para la encuesta complementaria la muestra se realizó a los 12 trabajadores del Área de Funcional de Compras de OASA.

4.6 TÉCNICA E INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

4.6.1 TÉCNICA

Para el presente trabajo de investigación se utilizó como técnica la encuesta, que fue aplicada al Usuario del Área Funcional de compras de la oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares de OASA de la Sede Regional del Gobierno Regional Cusco, para

medir la calidad de servicio (Anexo 4). También se realizó una encuesta complementaria a los trabajadores del Área Funcional de Compras (Anexo 6).

4.6.2 INSTRUMENTO

Para el presente trabajo de investigación se utilizó como instrumento el cuestionario con preguntas cerradas.

El instrumento se basó en el modelo SERVQUAL, que mide las percepciones y expectativas del usuario. En la aplicación se tomó en cuenta cinco dimensiones con sus respectivos ítems: Elementos tangibles (4 ítems), fiabilidad (5 ítems), capacidad de respuesta (4 ítems), seguridad (4 ítems) y empatía (5 ítems); la cual hacen un total de 22 ítems. El procedimiento consiste en la diferencia de las percepciones menos las expectativas del usuario. Los resultados demuestran un nivel alto de calidad cuando la diferencia es mayor a cero y un nivel bajo de calidad cuando la diferencia es menor a cero.

Se aplicó la escala de Likert utilizando valores del 1 al 5 para su posterior procesamiento con el estadígrafo SPSS y la hoja de cálculos Microsoft Excel versión 2016.

En el cuestionario se realizó las siguientes escalas de medición respecto a la expectativa:

- 1=Muy baja
- 2=Baja
- 3=Regular
- 4=Alta
- 5=Muy alta

Con respecto a la percepción las escalas son:

- 1=Pésimo

- 2=Malo
- 3=Regular
- 4=Bueno
- 5=Excelente

Para la encuesta complementaria (encuesta al personal) se realizó un cuestionario basándose en las preguntas hechas al usuario con el fin de hacer un contraste de resultados de la calidad de servicio del Área Funcional de Compras. Se aplicó una escala Likert utilizando valores desde del 1 al 5 para su posterior procesamiento con el estadígrafo SPSS y la hoja de cálculos Microsoft Excel versión 2016. En el cuestionario se realizará escalas de medición (Anexo 6):

- 1=Muy baja
- 2=Baja
- 3=Regular
- 4=Alta
- 5=Muy alta

5 ANÁLISIS DE RESULTADOS

5.1 ANÁLISIS DE COEFICIENTE DE FIABILIDAD DE LA MUESTRA TOTAL

A continuación, se presentan los resultados de los Coeficientes de Fiabilidad:

Tabla 2 Análisis de fiabilidad del total de la muestra

| | |
|-------------------------|-------------------------|
| Alfa de Cronbach | Nº de Elementos |
| 0,950 | 44 |
| Modelo Servqual | Alfa de Cronbach |
| Expectativas | 0,948 |

| | |
|------------|-------|
| Percepción | 0,952 |
|------------|-------|

Fuente: Elaboración propia en base al programa SPSS

El resultado de la Tabla 2 se obtuvo con el análisis de las preguntas de las expectativas y percepciones en conjunto e individualmente. El resultado de los 44 ítems fue de 0,950 es por eso que se puede afirmar que los ítems están muy relacionados entre sí. Las expectativas y percepciones, que fueron analizadas individualmente, arrojaron valores mayores a 0,8 es decir, tienen alta fiabilidad.

5.2 ANÁLISIS DEL NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO SEGÚN EL MODELO SERVQUAL

Como se mencionó a lo largo del trabajo, el instrumento de medición de la calidad del servicio está compuesto por las cinco dimensiones. Para obtener el resultado del nivel de la calidad de servicio, se debe calcular el promedio de los Ítems de cada dimensión, y luego hallar la diferencia entre la percepción y las expectativas de dichos promedios, es decir, las brechas. El nivel de calidad se establece de acuerdo a la brecha según la siguiente tabla.

Tabla 3 NIVELES DE CALIDAD DE SERVICIO

| DIFERENCIA (P-E) | NIVELES DE CALIDAD |
|------------------------------|---------------------------|
| Percepción - Expectativa > 0 | Nivel de Calidad Alto |
| Percepción - Expectativa = 0 | Nivel de Calidad Modesto |
| Percepción - Expectativa < 0 | Nivel de Calidad Bajo |

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 3 se aprecia los niveles de calidad de servicio de acuerdo al resultado de la diferencia entre de la percepción y la expectativa, es decir si la diferencia es mayor a cero

el nivel de calidad es alto, si es igual a cero el nivel de calidad es modesto, y si es menor a cero el nivel de calidad es bajo.

5.2.1 ANÁLISIS DEL NIVEL DE CALIDAD DE LA DIMENSIÓN DE ELEMENTOS TANGIBLES

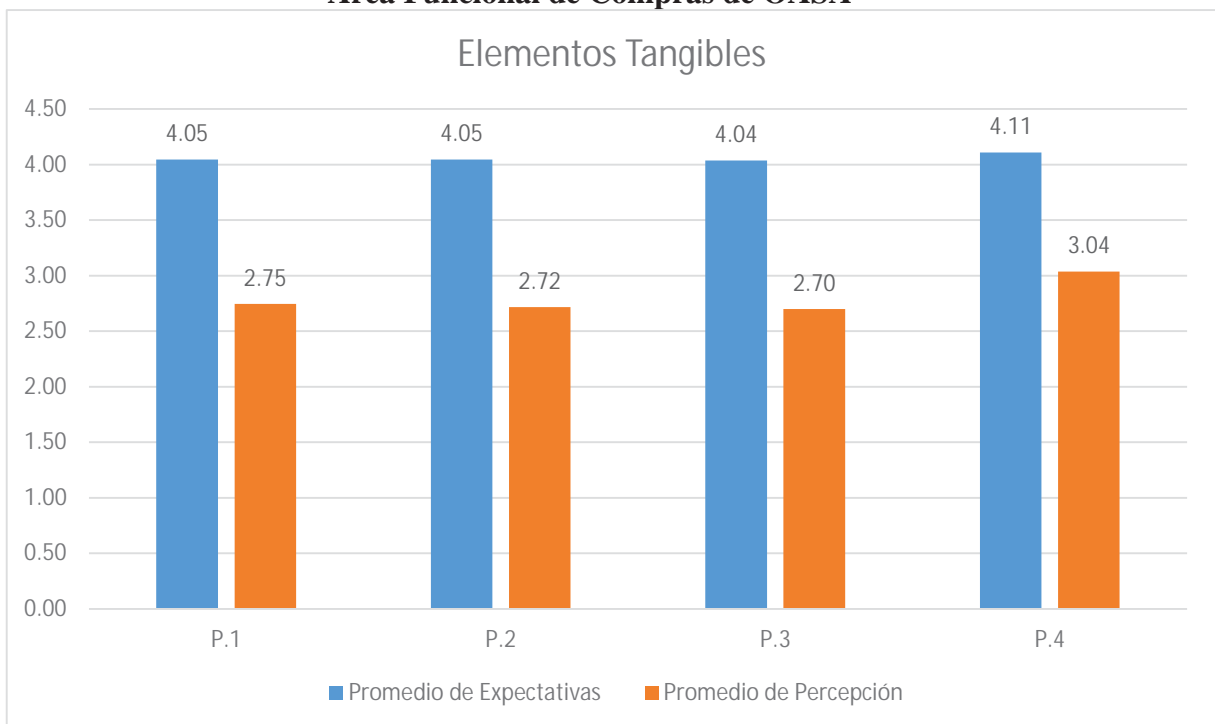
Tabla 4 Análisis del nivel de calidad de la dimensión “Elementos Tangibles” en el Área Funcional de Compras de OASA

| Dimensión | Pregunta | Promedio de Percepción | Promedio de Expectativas | Brecha |
|---------------------|--|-------------------------------|---------------------------------|---------------|
| Elementos Tangibles | La apariencia física de las instalaciones (módulos de atención, escritorios, estantes y mesas de trabajo) del Área Funcional de Compras de OASA es atractiva visualmente para una buena atención al usuario. | 2,75 | 4,05 | -1,30 |
| | Los Equipos (las computadoras, fotocopiadoras e impresoras) del Área Funcional de Compras de OASA, siempre están funcionando correctamente para el momento de la atención al usuario. | 2,72 | 4,05 | -1,33 |
| | Los módulos de atención, escritorios y mesas de trabajo del Área Funcional de Compras de OASA, están organizados de tal manera que el usuario tenga | 2,70 | 4,04 | -1,34 |

| | | | |
|--|------|------|-------|
| comodidad y facilidad de transito durante la atención del mismo. | | | |
| El personal del Área Funcional de Compras de OASA tiene una apariencia pulcra para la atención al usuario. | 3,04 | 4,11 | -1,07 |

Fuente: Elaboración propia

Figura 2 Análisis del nivel de calidad de la dimensión “Elementos Tangibles” en el Área Funcional de Compras de OASA



Fuente: Elaboración propia

Se observa que las brechas de esta dimensión son negativas, lo cual significa que el nivel de calidad es bajo, es decir que los usuarios no están satisfechos con la apariencia física de las instalaciones (-1.30), operatividad de los equipos (-1.33), organización de las instalaciones (-1.34) y apariencia física del personal (-1.07). Cabe resaltar que en la pregunta 3 la percepción y expectativa tienen una amplia brecha negativa (-1.34), que se traduce en que los módulos de atención, escritorios y mesas de trabajo del Área Funcional de Compras

de OASA, no están organizados de tal manera que el usuario tenga comodidad ni facilidad de tránsito durante la atención del mismo, es decir el nivel de calidad es bajo y es el resultado más bajo de dicha dimensión.

5.2.2 ANÁLISIS DEL NIVEL DE CALIDAD DE LA DIMENSIÓN FIABILIDAD

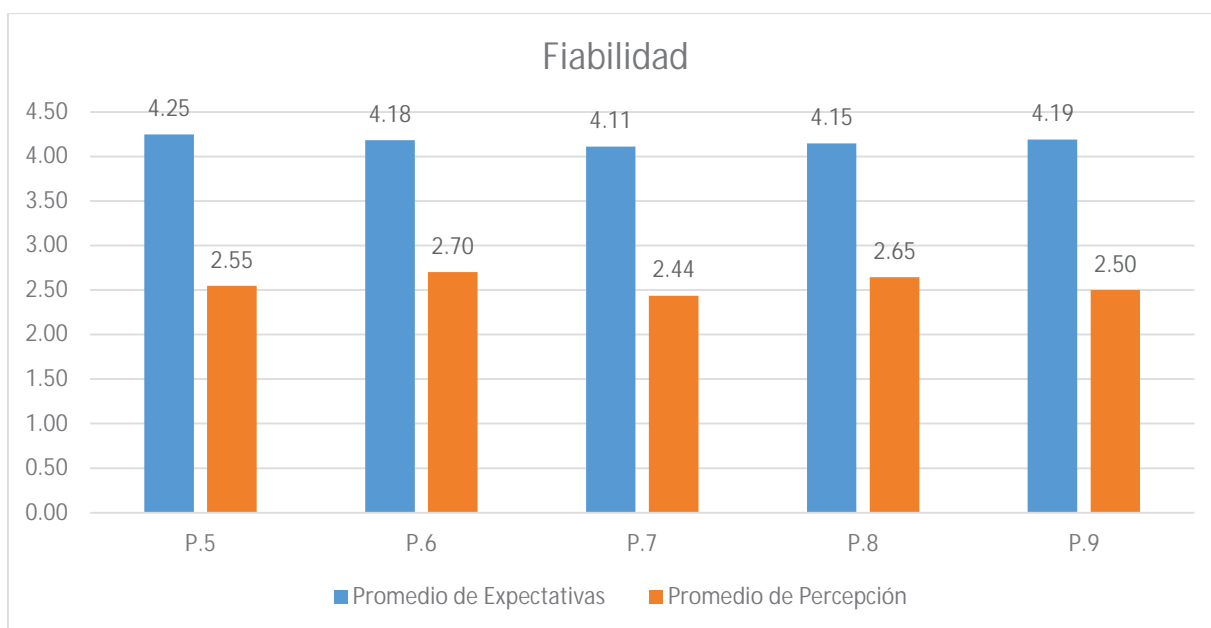
Tabla 5 Análisis del nivel de calidad de la dimensión “Fiabilidad” en el Área Funcional de Compras de OASA

| Dimensión | Pregunta | Promedio de Percepción | Promedio de Expectativas | Brecha |
|------------------|---|-------------------------------|---------------------------------|---------------|
| Fiabilidad | El personal del Área Funcional de Compras de OASA muestra interés en solucionar los problemas del usuario. | 2,55 | 4,25 | -1,70 |
| | El personal del Área Funcional de Compras de OASA cumple con sus funciones para el trámite del requerimiento del usuario. | 2,70 | 4,18 | -1,48 |
| | El personal del Área Funcional de Compras de OASA cumple con los tiempos establecidos para el trámite y la entrega final de los requerimientos del usuario. | 2,44 | 4,11 | -1,67 |
| | El personal del Área Funcional de Compras de OASA mantiene sin errores (correctamente) el registro documentario. | 2,65 | 4,15 | -1,50 |

| | | | | |
|--|---|------|------|-------|
| | El personal del Área Funcional de Compras OASA no pone trabas en el proceso de trámite del requerimiento del usuario. | 2,50 | 4,19 | -1,69 |
|--|---|------|------|-------|

Fuente: Elaboración propia

Figura 3 Análisis del nivel de calidad de la dimensión “Fiabilidad” en el Área Funcional de Compras de OASA



Fuente: Elaboración propia

Se observa que las brechas de esta dimensión son negativas, lo cual significa que el nivel de calidad es bajo, es decir que los usuarios no están satisfechos con el servicio del personal en cuanto a la solución de problemas (-1.70), cumplimiento del servicio (-1.48), tiempo en el que se atiende el requerimiento (-1.67), mantenimiento de un registro adecuado de las documentaciones (-1.50) y cumplimiento del trámite del requerimiento por parte del personal (-1.69). Cabe resaltar que en la pregunta 5 la percepción y la expectativa tienen una amplia brecha negativa (-1.70) que se traduce en que el personal del Área Funcional de

Compras de OASA no muestra interés en solucionar los problemas del usuario, es decir el nivel de calidad de este ítem es bajo y es el resultado más bajo de dicha dimensión.

5.2.3 ANÁLISIS DEL NIVEL DE CALIDAD DE LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA

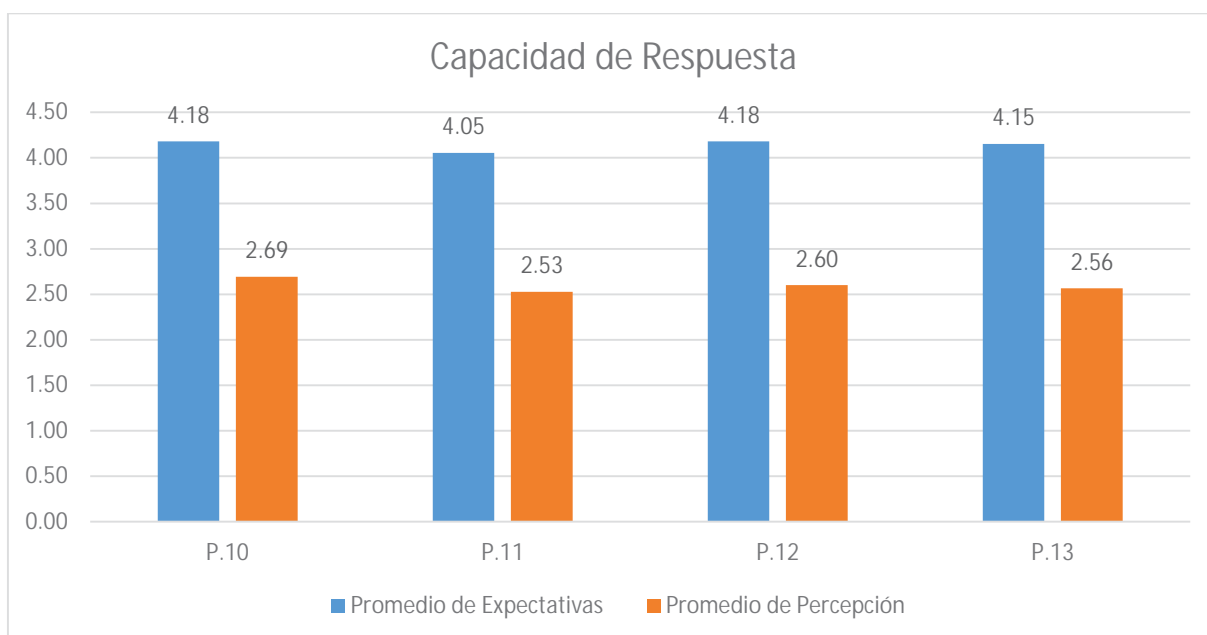
Tabla 6 Análisis del nivel de calidad de la dimensión “Capacidad de Respuesta” en el Área Funcional de Compras de OASA

| Dimensión | Pregunta | Promedio de Percepción | Promedio de Expectativas | Brecha |
|------------------------|---|-------------------------------|---------------------------------|---------------|
| Capacidad de Respuesta | La información brindada por el personal del Área Funcional de Compras de OASA durante la atención al usuario, es útil y comprensiva | 2,69 | 4,18 | -1,49 |
| | El personal del Área Funcional de Compras de OASA atiende al usuario en el momento solicitado y de manera rápida. | 2,53 | 4,05 | -1,53 |
| | El personal del Área Funcional de Compras de OASA siempre tiene la voluntad y disponibilidad para atender al usuario. | 2,60 | 4,18 | -1,58 |

| | | | | |
|--|---|------|------|-------|
| | El personal del Área Funcional de Compras de OASA tiene disponibilidad de atender inmediatamente al usuario frente a otras actividades. | 2,56 | 4,15 | -1,59 |
|--|---|------|------|-------|

Fuente: Elaboración propia

Figura 4 Análisis del nivel de calidad de la dimensión “Capacidad de Respuesta” en el Área Funcional de Compras de OASA



Fuente: Elaboración propia

Se observa que las brechas de esta dimensión son negativas, lo cual significa que el nivel de calidad es bajo, es decir que los usuarios no están satisfechos con la información que se brinda (-1.49), rapidez del servicio (-1.53), disponibilidad (-1.58) y respuesta del personal (-1.59). Cabe resaltar que en la pregunta 13 la percepción y la expectativa tienen una amplia brecha negativa (-1.59) que se traduce en que el personal del Área Funcional de Compras de OASA no tiene la disponibilidad de atender inmediatamente al usuario frente a

otras actividades, es decir el nivel de calidad de este ítem es bajo y éste es el resultado más bajo de dicha dimensión.

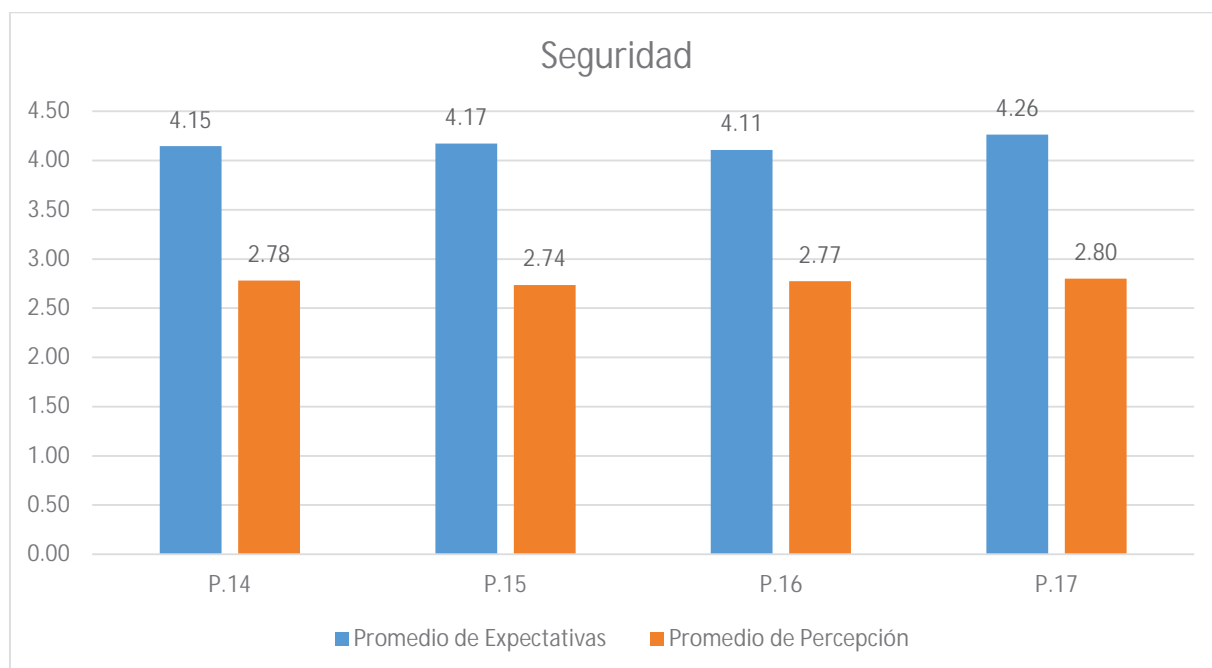
5.2.4 ANÁLISIS DEL NIVL DE CALIDAD DE LA DIMENSIÓN SEGURIDAD

Tabla 7 Análisis del nivel de calidad de la dimensión “Seguridad” en el Área Funcional de Compras de OASA

| Dimensión | Pregunta | Promedio de Percepción | Promedio de Expectativas | Brecha |
|------------------|--|-------------------------------|---------------------------------|---------------|
| Seguridad | El personal del Área Funcional de Compras de OASA trata con respeto al usuario generando un ambiente de confianza. | 2,78 | 4,15 | -1,36 |
| | La información brindada por el personal del Área Funcional de Compras de OASA durante la atención al usuario es creíble y se ajusta a lo solicitado. | 2,74 | 4,17 | -1,44 |
| | El personal del Área Funcional de Compras de OASA trata amablemente al usuario. | 2,77 | 4,11 | -1,34 |
| | El personal del Área Funcional de Compras de OASA tiene los conocimientos necesarios para resolver las inquietudes del usuario. | 2,80 | 4,26 | -1,46 |

Fuente: Elaboración propia

Figura 5 Análisis del nivel de calidad de la dimensión “Seguridad” en el Área Funcional de Compras de OASA



Fuente: Elaboración propia

Se observa que las brechas de esta dimensión son negativas, lo cual significa que el nivel de calidad es bajo, es decir que los usuarios no están satisfechos con el comportamiento (-1.36), credibilidad (-1.44), amabilidad (-1.34) y profesionalidad del personal (-1.46). Cabe resaltar que en la pregunta 17 la percepción y la expectativa tienen una amplia brecha negativa (-1.46) que se traduce en que el personal del Área Funcional de Compras de OASA no tiene los conocimientos necesarios para resolver las inquietudes del usuario, es decir el nivel de calidad es bajo y éste es el resultado más bajo de dicha dimensión.

5.2.5 ANÁLISIS DEL NIVEL DE CALIDAD DE LA DIMENSIÓN EMPATÍA

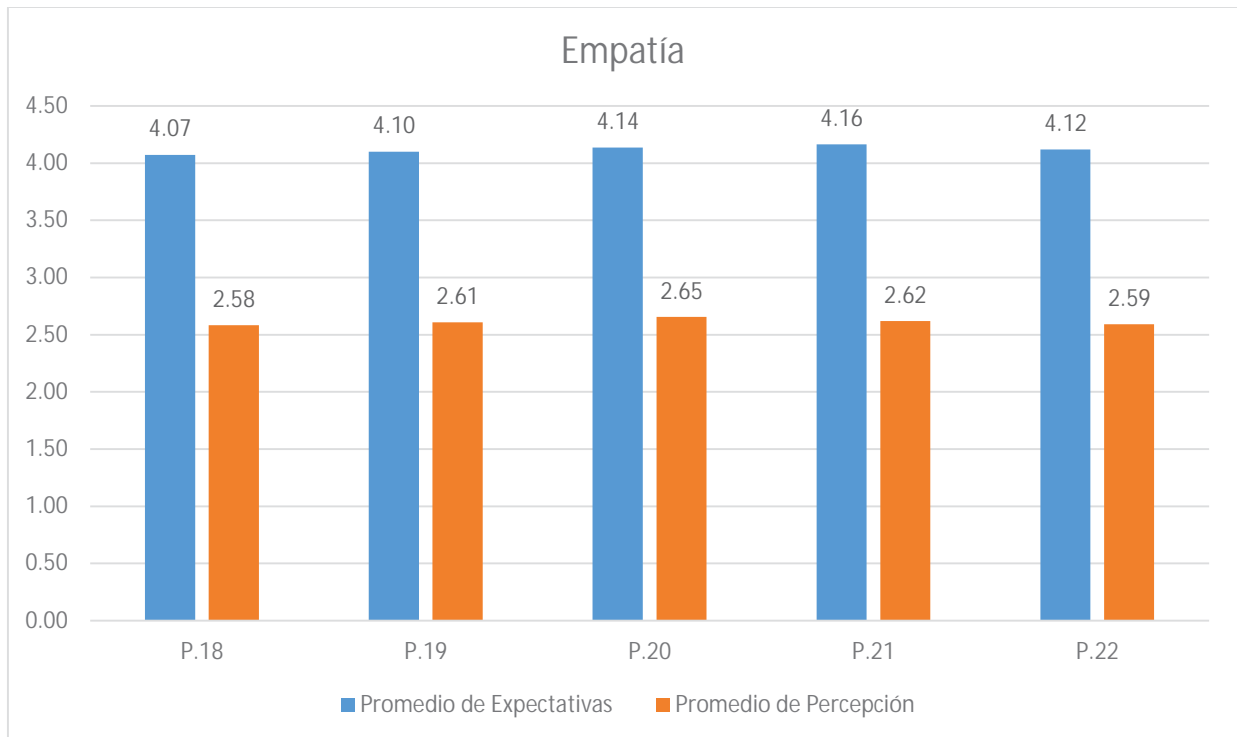
Tabla 8 Análisis del nivel de calidad de la dimensión “Empatía” en el Área Funcional de Compras de OASA

| Dimensión | Pregunta | Promedio de Percepción | Promedio de Expectativas | Brecha |
|------------------|--|-------------------------------|---------------------------------|---------------|
| Empatía | El personal del Área Funcional de Compras de OASA tiene horarios de atención convenientes para el usuario. | 2,58 | 4,07 | -1,49 |
| | El personal del Área Funcional de Compras de OASA brinda una atención exclusiva respetando el turno de cada persona. | 2,61 | 4,10 | -1,49 |
| | El personal del Área Funcional de Compras de OASA se preocupa por solucionar los problemas del usuario. | 2,65 | 4,14 | -1,48 |
| | El personal del Área Funcional de Compras de OASA es tolerante al momento de atender al usuario. | 2,62 | 4,16 | -1,55 |
| | El grado en el que personal del Área Funcional de Compras de | 2,59 | 4,12 | -1,53 |

| | | |
|---|--|--|
| OASA conoce cuales son las necesidades del usuario. | | |
|---|--|--|

Fuente: Elaboración propia

Figura 6 Análisis del nivel de calidad de la dimensión “Empatía” en el Área Funcional de Compras de OASA



Fuente: Elaboración propia

Se observa que las brechas de esta dimensión son negativas, lo cual significa que el nivel de calidad es bajo, es decir los usuarios no están satisfechos con los horarios (-1.49), atención personalizada (-1.49), preocupación por solucionar los problemas (- 1.48), comprensión (-1.55) y conocimiento de las necesidades del usuario (1.53). Cabe resaltar que en la pregunta 21 la percepción y la expectativa tienen una amplia brecha negativa (-1.55) que se traduce en que el personal del Área Funcional de Compras de OASA no es tolerante al momento de atender al usuario, es decir el nivel de calidad es bajo, siendo éste el resultado más bajo de la dimensión.

5.2.6 ANÁLISIS GLOBAL DEL NIVEL DE CALIDAD DE LAS DIMENSIONES

Tabla 9 Análisis global de nivel de calidad de las dimensiones

| Dimensión | Ítems | Percepción | Expectativas | Brecha |
|----------------------------|--|-------------------|---------------------|---------------|
| Elementos Tangibles | La apariencia física de las instalaciones (módulos de atención, escritorios, estantes y mesas de trabajo) del Área Funcional de Compras de OASA es atractiva visualmente para una buena atención al usuario. | 2,75 | 4,05 | -1,30 |
| | Los Equipos (las computadoras, fotocopiadoras e impresoras) del Área Funcional de Compras de OASA, siempre están funcionando correctamente para el momento de la atención al usuario. | 2,72 | 4,05 | -1,33 |
| | Los módulos de atención, escritorios y mesas de trabajo del Área Funcional de Compras de OASA, están organizados de tal manera que el usuario tenga comodidad y facilidad de tránsito durante la atención del mismo. | 2,70 | 4,04 | -1,34 |
| | El personal del Área Funcional de Compras de OASA tiene una | 3,04 | 4,11 | -1,07 |

| | | | | |
|-------------------|---|------|------|-------|
| | apariciencia pulcra para la atención al usuario. | | | |
| Fiabilidad | El personal del Área Funcional de Compras de OASA muestra interés en solucionar los problemas del usuario. | 2,55 | 4,25 | -1,70 |
| | El personal del Área Funcional de Compras de OASA cumple con sus funciones para el trámite del requerimiento del usuario. | 2,70 | 4,18 | -1,48 |
| | El personal del Área Funcional de Compras de OASA cumple con los tiempos establecidos para el trámite y la entrega final de los requerimientos del usuario. | 2,44 | 4,11 | -1,67 |
| | El personal del Área Funcional de Compras de OASA mantiene sin errores (correctamente) el registro documentario. | 2,65 | 4,15 | -1,50 |
| | El personal del Área Funcional de Compras OASA no pone trabas en el proceso de trámite del requerimiento del usuario. | 2,50 | 4,19 | -1,69 |

| | | | | |
|-------------------------------|---|------|------|-------|
| Capacidad de Respuesta | La información brindada por el personal del Área Funcional de Compras de OASA durante la atención al usuario, es útil y comprensiva | 2,69 | 4,18 | -1,49 |
| | El personal del Área Funcional de Compras de OASA atiende al usuario en el momento solicitado y de manera rápida. | 2,53 | 4,05 | -1,53 |
| | El personal del Área Funcional de Compras de OASA siempre tiene la voluntad y disponibilidad para atender al usuario. | 2,60 | 4,18 | -1,58 |
| | El personal del Área Funcional de Compras de OASA tiene disponibilidad de atender inmediatamente al usuario frente a otras actividades. | 2,56 | 4,15 | -1,59 |
| Seguridad | El personal del Área Funcional de Compras de OASA trata con respeto al usuario generando un ambiente de confianza. | 2,78 | 4,15 | -1,36 |
| | La información brindada por el personal del Área Funcional de | 2,74 | 4,17 | -1,44 |

| | | | | |
|----------------|---|------|------|-------|
| | Compras de OASA durante la atención al usuario es creíble y se ajusta a lo solicitado. | | | |
| | El personal del Área Funcional de Compras de OASA trata amablemente al usuario. | 2,77 | 4,11 | -1,34 |
| | El personal del Área Funcional de Compras de OASA tiene los conocimientos necesarios para resolver las inquietudes del usuario. | 2,80 | 4,26 | -1,46 |
| Empatía | El personal del Área Funcional de Compras de OASA tiene horarios de atención convenientes para el usuario. | 2,58 | 4,07 | -1,49 |
| | El personal del Área Funcional de Compras de OASA brinda una atención exclusiva respetando el turno de cada persona. | 2,61 | 4,10 | -1,49 |
| | El personal del Área Funcional de Compras de OASA se preocupa por solucionar los problemas del usuario. | 2,65 | 4,14 | -1,48 |

| | | | | |
|--|--|------|------|-------|
| | El personal del Área Funcional de Compras de OASA es tolerante al momento de atender al usuario. | 2,62 | 4,16 | -1,55 |
| | El grado en el que personal del Área Funcional de Compras de OASA conoce cuales son las necesidades del usuario. | 2,59 | 4,12 | -1,53 |

Fuente: Elaboración propia

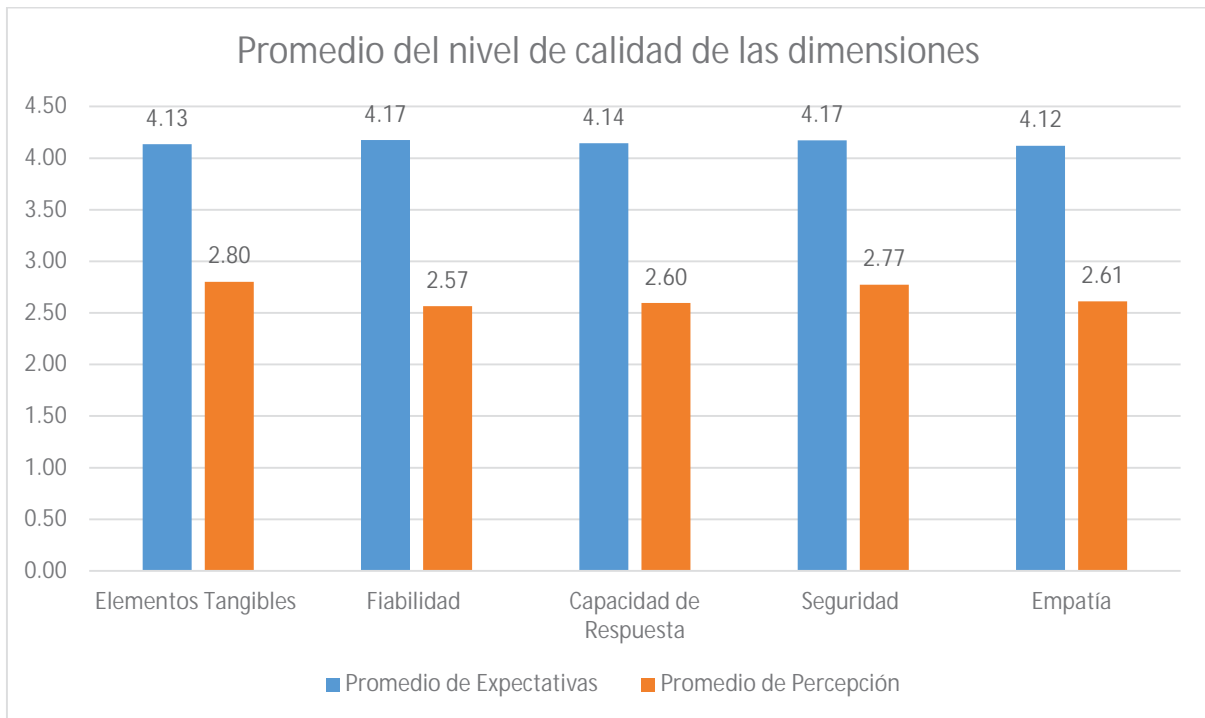
En la tabla 9 se pueden apreciar los resultados de las brechas entre la percepción y expectativas de los usuarios, agrupadas en cinco dimensiones. Se observa que, de 22 preguntas, todas resultaron negativas, lo cual significa que el nivel de calidad es bajo, es decir los usuarios se sienten insatisfechos con el servicio del Área Funcional de Compras de OASA. La pregunta con la mayor brecha negativa corresponde a la pregunta 5 de la dimensión de Fiabilidad (-1.69) y la de menor brecha negativa es la pregunta 4 de la dimensión Elementos Tangibles (-1.07).

Tabla 10 Promedio del nivel de calidad de las dimensiones

| Dimensiones | Promedio de Percepción | Promedio de Expectativas | Brechas |
|------------------------|-------------------------------|---------------------------------|----------------|
| Elementos Tangibles | 2.80 | 4.13 | -1.33 |
| Fiabilidad | 2.57 | 4.17 | -1.61 |
| Capacidad de Respuesta | 2.60 | 4.14 | -1.55 |
| Seguridad | 2.77 | 4.17 | -1.40 |
| Empatía | 2.61 | 4.12 | -1.51 |

Fuente: Elaboración propia

Figura 7 Promedio del nivel de calidad de las dimensiones



Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 10 se puede apreciar el promedio de las brechas de cada dimensión, y cuyos resultados son: en la dimensión de Elementos Tangibles se obtiene un promedio de -1.33, en la dimensión de Fiabilidad se obtiene -1.61, en la dimensión de Capacidad de respuesta se obtiene -1.55, en la dimensión de seguridad se obtiene -1.40 y en la dimensión de Empatía se obtiene -1.51. La dimensión con mayor brecha negativa es la fiabilidad y la dimensión con menor brecha negativa en promedio es de Elementos Tangibles.

5.3 ANÁLISIS DE LAS PONDERACIONES SEGÚN METODOLOGÍA SERVQUAL

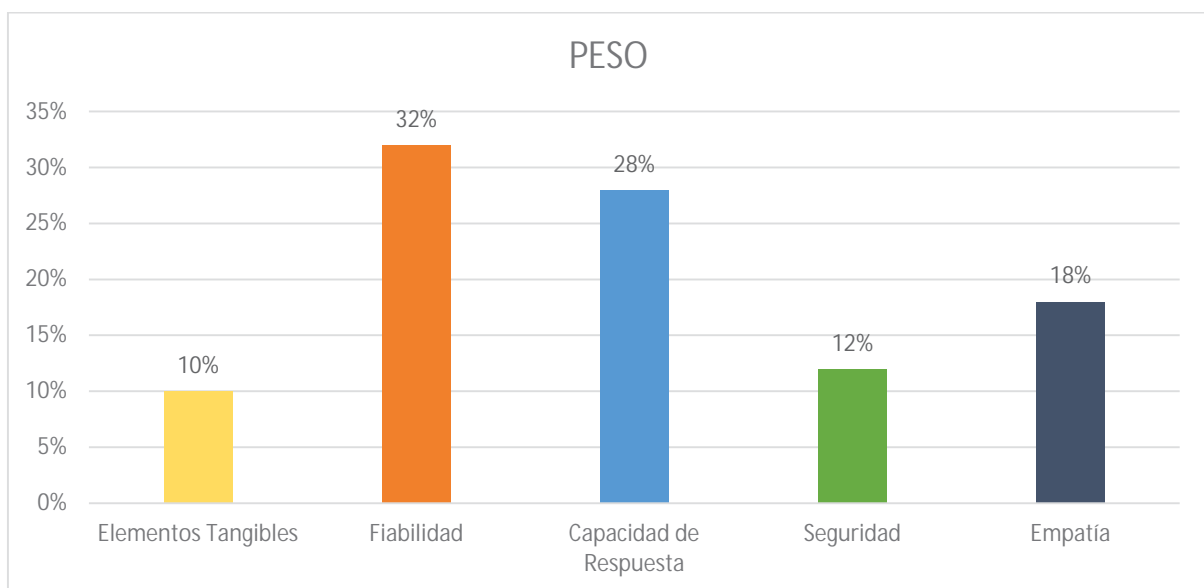
Una vez calculadas las brechas de las percepciones y expectativas, se halló las ponderaciones de cada dimensión. Esta ponderación se realizó distribuyendo 100 puntos entre las cinco dimensiones. Se debe distribuir de acuerdo a la importancia que los usuarios den a cada dimensión.

Tabla 11 Ponderación de las dimensiones

| Dimensión | Descripción | Peso |
|-------------------------------|---|-------------|
| Elementos Tangibles | Apariencia física de las instalaciones (los mobiliarios), operatividad de los equipos, organización de las instalaciones y apariencia física del personal. | 10% |
| Fiabilidad | Solución de problemas, cumplimiento del servicio, tiempo en el que se atiende el requerimiento, mantenimiento de un registro adecuado de las documentaciones y cumplimiento del trámite del requerimiento por parte del personal. | 32% |
| Capacidad de Respuesta | Información que se brinda, rapidez del servicio, disponibilidad y respuesta del personal. | 28% |
| Seguridad | El comportamiento, credibilidad, amabilidad y profesionalidad del personal. | 12% |
| Empatía | Horarios, atención personalizada, comprensión y conocimiento de las necesidades del usuario. | 18% |
| Total | | 100% |

Fuente: Elaboración propia

Figura 8 Ponderación de las dimensiones



Fuente: Elaboración propia

Se realizó la ponderación de las dimensiones según el grado de importancia que cada usuario sugiere para cada una, ocupando el primer lugar la dimensión de Fiabilidad con un 32 %, es decir que el usuario da mayor importancia a la solución de problemas, cumplimiento del servicio, tiempo en el que se atiende el requerimiento, mantenimiento de un registro adecuado de las documentaciones y cumplimiento del trámite del requerimiento.

En cuanto a la dimensión de Capacidad de Respuesta observamos que se le da un grado de importancia al 28% que comprende la información que se brinda, rapidez del servicio, disponibilidad y respuesta del personal.

La dimensión Empatía tiene un porcentaje de 18%, que muestra la importancia que le dan a los horarios, la atención personalizada, la comprensión y el conocimiento de las necesidades del usuario.

La dimensión Seguridad tiene un porcentaje de 12%, que muestra la importancia que le dan al comportamiento, a la credibilidad, a la amabilidad y a la profesionalidad del personal.

Finalmente tenemos la dimensión Elementos Tangibles con un porcentaje de 10%, que muestra la importancia que le dan a la apariencia física de las instalaciones (los mobiliarios), a la operatividad de los equipos, a la organización de las instalaciones y apariencia física del personal. Es la dimensión que los usuarios encuestados no toman mucha relevancia.

5.4 ANÁLISIS DE LA ENCUESTA COMPLEMENTARIA AL PERSONAL

5.4.1 ANÁLISIS DE LA FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

A continuación, se presentan los resultados de los coeficientes de fiabilidad para el total de la muestra (12 trabajadores):

Tabla 12 Resultados de la fiabilidad de la encuesta al personal del Área Funcional de Compras

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,939 | 22 |

Fuente: Elaboración propia en base al análisis de datos en el programa SPSS

En la Tabla 12 se puede apreciar que el Alfa de Cronbach de los 22 ítems es de 0,939. Es un valor mayor a 0,80, por lo tanto, las preguntas tienen congruencias entre sí y además obedece a una muy buena confiabilidad.

En la Tabla 13 se muestran los resultados del análisis del alfa de Cronbach dividido por dimensiones:

Tabla 13 Alfa de Cronbach de las dimensiones en la encuesta al personal del Área Funcional de Compras de OASA.

| ALFA DE CRONBACH | |
|-------------------------------|-------------------|
| DIMENSIONES | Percepción |
| Elementos Tangibles | 0,942 |
| Fiabilidad | 0,934 |
| Capacidad de respuesta | 0,936 |
| Seguridad | 0,937 |
| Empatía | 0,936 |

Fuente: Elaboración propia en base al programa SPSS

5.4.2 ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO SEGÚN EL PERSONAL

Para obtener el resultado de la calidad del servicio de cada dimensión, según la opinión de los trabajadores, se debe calcular el promedio de cada ítem. Los valores de los promedios entre [1, 2> significa que la calidad es muy baja, entre [2, 3> la calidad es baja, entre [3, 4> la calidad es regular, entre [4, 5> la calidad es buena y el valor de 5 significa que la calidad es muy buena.

5.4.2.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN DE ELEMENTOS TANGIBLES SEGÚN LA OPINIÓN DEL PERSONAL

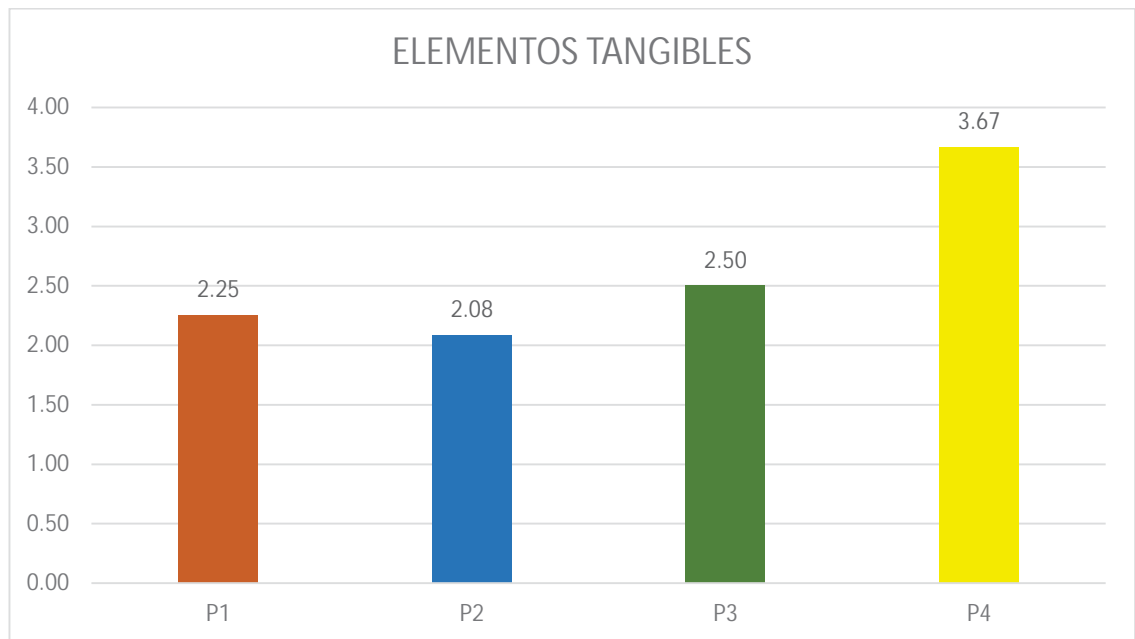
Tabla 14 Análisis de los resultados de la dimensión de “Elementos Tangibles” según la opinión del personal del Área Funcional de Compras de OASA

| Dimensión | Pregunta | Promedio de Percepción |
|---------------------|--|-------------------------------|
| Elementos Tangibles | La apariencia física de las instalaciones (módulos de atención, escritorios, estantes y mesas de trabajo) del Área Funcional de Compras de OASA es atractiva visualmente para una buena atención al usuario. | 2,25 |
| | Los Equipos (las computadoras, fotocopiadoras e impresoras) del Área Funcional de Compras de OASA, siempre están funcionando correctamente para el momento de la atención al usuario. | 2.08 |

| | | |
|--|--|------|
| | Los módulos de atención, escritorios y mesas de trabajo del Área Funcional de Compras de OASA, están organizados de tal manera que el usuario tenga comodidad y facilidad de transito durante la atención del mismo. | 2.5 |
| | El personal del Área Funcional de Compras de OASA tiene una apariencia pulcra para la atención al usuario. | 3.67 |

Fuente: Elaboración propia

Figura 9 Análisis de los resultados de la dimensión de Elementos Tangibles según la opinión del personal del Área Funcional de Compras de OASA



Fuente: Elaboración propia

Según el trabajador, la calidad en la operatividad de los equipos del Área Funcional de Compras de OASA es baja, obteniendo un promedio de 2.08, siendo este

el resultado más bajo de esta dimensión. Así mismo, en cuanto a apariencia física de las instalaciones la calidad es baja, obteniendo un promedio de 2.25. De igual forma según el personal, la calidad es baja en cuanto a la organización de las instalaciones del Área Funcional de Compras de OASA, con un promedio de 2.50. Por otro lado se observa que según el trabajador, la calidad es regular que tiende a ser alta con respecto a su apariencia física, con un promedio de 3.67.

5.4.2.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN DE FIABILIDAD SEGÚN LA OPINIÓN DEL PERSONAL

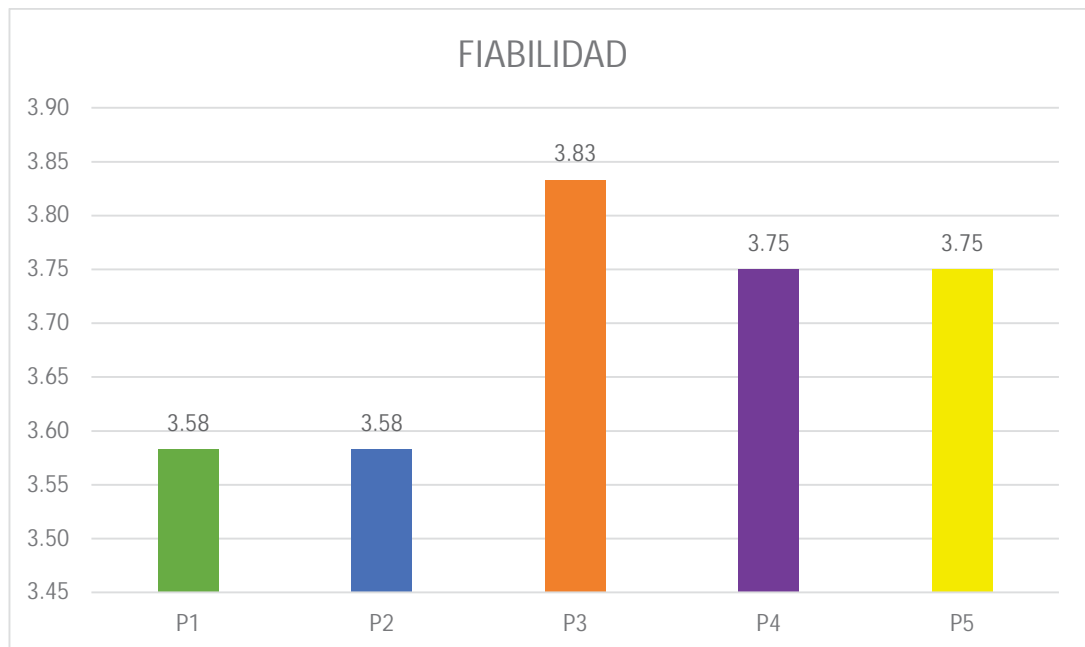
Tabla 15 Análisis de los resultados de la dimensión de “Fiabilidad” según la opinión del personal del Área funcional de compras de OASA

| Dimensión | Pregunta | Promedio de Percepción |
|------------------|---|-------------------------------|
| Fiabilidad | El personal del Área Funcional de Compras de OASA muestra interés en solucionar los problemas del usuario. | 3,58 |
| | El personal del Área Funcional de Compras de OASA cumple con sus funciones para el trámite del requerimiento del usuario. | 3,58 |
| | El personal del Área Funcional de Compras de OASA cumple con los tiempos establecidos para el trámite y la | 3,83 |

| | | |
|--|---|------|
| | entrega final de los requerimientos del usuario. | |
| | El personal del Área Funcional de Compras de OASA mantiene sin errores (correctamente) el registro documentario. | 3,75 |
| | El personal del Área Funcional de Compras OASA no pone trabas en el proceso de trámite del requerimiento del usuario. | 3,75 |

Fuente: Elaboración propia

Figura 10 Análisis de los resultados de la dimensión de “Fiabilidad” según la opinión del personal del Área Funcional de Compras de OASA



Fuente: Elaboración propia

Según el trabajador, la calidad en cuanto al interés que muestra para solucionar los problemas del usuario del Área Funcional de Compras de OASA es regular

obteniendo un promedio de 3.58, también señala que la calidad en cuanto al cumplimiento de sus funciones para el trámite del requerimiento es regular, obteniendo un promedio de 3.58. Así mismo, el personal indica que la calidad en cuanto al correcto manejo del registro documentario es regular, obteniendo un promedio de 3.75. De igual forma los resultados muestran una calidad regular en cuanto al proceso del trámite de requerimiento del Área Funcional de Compras de OASA, con un promedio de 3.75.

Por otro lado, se observa que el trabajador califica la calidad con respecto al cumplimiento de los plazos establecidos para el trámite y entrega final de los requerimientos del usuario como regular, con un promedio de 3.83.

5.4.2.3 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA SEGÚN LA OPINIÓN DEL PERSONAL

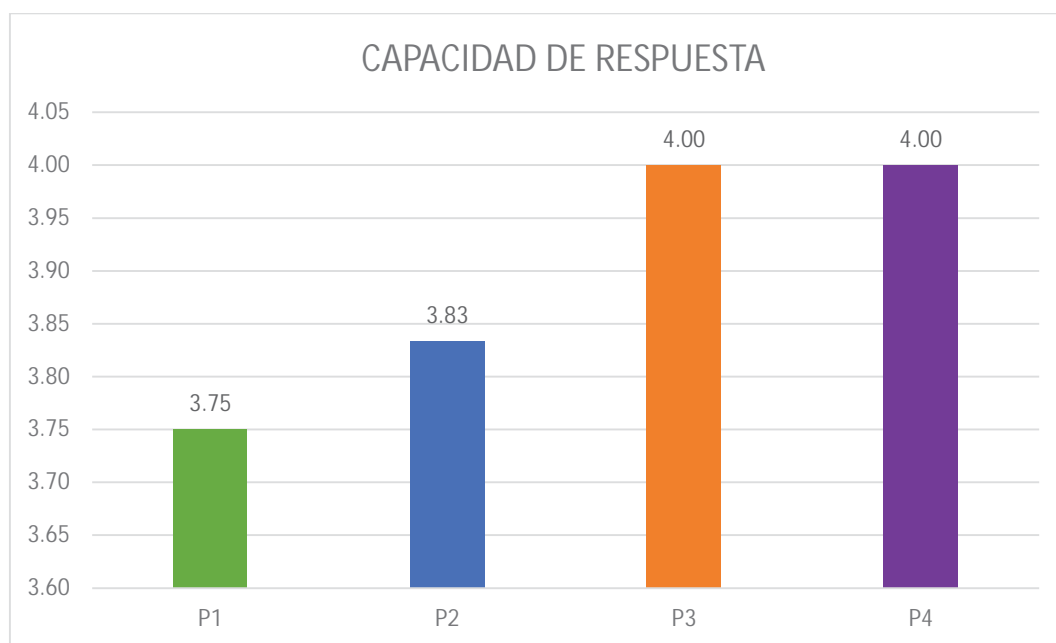
Tabla 16 Análisis de los resultados de la dimensión “Capacidad de Respuesta” según la opinión del personal del Área Funcional de Compras de OASA

| Dimensión | Pregunta | Promedio de Percepción |
|------------------------|---|-------------------------------|
| Capacidad de Respuesta | La información brindada por el personal del Área Funcional de Compras de OASA durante la atención al usuario, es útil y comprensiva | 3,75 |
| | El personal del Área Funcional de Compras de OASA atiende al usuario en el momento solicitado y de manera rápida. | 3,83 |

| | | |
|--|---|------|
| | El personal del Área Funcional de Compras de OASA siempre tiene la voluntad y disponibilidad para atender al usuario. | 4,00 |
| | El personal del Área Funcional de Compras de OASA tiene disponibilidad de atender inmediatamente al usuario frente a otras actividades. | 4,00 |

Fuente: Elaboración propia

Figura 11 Análisis de los resultados de la dimensión “Capacidad de Respuesta” según la opinión del personal del Área Funcional de Compras de OASA



Fuente: Elaboración propia

Según el trabajador la calidad en cuanto a la información que brinda al usuario del Área Funcional de Compras de OASA es regular, obteniendo un promedio de 3.75, siendo éste el resultado más bajo de esta dimensión. Así mismo, indica que la calidad en cuanto a la atención al usuario en el momento solicitado y de manera rápida es regular, obteniendo un promedio de 3.83.

Por otro lado, se observa que para el trabajador la calidad con respecto a su voluntad y disponibilidad para atender al usuario es alta, obteniendo con resultado un promedio de 4. Así mismo el trabajador indica que la calidad con respecto a la disponibilidad de atender inmediatamente al usuario frente a otras actividades es alta, con un promedio de 4.

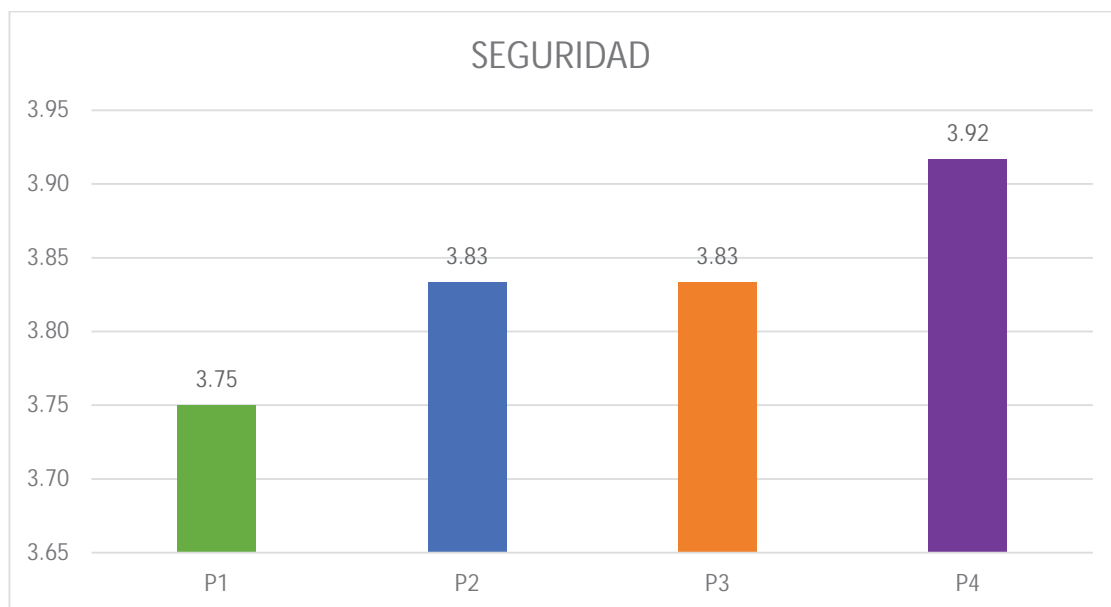
5.4.2.4 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN DE SEGURIDAD SEGÚN LA OPINIÓN DEL PERSONAL

Tabla 17 Análisis de los resultados de la dimensión “Seguridad” según la opinión del personal del Área Funcional de Compras de OASA

| Dimensión | Pregunta | Promedio de Percepción |
|------------------|--|-------------------------------|
| Seguridad | El personal del Área Funcional de Compras de OASA trata con respeto al usuario generando un ambiente de confianza. | 3,75 |
| | La información brindada por el personal del Área Funcional de Compras de OASA durante la atención al usuario es creíble y se ajusta a lo solicitado. | 3,83 |
| | El personal del Área Funcional de Compras de OASA trata amablemente al usuario. | 3,83 |
| | El personal del Área Funcional de Compras de OASA tiene los conocimientos necesarios para resolver las inquietudes del usuario. | 3,92 |

Fuente: Elaboración propia

Figura 12 Análisis de los resultados de la dimensión “Seguridad” según la opinión del personal del Área Funcional de Compras de OASA



Fuente: Elaboración propia

Según el trabajador la calidad en cuanto al trato respetuoso al momento de atender al usuario del Área Funcional de Compras de OASA es regular, obteniendo como resultado un promedio de 3.75. Así mismo, el trabajador señala que calidad en cuanto a la credibilidad de la información es regular, con un promedio de 3.83. También indica que la calidad en cuanto al trato amable al momento de atender al usuario del Área Funcional de Compras de OASA es regular, con un promedio de 3.83.

Por otro lado el trabajador señala que la calidad con respecto su profesionalidad es regular, con un promedio de 3.92.

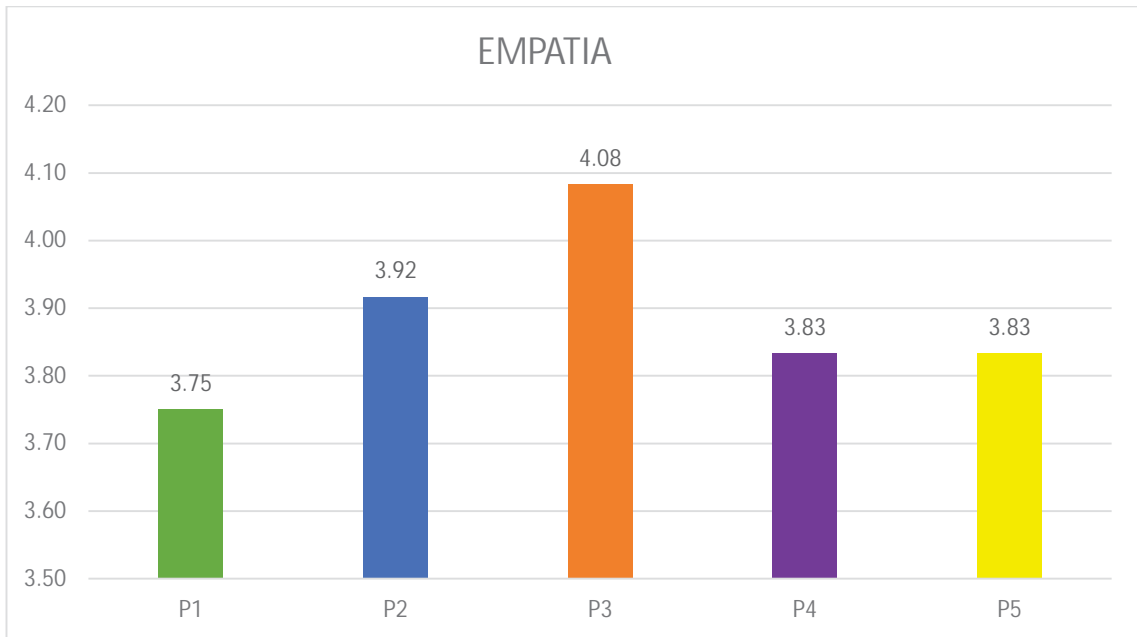
5.4.2.5 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN DE EMPATÍA SEGÚN LA
OPINIÓN DEL PERSONAL

Tabla 18 Análisis de los resultados de la dimensión “Empatía” según la opinión del personal del Área Funcional de Compras de OASA

| Dimensión | Pregunta | Promedio de Percepción |
|------------------|--|-------------------------------|
| Empatía | El personal del Área Funcional de Compras de OASA tiene horarios de atención convenientes para el usuario. | 2,58 |
| | El personal del Área Funcional de Compras de OASA brinda una atención exclusiva respetando el turno de cada persona. | 2,61 |
| | El personal del Área Funcional de Compras de OASA se preocupa por solucionar los problemas del usuario. | 2,65 |
| | El personal del Área Funcional de Compras de OASA es tolerante al momento de atender al usuario. | 2,62 |
| | El grado en el que personal del Área Funcional de Compras de OASA conoce cuales son las necesidades del usuario. | 2,59 |

Fuente: Elaboración propia

Figura 13 Análisis de los resultados de la dimensión “Empatía” según la opinión del personal del Área Funcional de Compras de OASA



Fuente: Elaboración propia

Según el trabajador la calidad en cuanto a la organización de los horarios de atención del Área Funcional de Compras de OASA es regular, obteniendo un promedio de 3.75. Así mismo, el trabajador indica que la calidad en cuanto a la tolerancia al momento de atender al usuario del Área Funcional de Compras de OASA es regular, obteniendo un promedio de 3.83. De igual forma señala que la calidad en cuanto al conocimiento de las necesidades del usuario del Área Funcional de Compras de OASA es regular, obteniendo un promedio de 3.83.

Por otro lado, el trabajador señala que la calidad con respecto a la preocupación por solucionar los problemas del usuario del Área Funcional de Compras de OASA es alta, con un promedio de 4.08, siendo éste el resultado más alto de la dimensión seguridad.

5.4.2.6 ANÁLISIS GLOBAL DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LAS DIMENSIONES SEGÚN EL PERSONAL

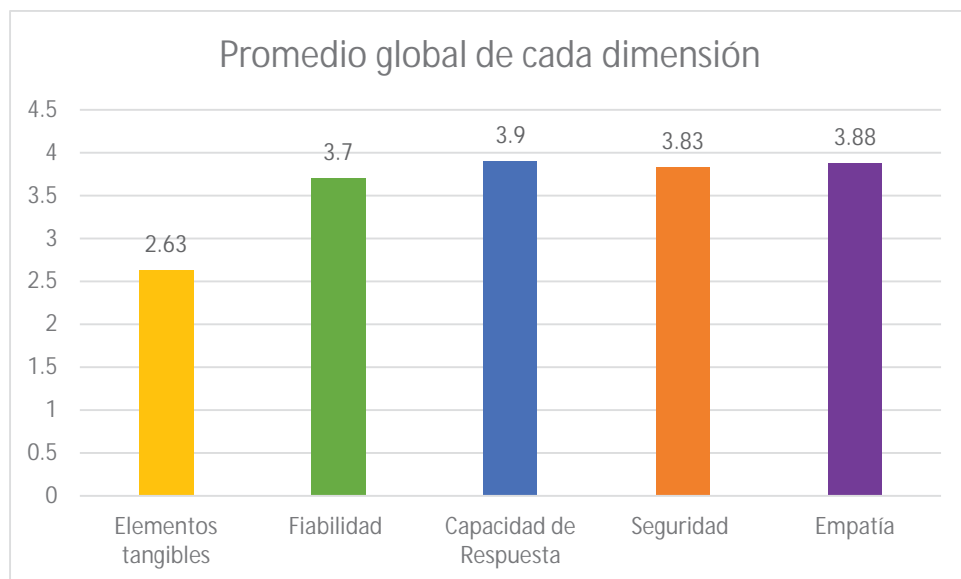
En la tabla 19 se pueden apreciar los resultados del promedio de la calidad de cada dimensión de acuerdo a la opinión del personal.

Tabla 19 Análisis global de la calidad de servicio de las dimensiones según el personal

| Dimensiones | Promedio |
|------------------------|----------|
| Elementos Tangibles | 2.63 |
| Fiabilidad | 3.70 |
| Capacidad de Respuesta | 3.90 |
| Seguridad | 3.83 |
| Empatía | 3.88 |

Fuente: Elaboración propia

Figura 14 Análisis global de la calidad de servicio de las dimensiones según el personal



Fuente: Elaboración propia

Según el personal del Área Funcional de compras la calidad con relación a la dimensión de Elemento Tangibles es baja con un promedio de 2.63, siendo éste el resultado

más bajo. Por otro lado, señala que la calidad respecto a la dimensión fiabilidad es regular con un resultado de 3.7. También indica que la calidad en la dimensión seguridad es regular con un promedio de 3.83. Para el personal la calidad en la dimensión de empatía es regular obteniendo como resultado 3.88. Finalmente, según el personal la calidad en cuanto a la capacidad de respuesta es regular con un promedio de 3.9, siendo éste el resultado más alto.

6 CONCLUSIONES

La aplicación de la encuesta del modelo SERVQUAL, permitió determinar el nivel de calidad de servicio en el Área Funcional de Compras de OASA, mediante el análisis de las percepciones y expectativas de los usuarios a través de las cinco dimensiones.

- Como resultado del análisis del nivel de calidad de servicio del Área Funcional de Compras de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares de la Sede Regional del Gobierno Regional Cusco, se concluye que el nivel de calidad es bajo.
- Como resultado del análisis del nivel de calidad de los Elementos Tangibles del Área Funcional de Compras de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares de la Sede Regional del Gobierno Regional Cusco, se concluye que el nivel de calidad es bajo, es decir que la apariencia física de las instalaciones no es la adecuada, existe un mal funcionamiento de los equipos, inadecuada organización de las instalaciones y apariencia física del personal.
- Como resultado del análisis del nivel de calidad de la Fiabilidad del personal del Área Funcional de Compras de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares de la Sede Regional del Gobierno Regional Cusco, se concluye que el nivel de calidad es bajo, es decir el personal no se preocupa por solucionar los problemas del Área Usuaría, no cumple con sus funciones

durante el servicio, no cumple con el tiempo establecido para la atención del requerimiento, no tiene un registro adecuado de las documentaciones y no se cumple a tiempo con el trámite del requerimiento.

- Como resultado del análisis del nivel de calidad de la Capacidad de Respuesta del personal del Área Funcional de Compras de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares de la Sede Regional del Gobierno Regional Cusco, se concluye que el nivel de calidad es bajo, es decir la información que se brinda no es la adecuada, la atención no se realiza de manera rápida, el personal no tiene la voluntad ni disponibilidad de atender al usuario y no prioriza la atención al Área Usuaría frente a otras actividades.
- Como resultado del análisis del nivel de calidad de la Seguridad del personal del Área Funcional de Compras de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares de la Sede Regional del Gobierno Regional Cusco, se concluye que el nivel de calidad es bajo, es decir no hay un trato respetuoso de parte del personal, no hay credibilidad en la información que brinda el personal, no hay un trato amable en la atención y el personal no tiene los suficientes conocimientos para resolver los problemas del usuario.
- Como resultado del análisis del nivel de calidad de la Empatía del personal del Área Funcional de Compras de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares de la Sede Regional del Gobierno Regional Cusco, se concluye que el nivel de calidad es bajo, es decir no se cumple con los horarios de atención, no se brinda una buena atención individualizada, el personal no es tolerante durante la atención y conoce de las necesidades del usuario.

Por otro lado, en base a la encuesta complementaria, se llega a la siguiente conclusión:

Como resultado del análisis del nivel de calidad de servicio según la opinión del personal del Área Funcional de Compras de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares de la Sede Regional del Gobierno Regional Cusco, se concluye que el nivel de calidad es regular.

Contrastando los resultados de ambas encuestas, se concluye que para el usuario la calidad es baja, mientras que para el personal, la calidad de servicio que brinda es regular, dando a conocer que la calidad de servicio en el Área Funcional de Compras de Oficina de Abastecimiento y servicios auxiliares de la Sede Regional del Gobierno Regional es deficiente.

7 RECOMENDACIONES

Este trabajo de investigación se enfocó, en brindar al Área Funcional de Compras de OASA la información necesaria para disminuir y cerrar las brechas en las dimensiones de mayor deficiencia para alcanzar un servicio de calidad. A continuación, se da las siguientes recomendaciones de acuerdo a los problemas encontradas en el área.

- Se debe modernizar el mobiliario de acuerdo a las necesidades del trabajador y el usuario para que se sienta a gusto. Para la operatividad de los equipos, se debe realizar un mantenimiento preventivo. También se debe redistribuir los módulos, escritorios y mesas de trabajo para que el usuario y el trabajador tengan comodidad y facilidad de tránsito durante la atención. Los trabajadores deben vestir de manera formal durante su actividad laboral.
- Se debe brindar capacitaciones acerca de la importancia y la forma de realizar una buena atención al usuario. Se debe implementar la herramienta administrativa de gestión por resultados en las 5 actividades (cotización, generación de cuadros comparativos, generación de órdenes de compra y

servicio, fiscalización y emisión de órdenes de compra y de servicio) que se realiza en el Área Funcional de Compras, con el objetivo de optimizar el desempeño en cuanto al cumplimiento de las funciones, tomando en cuenta los plazos establecidos al realizar el trámite de los requerimientos, el registro documentario y la facilidad en el flujo del trámite del requerimiento.

- Se debe realizar capacitaciones semanales sobre la información que se debe brindar al usuario, así como concientizarlos para que den una atención en el momento solicitado, de manera rápida y tengan la voluntad y disponibilidad de atender inmediatamente al usuario frente a otras actividades.
- Se debe realizar capacitaciones semanales acerca de la importancia de generar un ambiente de confianza y una buena atención al usuario. Se debe organizar reuniones con los representantes de las dependencias para que ellos puedan abordar los problemas que existen en el proceso del trámite de sus requerimientos y en la atención que se brinda, para una buena comunicación. También se debe realizar evaluaciones al personal para saber el nivel de conocimiento en temas logísticos y sus funciones, y según a ello brindar las capacitaciones necesarias.
- Se debe implementar un libro de reclamaciones donde el usuario pueda expresar sus reclamos para poder resolver de forma inmediata estos problemas. Diseñar un horario de atención conveniente a las necesidades del usuario. Establecer un mayor control en el ingreso del usuario mediante un registro. Establecer pautas de atención al usuario referentes a la tolerancia y respeto.

8 PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL AREA FUNCIONAL DE COMPRAS DE LA OASA

8.1 PROBLEMA

En esta investigación, se ha determinado un nivel bajo de calidad de servicio en el Área Funcional de Compras, con relación a la distribución del espacio, operatividad de los equipos, organización de las instalaciones y la imagen del personal; en el cumplimiento oportuno de sus funciones, en el tiempo en el que se atiende el requerimiento y en el registro documentario; en la rapidez del servicio, la información y la voluntad de ayudar y atender al usuario; en el trato al usuario, la credibilidad de la información y profesionalidad; en el respeto del horario de atención establecido, en la comprensión y conocimiento de las necesidades del usuario.

8.2 OBJETIVOS

8.2.1 OBJETIVO GENERAL

Lograr un nivel alto de calidad de servicio en el Área Funcional de Compras de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares de la Sede Regional del Gobierno Regional Cusco, periodo 2018.

8.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Lograr un nivel alto de calidad en cuanto a los elementos tangibles del Área Funcional de Compras de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares de la Sede Regional del Gobierno Regional Cusco, periodo 2018.
- Lograr un nivel alto de calidad en cuanto a la fiabilidad del personal en el Área Funcional de Compras de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares de la Sede Regional del Gobierno Regional Cusco, periodo 2018.

- Lograr un nivel alto de calidad en cuanto a la capacidad de respuesta del personal en el Área Funcional de Compras de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares de la Sede Regional del Gobierno Regional Cusco, periodo 2018.
- Lograr un nivel alto de calidad en cuanto a la seguridad en el Área Funcional de Compras de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares de la Sede Regional del Gobierno Regional Cusco, periodo 2018.
- Lograr un nivel alto de calidad en cuanto a la empatía del personal en el Área Funcional de Compras de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares de la Sede Regional del Gobierno Regional Cusco, periodo 2018.

8.3 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

Se propone aplicar la herramienta cadena de valor, ya que se pretende solucionar los problemas de calidad identificados en el Área Funcional de Compras de OASA en cada una de las actividades primarias y secundarias, para lograr un alto nivel de calidad y mayor competitividad.

Existe la necesidad de solucionar estos problemas de calidad, ya que en esta área se realiza la función central de gestión de abastecimiento al interior de la institución, es decir proveer los bienes y servicios que requieran las diferentes unidades orgánicas del Gobierno Regional para el cumplimiento de sus funciones, en forma oportuna, de conformidad a las disposiciones legales vigentes.

8.4 PROPUESTA DE CADENA DE VALOR PARA EL ÁREA FUNCIONAL DE COMPRAS

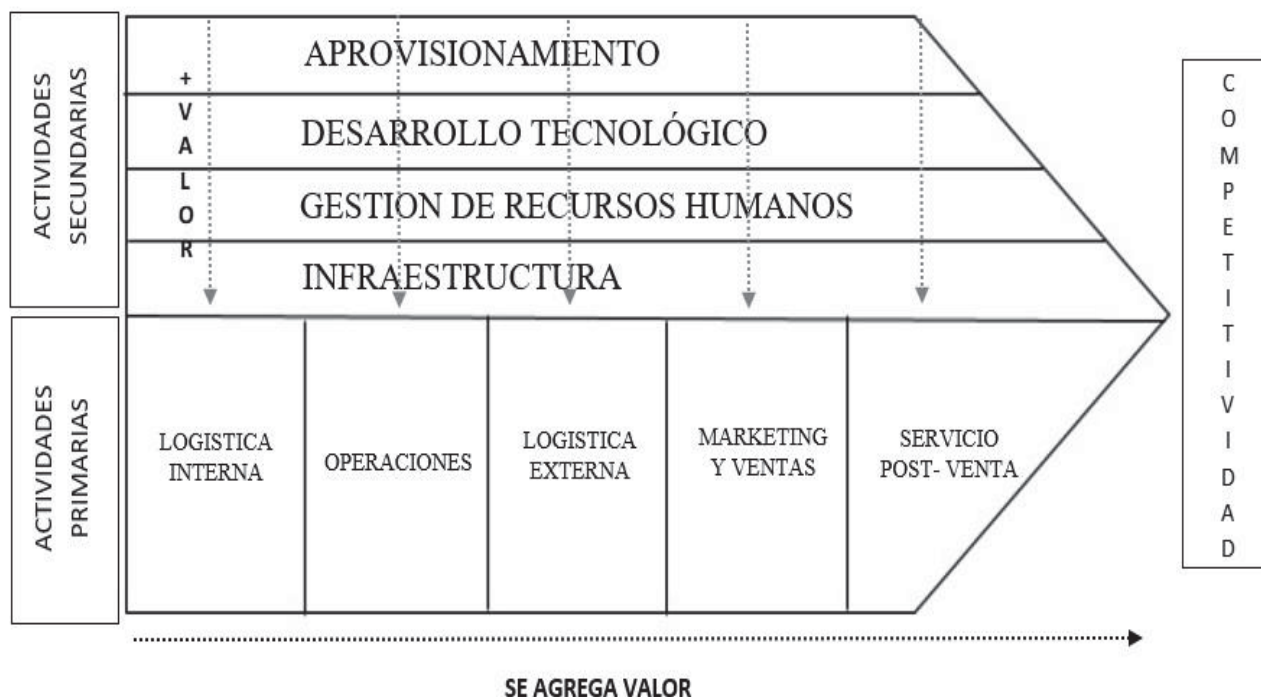
Se propone la herramienta de gestión administrativa “Cadena de Valor”, para optimizar los recursos, conseguir calidad en cada proceso y lograr mayor competitividad en

el Área Funcional de Compras, y con ello la satisfacción del área usuaria y el buen funcionamiento del Gobierno Regional del Cusco en su conjunto.

La cadena de valor es una herramienta que se usa para analizar actividades y sus interacciones, permitiendo identificar fuentes de ventaja competitiva como también deficiencias en el proceso de producción, para optimizar el flujo de trabajo, añadiéndose valor en cada actividad, y obteniendo como resultado mayor competitividad.

Toda organización está compuesto por actividades primarias las cuales están implicadas en la creación física de un producto, su venta y post venta. Éstas están apoyadas por las actividades de soporte, proporcionando insumos comprados, tecnología, recursos humanos e infraestructura. En el siguiente gráfico se observa el esquema de cadena de valor.

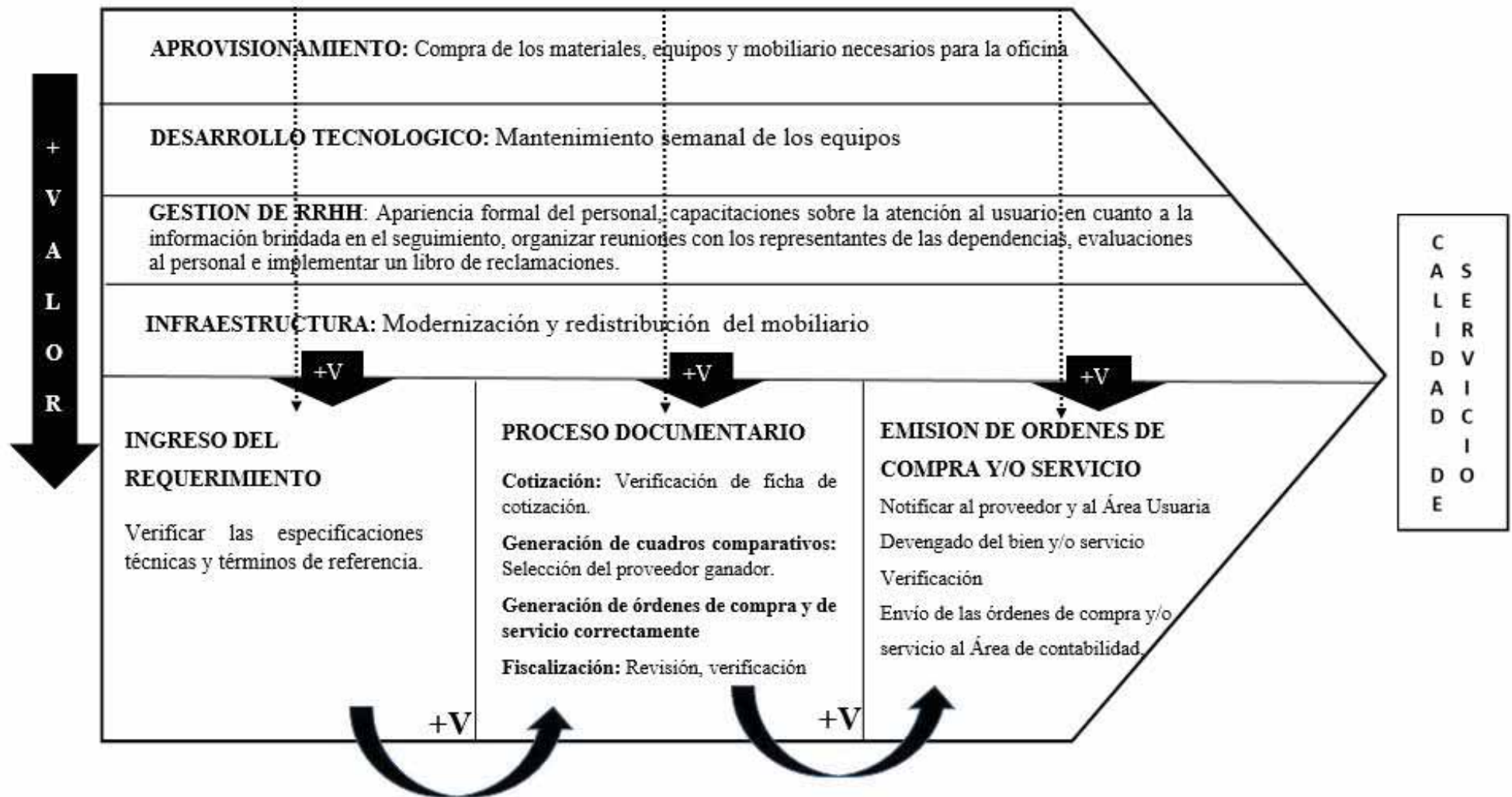
Gráfico 15 Cadena de Valor



Fuente: Esquema de Cadena de Valor de Michael Porter

A continuación se esquematiza la cadena de valor para el Área Funcional de Compras de OASA de acuerdo a las actividades principales y de soporte que se realizan.

Gráfico 16 Cadena de valor en el Área Funcional de Compras de OASA



Fuente: Elaboración propia

8.4.1 ACTIVIDADES PRIMARIAS

Las actividades primarias son aquellas que tienen mayor valor en el proceso de producción del servicio. En el Área Funcional de compras son: el Ingreso de requerimientos, Trámite documentario y Salida de las órdenes de compra y de servicio.

Gráfico 17 Actividades Primarias

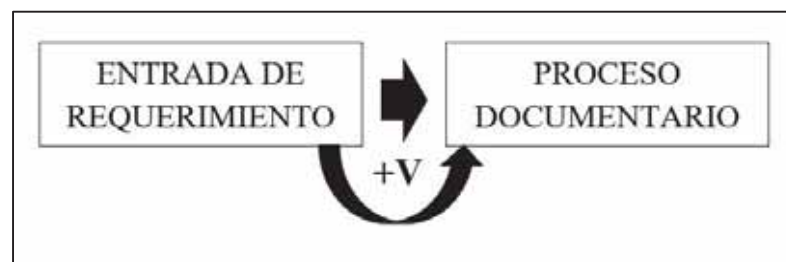


Fuente: Elaboración propia

8.4.1.1 ENTRADA DE REQUERIMIENTOS

Al Ingresar los requerimientos del área usuaria, se debe verificar las especificaciones técnicas y términos de referencia, para evitar trabas en el proceso de operaciones (trámite documentario y en el proceso de selección de proveedores). Con esta verificación, el proceso de logística interna agrega valor al siguiente proceso

Gráfico 18 Entrada de Requerimientos



Fuente: Elaboración propia

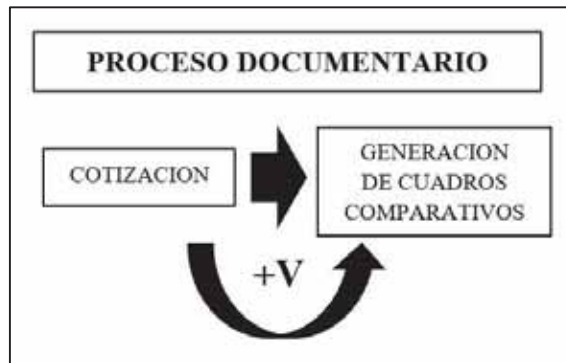
8.4.1.2 PROCESO DOCUMENTARIO

Una vez recepcionados los requerimientos, se inicia con los siguientes procesos:

- **Cotización:** En este proceso los cotizadores se deben encargar de verificar el correcto llenado de la ficha de cotización por parte del posible proveedor,

brindar la información que necesita el Área Usuaria al momento de hacer seguimiento y cumplir con los plazos establecidos en la ley de contrataciones del estado, para evitar observaciones en el siguiente proceso y de esta forma se agrega valor.

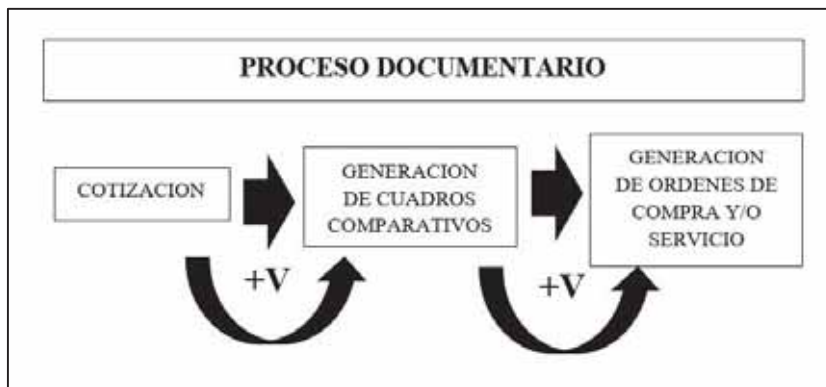
Gráfico 19 Cotización



Fuente: Elaboración propia

- **Generación de cuadros comparativos:** En este proceso se debe revisar que los bienes y/o servicios ofrecidos por el proveedor ganador, estén acorde al precio referencial, al plazo de tiempo y a los términos de referencia establecidos. Si existiera alguna observación referente a lo anterior, se debe notificar inmediatamente al Área Usuaria para que se dé el visto bueno o se mande a recotizar. En seguida se debe verificar el monto del ganador para clasificarlo correctamente según la ley de contrataciones y adquisiciones. También se debe brindar la información que necesita el Área Usuaria al momento de hacer seguimiento y cumplir con los plazos establecidos por ley, para evitar retrasos en el siguiente proceso y agregarle valor.

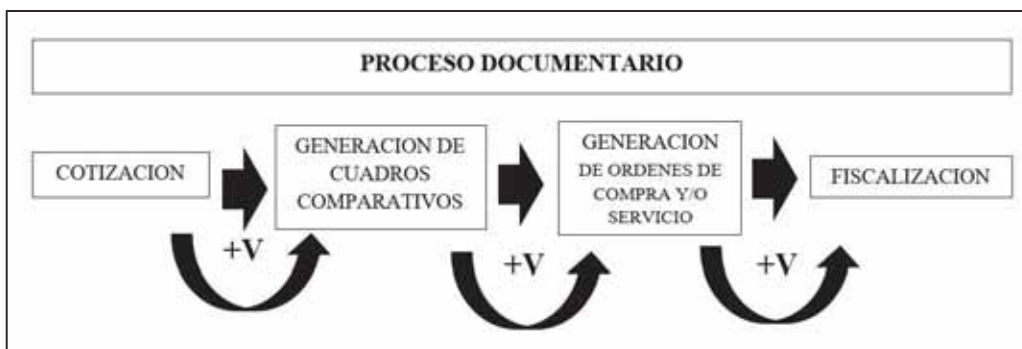
Gráfico 20 Generación de cuadros comparativos



Fuente: Elaboración propia

- **Generación de órdenes de compra y/o servicio:** En este proceso se debe generar correctamente las órdenes de compra de bienes y de servicios, brindar la información que necesita el Área Usuaría al momento de hacer seguimiento y cumplir con los plazos establecidos por ley, para evitar problemas en el proceso de fiscalización y de esta manera agregar valor al siguiente proceso.

Gráfico 21 Generación de órdenes de compra y/o servicio

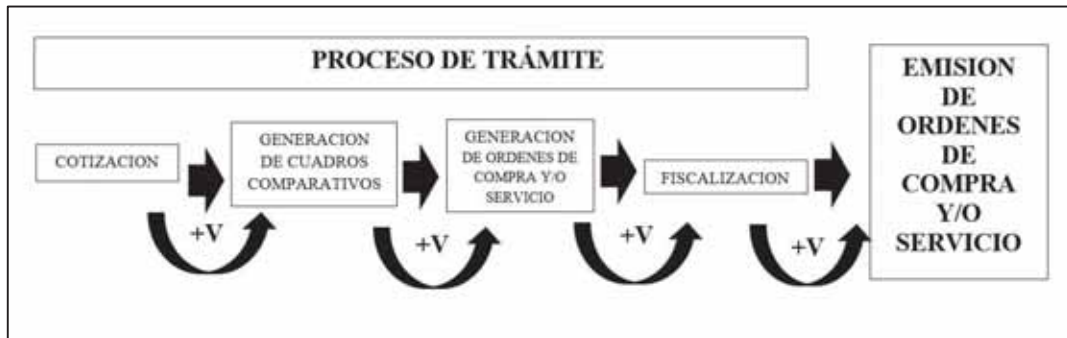


Fuente: Elaboración propia

- **Fiscalización:** En este proceso deben realizar la revisión de la documentación de las órdenes de compra y/o de servicio tomando en cuenta todos los aspectos mencionados anteriormente, brindar la información que necesita el Área Usuaría al momento de hacer seguimiento y cumplir con los

plazos establecidos por ley con el fin de evitar problemas en el siguiente proceso.

Gráfico 22 Fiscalización

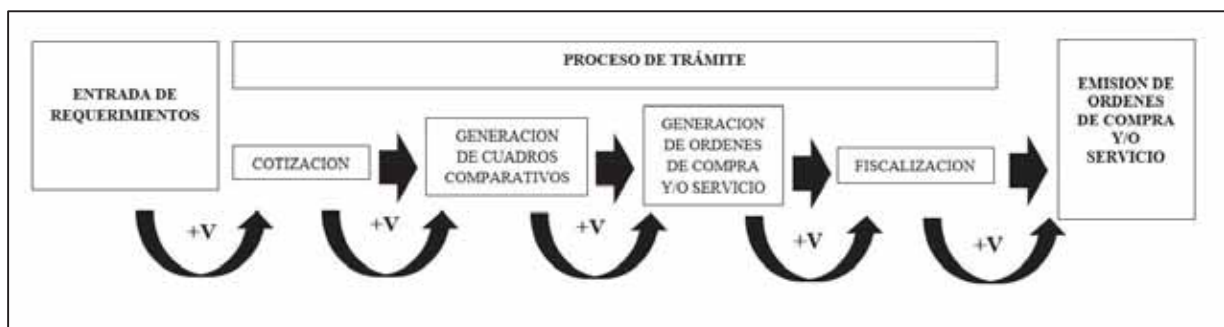


Fuente: Elaboración propia

8.4.1.3 EMISION DE ORDENES DE COMPRA Y/O SERVICIO

En este proceso se debe notificar al proveedor y al Área Usuaría para que se inicie el devengado del bien y/o servicio, para luego realizar el envío de las órdenes de compra y/o servicio al Área de contabilidad, previa verificación de toda la documentación y cumpliendo los plazos establecidos por ley. En este proceso se debe cumplir las normas de gestión por resultados establecidos por la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.

Gráfico 23 Emisión de Órdenes de Compra y/o Servicio



Fuente: Elaboración propia

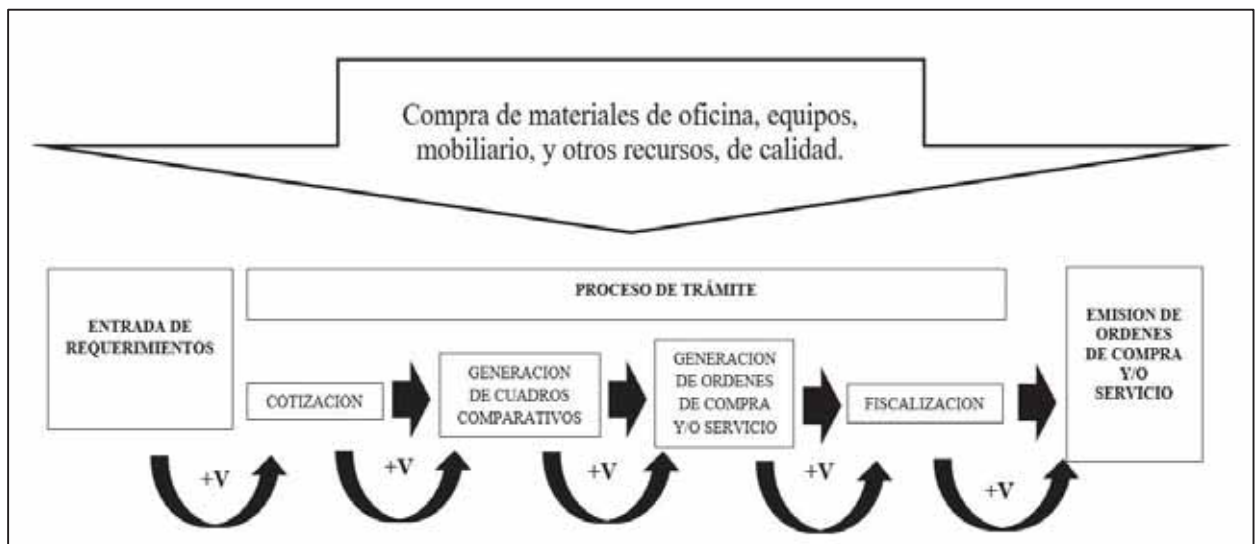
8.4.2 ACTIVIDADES SECUNDARIAS

Las actividades secundarias son aquellas que dan soporte a las actividades primarias. Éstas agregan valor a cada uno de los procesos principales, y de esta manera contribuyen en la calidad de servicio que se debe brindar en el Área Funcional de Compras de OASA.

8.4.2.1 APROVISIONAMIENTO

Se debe realizar la compra de los materiales, equipos y mobiliario de oficina necesarios para contribuir a las actividades primarias y de esta forma brindar un servicio de calidad al Área Usuaria.

Gráfico 24 Aprovisionamiento

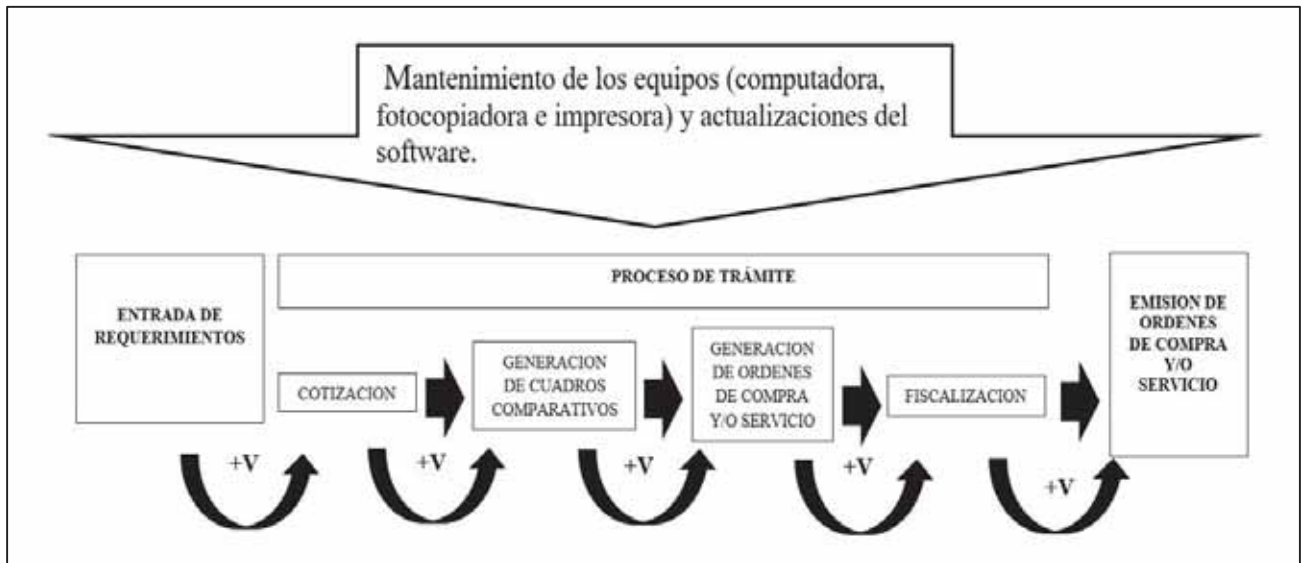


Fuente: Elaboración propia

8.4.2.2 DESARROLLO TECNOLÓGICO

Se debe realizar un mantenimiento semanal de los equipos (computadora, fotocopidora e impresora) y realizar actualizaciones del software, para evitar retrasos innecesarios en el trámite documentario, contribuir a las actividades primarias y de esta forma brindar un servicio de calidad al Área Usuaria.

Gráfico 25 Desarrollo Tecnológico



Fuente: Elaboración propia

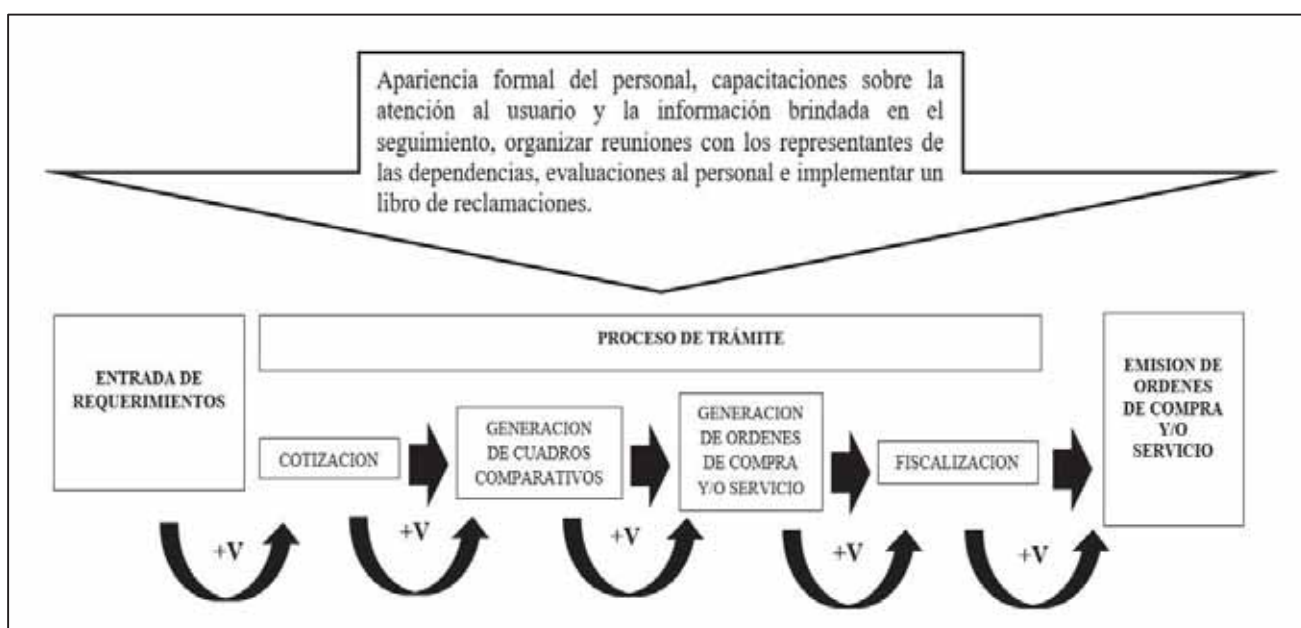
8.4.2.3 GESTION DE RECURSOS HUMANOS

- Todo el personal debe vestir de manera formal durante su actividad laboral, para cuidar su imagen y el de la institución.
- Se debe brindar capacitaciones acerca de la importancia y la forma de realizar una buena atención al usuario.
- Se debe realizar capacitaciones semanales sobre la información que se debe brindar al usuario, así como concientizarlos para que den una atención en el momento solicitado, de manera rápida y tengan la voluntad y disponibilidad de atender inmediatamente al usuario frente a otras actividades.
- Se debe realizar capacitaciones semanales a cerca de la importancia generar un ambiente de confianza y una buena atención al usuario. Se debe organizar reuniones con los representantes de las dependencias para que ellos puedan abordar los problemas que existen en el proceso del trámite de sus requerimientos y la atención que se debe brindar para una buena comunicación.

- Se debe realizar evaluaciones al personal para saber el nivel de conocimiento en temas logísticos y sus funciones, y según a ello brindar las capacitaciones necesarias.
- Se debe implementar un libro de reclamaciones donde el usuario pueda expresar sus reclamos para poder resolver de forma inmediata estos problemas. Diseñar un horario de atención conveniente a las necesidades del usuario. Establecer un mayor control en el ingreso del usuario mediante un registro. Establecer pautas de atención al usuario referentes a la tolerancia y respeto.

Todos estos aspectos contribuyen a las actividades primarias y de esta forma se brindara un servicio de calidad al Área Usuaría.

Gráfico 26 Gestión de RRHH



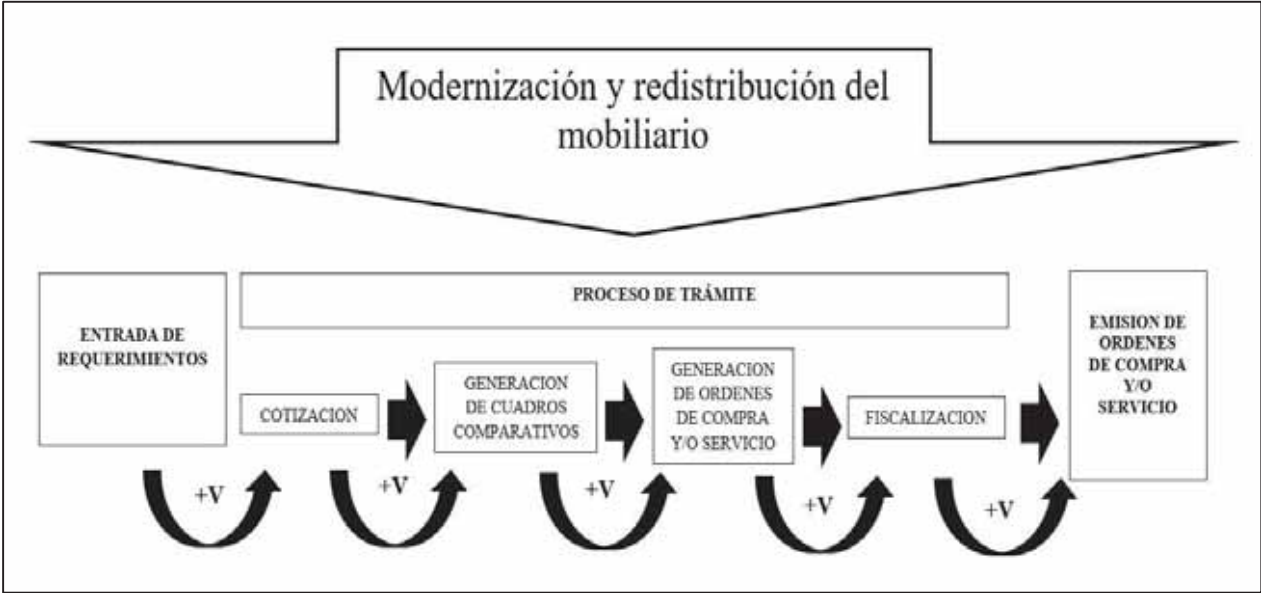
Fuente: Elaboración propia

8.4.2.4 INFRAESTRUCTURA

Se debe modernizar el mobiliario de acuerdo a las necesidades del trabajador y el usuario para que se sientan a gusto. También se debe redistribuir los módulos, escritorios y

mesas de trabajo para que el usuario y el trabajador tengan comodidad y facilidad de tránsito durante la atención. Todos estos aspectos contribuyen a que las actividades primarias se realicen de manera efectiva y de esta forma se brindará un servicio de calidad al Área Usaria.

Gráfico 27 Infraestructura



Fuente: Elaboración propia

BIBLIOGRAFÍA

- A.M.A. (22 de Julio de 2009). *MarketingPower.com de la American Marketing Association*.
Seccion: *Resource Library -Dictionary*. Obtenido de
http://www.marketingpower.com/_layouts/Dictionary.aspx?dLetter=C
- Baily, P. (2004). *Administracion de compras y de abastecimiento*. C.E.C.S.A.
- Besterfield, D. H. (2009). *Control de Calidad Octava Edición*. Mexico: Pearson Educación .
- Bou, J. C. (1997). *Influencia de la calidad percibida sobre la competitividad: An`lisis de los efectos "vía demanda"*. Tesis Doctoral no publicada. Dpto. de Administración de Empresas y Marketing, Universitat Jaume I, Castellón.
- Castillo , E. (2009). *Escala Multidimencional SERVQUAL*. Chile: Facultad de Ciencias Empresariales Universidad de Bio Bio-primera edición .
- Churchill Jr. , G. A., & Surprenant. (1982).
An investigation into the determinants of customer satisfaction .
Journal of Marketing Research, 491-504.
- CIM. (22 de Julio de 2009). *cim.com.ok, de "The Chatered Institute of Marketing"*. Seccion:
Marketing glossary. Obtenido de <http://www.cim.co.uk/resources/glossary/home.aspx>
- Control Interno, C. (24 de Octubre de 2017). Informe del Diagnóstico del Sistema de Control Interno "nivel entidad". Cusco, Cusco, Cusco.
- Decreto Supremo No. 094-92-PCM. (s.f.). Perú.
- Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: La salida de la crisis*. Madrid: Diaz de Santos.
- Drucker, P. (1992). *La Gerencia*. Buenos Aires: El Ateneo.

- Elkhani , N., & Bakri, A. (2012). *Revisión de la "Teoría de la Disconfirmación de las Expectativas" en B2C-commerce*. Journal of information Systems Research and Innovation.
- Fernando, j. (2008). *Marketing en Empresas de Servicio*. España: Afaomega Grupo Editor.
- Foster, T. (2001). *Managing Quality*. New Jersey : Prentice Hall.
- Gobierno Regional Cusco. (2003). *MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES*. Obtenido de http://www.transparencia.regioncusco.gob.pe/attach/docs_normativo/mof.pdf
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Hernandez, S., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología De La Investigación*. México: Me. Graw-Hill.
- Ishikawa, K. (1986). *¿Que es el control total de calidad? (What is Total Quality Control? The Japanese Way, D. J. Lu. Trad.)*. Bogota: Norma.
- Jordan Cruzado, J. J., & Siccha Rubio, O. (2015). *"Medición del Nivel de Calidad de Servicio mediante el modelo SERVQUAL, en la cooperativa de Ahorro y Credito San Lorenzo, Trujillo-2014"*. Trujillo.
- Kim, J., Magnusen, M., & Kim, Y. (2014). *Una revisión Crítica de las cuestiones teóricas y Metodológicas en la investigación de los consumidores y recomendaciones para la futura beca de marquetink deportivo*. Nueva York: Journal of Sport Management.
- Kotler, Bloom y Hayes. (2004). *El marketing de Servicios Profesionales*. Paidós SAICF.
- Kotler, P. (2003). *Los 80 conceptos esenciales del Marketing de la A a la Z*. Madrid: Pearson Educacion S.A.

- Lewisqui, S. (13 de Mayo de 2012). "Una Paradoja Peruana". *La República*.
- Ley de Normas Generales del Procedimiento Administrativo. (s.f.). *Nueva Ley de Procedimientos Administrativos N° 27444*. Perú.
- Ley General del Sistema Nacional de Control. (s.f.). *Ley 27785 modificada por leyes 28396 y 28422*. Perú.
- Martinez Moya, E. (2007). *Gestión de Compras: Negociación y estrategias de aprovisionamiento*. España: FC Editorial.
- Moreno, M., Peris, F., & González, T. (2001). *Gestión de la calidad y diseño de organizaciones: teoría y estudio de casos*. Madrid: Pearson Educación.
- Morfasani, R. E., & Curzel, M. F. (2008). *Usuarios de la informacio: formacion y desafios*. Buenos Aires: Alfagrama Ediciones, 2° Edicion.
- Nishizawa, R. M. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda*. Cochabamba: Universidad Católica Boliviana, Unidad Académica Regional Cochabamba.
- Oliver, R. (1980). *A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decision* *Journal of Marketing Research*.
- Oliver, R. L., & Linda, G. (1981). Effect of satisfaction and its antecedents on consumer preference and intention. *Advances in Consumer Research*, 88-93.
- Olson, J. C., & Dover, P. A. (1979). Disconfirmation of consumer expectations through product trial. *Journal of Applied Psychology*, 179.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 41- 50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Communication and control processes in the delivery of service quality. *Journal of Marketing*, 35-48.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). *Calidad Total en la Gestión de servicios*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Rocca, L. (2016). *Satisfacción del usuario en el ámbito del sector público. Un estudio sobre el departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso*. La Plata.
- Rust, R. A., & Oliver, R. L. (1994). *Service Quality. New Directions in Theory and Practice*. California: Sage Publications.
- Saghier, N. M. (2013). Managing Service Quality. *Dimensions of service quality*, 90-99.
- Saldívar, S. L. (2016). *Tesis calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en el hotel "Centenario" de la ciudad del Cusco*. Cusco.
- Sanchez, _____ p. _____ (2004). *Hacia una gestión de calidad en los centros deportivos. La Calidad total, herramienta imprescindible en la gestión*. Madrid: Gymnos.
- Schiffman, L., & Kanuk, L. (2010). *Comportamiento del consumidor (10ª ed.)*. México: Pearson Educación.
- Schwab, K. (2018). *Informe Global de Competitividad*. Switzerland.

Secretaría de Gestión Pública y Presidencia del Consejo de Ministros. (9 de Enero de 2013).

Política Nacional de Modernización Pública, D.S.N°004-2013-PCM, pp. 485765-485788. Perú.

Szymanski, D. M., & Henard, D. H. (2001). Customer satisfaction: a meta-analysis of the empirical evidence. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 16-35.

Walton, M. (1988). *Cómo administrar con el método de Deming*. Bogotá: Norma.

Yi, Y. (1990). A critical review of consumer satisfaction. *Review of Marketing*, 68-123.

Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1988). Communication and Control Processes in Delivery of Service Quality. *Journal of Marketing*, 52.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

| TITULO: "Calidad de Servicio en el Área Funcional de Compras de la oficina de Abastecimientos y Servicios Auxiliares de la Sede Regional del Gobierno Regional Cusco, periodo 2018" | | | | |
|---|---|--|--|---|
| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPOTESIS | VARIABLE | METODOLOGÍA |
| <p>Problema general: ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio del Área Funcional de Compras de la Oficina de Abastecimientos y Servicios Auxiliares de la Sede Regional del Gobierno Regional Cusco?</p> | <p>Objetivo general: Determinar el nivel calidad de servicio del Área Funcional de Compras de la Oficina de Abastecimientos y Servicios Auxiliares de la Sede Regional del Gobierno Regional Cusco</p> | <p>Hipótesis general: Esta investigación descriptiva no tiene hipótesis general, ya que el alcance de la investigación no intenta pronosticar una cifra o un hecho específico.</p> | <p>V1: Calidad de Servicio</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elementos tangibles • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía | <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo de Investigación: Descriptiva</p> <p>Diseño de investigación: No experimental</p> <p>Población: 154 usuarios</p> <p>Muestra: 110 usuarios</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> |
| <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad de los elementos tangibles del Área Funcional de Compras de la Oficina de Abastecimientos y Servicios Auxiliares de la Sede Regional del Gobierno Regional Cusco?</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad de fiabilidad del personal del Área Funcional de Compras de la Oficina de Abastecimientos y Servicios Auxiliares de la Sede Regional del Gobierno Regional Cusco?</p> | <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar el nivel de calidad de los elementos tangibles del Área Funcional de Compras de la Oficina de Abastecimientos y Servicios Auxiliares de la Sede Regional del Gobierno Regional Cusco</p> <p>Determinar el nivel de calidad de la fiabilidad del personal del Área Funcional de Compras de la Oficina de Abastecimientos y Servicios Auxiliares de la Sede Regional del Gobierno Regional Cusco</p> | <p>Hipótesis específica</p> <p>Esta investigación descriptiva no tiene hipótesis específicas, ya que el alcance de la investigación no intenta pronosticar una cifra o un hecho específico.</p> | | |

| | | | | |
|--|---|--|--|--|
| <p>¿Cuál es el nivel de calidad de la capacidad de respuesta del personal del Área Funcional de Compras de la Oficina de Abastecimientos y Servicios Auxiliares de la Sede Regional del Gobierno Regional Cusco?</p> | <p>Determinar el nivel de calidad de la capacidad de respuesta del personal del Área Funcional de Compras de la Oficina de Abastecimientos y Servicios Auxiliares de la Sede Regional del Gobierno Regional Cusco</p> | | | |
| <p>¿Cuál es el nivel de calidad de la seguridad del personal del Área Funcional de Compras de la Oficina de Abastecimientos y Servicios Auxiliares de la Sede Regional del Gobierno Regional Cusco?</p> | <p>Determinar el nivel de calidad de la seguridad (confianza) del personal del Área Funcional de Compras de la Oficina de Abastecimientos y Servicios Auxiliares de la Sede Regional del Gobierno Regional Cusco</p> | | | |
| <p>¿Cuál es el nivel de calidad de la empatía del personal del Área Funcional de Compras de la Oficina de Abastecimientos y Servicios Auxiliares de la Sede Regional del Gobierno Regional Cusco?</p> | <p>Determinar el nivel de calidad de la empatía del personal del Área Funcional de Compras de la Oficina de Abastecimientos y Servicios Auxiliares de la Sede Regional del Gobierno Regional Cusco</p> | | | |
| <p>¿Cómo es la calidad de servicio según la opinión del personal del Área Funcional de Compras de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares de la Sede Regional del Gobierno Regional Cusco?</p> | <p>Determinar la calidad de servicio según la opinión del personal del Área Funcional de Compras de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares de la Sede Regional del Gobierno Regional Cusco</p> | | | |

ANEXO 2: MATRIZ DE INSTRUMENTO DE RECOJO DE DATOS PARA LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

| TITULO: "Calidad de Servicio en el Área Funcional de Compras de la oficina de Abastecimientos y Servicios Auxiliares de la Sede Regional del Gobierno Regional Cusco, periodo 2018" | | | | | | |
|---|---------------------|---|----------|-------------|---|----------------------|
| VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES | PESO (%) | N° DE ITEMS | ITEMS | ESCALA DE VALORACIÓN |
| Calidad del servicio | Elementos tangibles | <ul style="list-style-type: none"> Apariencia física de las instalaciones (los mobiliarios) del Área Funcional de Compras de OASA. Operatividad de los equipos del Área Funcional de Compras de OASA. Organización de las instalaciones del Área Funcional de Compras de OASA. Apariencia física del personal del Área Funcional de Compras de OASA. | 18.2% | 4 | <ul style="list-style-type: none"> La apariencia física de las instalaciones (módulos de atención, escritorios, estantes y mesas de trabajo) del Área Funcional de Compras de OASA es atractiva visualmente para una buena atención al usuario. Los Equipos (las computadoras, fotocopiadoras e impresoras) del Área Funcional de Compras de OASA, siempre están funcionando correctamente para el momento de la atención al usuario. Los módulos de atención, escritorios y mesas de trabajo del Área Funcional de Compras de OASA, están organizados de tal manera que el usuario tenga comodidad y facilidad de transito durante la atención del mismo. El personal del Área Funcional de Compras de OASA tiene una apariencia pulcra para la atención al usuario. | Ordinal |
| | Fiabilidad | <ul style="list-style-type: none"> Solución de problemas por parte del personal del Área Funcional de Compras de OASA Cumplimiento del servicio por parte del personal del Área Funcional de Compras de OASA. Tiempo en el que se atiende el requerimiento del usuario del Área Funcional de Compras de OASA. Se mantiene un registro adecuado e las documentaciones que realiza el | 22.7% | 5 | <ul style="list-style-type: none"> El personal del Área Funcional de Compras de OASA muestra interés en solucionar los problemas del usuario. El personal del Área Funcional de Compras de OASA cumple con sus funciones para el trámite del requerimiento del usuario. El personal del Área Funcional de Compras de OASA cumple con los tiempos establecidos para el trámite y la entrega final de los requerimientos del usuario. | Ordinal |

| | | | | | | |
|--|------------------------|---|-------|---|---|---------|
| | | <p>personal del Área Funcional de Compras de OASA.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento del proceso del trámite del requerimiento en el Área Funcional de Compras de OASA. | | | <ul style="list-style-type: none"> • El personal del Área Funcional de Compras de OASA mantiene sin errores (correctamente) el registro documentario. • El personal del Área Funcional de Compras OASA no pone trabas en el proceso de trámite del requerimiento del usuario. | |
| | Capacidad de respuesta | <ul style="list-style-type: none"> • Información brindada en el servicio del Área Funcional de Compras de OASA • Rapidez del servicio del Área Funcional de Compras de OASA • Disponibilidad del personal del Área Funcional de Compras de OASA • Respuesta del personal del Área Funcional de Compras de OASA | 18.2% | 4 | <ul style="list-style-type: none"> • La información brindada por el personal del Área Funcional de Compras de OASA durante la atención al usuario, es útil y comprensiva. • El personal del Área Funcional de Compras de OASA atiende al usuario en el momento solicitado y de manera rápida. • El personal del Área Funcional de Compras de OASA siempre tiene la voluntad y disponibilidad para atender al usuario. • El personal del Área Funcional de Compras de OASA tiene disponibilidad de atender inmediatamente al usuario frente a otras actividades. | Ordinal |
| | Seguridad | <ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento del personal del Área Funcional de Compras de OASA. • Credibilidad del personal del Área Funcional de Compras de OASA. • Amabilidad del personal del Área Funcional de Compras de OASA. • Profesionalidad del personal del Área Funcional de Compras de OASA. | 18.2% | 4 | <ul style="list-style-type: none"> • El personal del Área Funcional de Compras de OASA trata con respeto al usuario generando un ambiente de confianza. • La información brindada por el personal del Área Funcional de Compras de OASA durante la atención al usuario es creíble y se ajusta a lo solicitado. • El personal del Área Funcional de Compras de OASA trata amablemente al usuario. • El personal del Área Funcional de Compras de OASA tiene los conocimientos necesarios para resolver las inquietudes del usuario. | Ordinal |
| | Empatía | <ul style="list-style-type: none"> • Horarios del servicio en el Área Funcional de Compras de OASA. • Atención personalizada en el Área Funcional de Compras de OASA. | 22.7% | 5 | <ul style="list-style-type: none"> • El personal del Área Funcional de Compras de OASA tiene horarios de atención convenientes para el usuario. | Ordinal |

| | | | | | | |
|--|--|---|------|----|---|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Preocupación por el usuario del Área Funcional de Compras de OASA. • Comprensión al usuario del Área Funcional de Compras de OASA. • Conocimiento de las necesidades del usuario del Área Funcional de Compras de OASA. | | | <ul style="list-style-type: none"> • El personal del Área Funcional de Compras de OASA brinda una atención exclusiva respetando el turno de cada persona. • El personal del Área Funcional de Compras de OASA se preocupa por solucionar los problemas del usuario. • El personal del Área Funcional de Compras de OASA es tolerante al momento de atender al usuario. • El personal del Área Funcional de Compras de OASA conoce cuales son las necesidades del usuario. | |
| | | | 100% | 22 | | |

ANEXO 3: LISTA DE USUARIOS DEL AREA FUNCIONAL DE COMPRAS DE LA OFICINA DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS AUXILIARES- 2018

| Nº | OFICINA | REPRESENTANTE DE META | Nº DE META | META |
|-----------|--|----------------------------------|-------------------|--|
| 1 | Área Funcional de Estudios y Proyectos | MELVYN JANET COLANA CUBA | 48 | ELABORACION DE ESTUDIOS DESARROLLO REGIONAL |
| 2 | Área Funcional de Servicios Auxiliares | REBECA YUCRA QUISPE | 37 | ACCIONES ADMINISTRATIVAS |
| 3 | Aldea Infantil Juan Pablo II | LAURA IRMA FLORES BUENO | 61 | ASISTENCIA AL NIÑO Y AL ADOLESCENTE |
| 4 | Archivo Regional del Cusco | OSCAR DENISSON CAVIEDES MAYORGA | 73 | CONSERVACION Y CATALOGACION DE ARCHIVOS Y DOCUMENTOS |
| 5 | Dirección Regional de la Producción | FRANKLIN BALCAZAR MONTEAGUDO | 54 | FOMENTO A LA PRODUCCION |
| 6 | Dirección Regional de la Producción | ANDY RAINER GARCIA GARCIA | 95 | FOMENTO A LA PRODUCCION |
| 7 | Dirección Regional de la Producción | CARLOS RODOLFO HERMOZA ALZAMORA | 40 | ACCIONES ADMINISTRATIVAS |
| 8 | Dirección Regional de la Producción | SILVIA HUANCA ROMERO | 40 | ACCIONES ADMINISTRATIVAS |
| 9 | Dirección Regional de la Producción | CARLOS PAVEL MASIAS CHACON | 54 | FOMENTO A LA PRODUCCION |
| 10 | Dirección Regional de la Producción | ALEXIS RAUL OCHOA ALTAMIRANO | 54 | FOMENTO A LA PRODUCCION |
| 11 | Dirección Regional de Energía y Minas | ROLANDO CASTRO CHALLCO | 10 | INSTALACION DE SISTEMA ELECTRICO |
| 12 | Dirección Regional de Energía y Minas | GILMAR DAVID LOZANO CUSI | 11 | INSTALACION DEL SISTEMA ELECTRICO RURAL |
| 13 | Dirección Regional de Energía y Minas | HUGO PEREZ ATAUCHI | 12 | INSTALACION DEL SISTEMA ELECTRICO RURAL |
| 14 | Dirección Regional de Energía y Minas | RONY SEGURA VILLEGAS | 70 | ACCIONES ADMINISTRATIVAS |
| 15 | Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo | THANY ROSARIO ESCALANTE ZEGARRA | 67 | ACCIONES ADMINISTRATIVAS |
| 16 | Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo | BERTHA NELLY FARROÑAN DE ESTRADA | 67 | ACCIONES ADMINISTRATIVAS |
| 17 | Dirección Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento | LUCIANO FELIPE APAZA AROQUIPA | 42 | ACCIONES ADMINISTRATIVAS |
| 18 | Dirección Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento | PABEL BALLESTEROS VARGAS | 150 | MEJORAMIENTO DE AGUA POTABLE Y DESAGÜE |
| 19 | Dirección Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento | RICARDO CAMPANA LOVON | 147 | MEJORAMIENTO DE AGUA POTABLE Y DESAGUE |
| 20 | Dirección Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento | RICARDO CAMPANA LOVON | 255 | MEJORAMIENTO DE AGUA POTABLE Y DESAGUE |

| | | | | |
|----|--|----------------------------------|-----|---|
| 21 | Dirección Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento | JOSE ANGEL CRUZ YANA | 128 | CAPACITACION EN GESTION PARA GOBIERNOS LOCALES Y OPERADORES |
| 22 | Dirección Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento | RALPH GUILLERMO GUDIEL CARDENAS | 174 | MEJORAMIENTO DE AGUA POTABLE Y DESAGUE |
| 23 | Dirección Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento | MIJAIL LICONA ROCA | 151 | MEJORAMIENTO DE AGUA POTABLE Y DESAGUE |
| 24 | Dirección Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento | JOSE ANDRES MAYHUIRE GUTIERREZ | 149 | INSTALACIÓN DE SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO |
| 25 | Dirección Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento | GODMHY EDDY MORALES RAMOS | 128 | CAPACITACION EN GESTION PARA GOBIERNOS LOCALES Y OPERADORES |
| 26 | Dirección Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento | WILLY BRIAND TECSI GONZALES | 199 | MEJORAMIENTO DE AGUA POTABLE Y DESAGUE |
| 27 | Gerencia General Regional | TOMAS RONAL CONCHA CAZORLA | 59 | DEMARCACION Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL |
| 28 | Gerencia Regional de Desarrollo Económico | EDGAR CARMELINO PINO | 134 | CONSTRUCCION PLANTA DE FRACCIONAMIENTO DE LIQUIDO DE GAS NATURAL - LGN, EN EL, DISTRITO DE ECHARATE - LA CONVENCION - CUSCO |
| 29 | Gerencia Regional de Desarrollo Económico | PERCY CARPIO GARCIA | 1 | APOYO A LA PROTECCION DE LA VICUÑA |
| 30 | Gerencia Regional de Desarrollo Económico | MARY LUZ CONDORI CHUQUIHUAYTA | 131 | MEJORAMIENTO DE CAPACIDADES TECNICO PRODUCTIVAS PARA EL DESARROLLO AGROPECUARIO EN CENTROS POBLADOS EN PROCESO DE INCLUSION, MULTIDISTRITAL - CUSCO - CUSCO |
| 31 | Gerencia Regional de Desarrollo Económico | DARWIN MELLADO VARGAS | 144 | INFRAESTRUCTURA PARA LA AMPLIACION DE LA RED EN AREAS RURALES CON FUENTES CONVENCIONALES |
| 32 | Gerencia Regional de Desarrollo Económico | ALDO OCAMPO HUAYCHO | 130 | FOMENTO A LA PRODUCCION |
| 33 | Gerencia Regional de Desarrollo Económico | LUIS ANTONIO PAREDES COVARRUBIAS | 1 | APOYO A LA PROTECCION DE LA VICUÑA |
| 34 | Gerencia Regional de Desarrollo Económico | RONALD TAMBOHUACSO LUNA | 4 | GESTION DE PROYECTOS |
| 35 | Gerencia Regional de Desarrollo Económico | WILLIAM VEGA OCHOA | 1 | APOYO A LA PROTECCION DE LA VICUÑA |
| 36 | Gerencia Regional de Desarrollo Económico | YURI JUVENAL VELARDE SOLORZANO | 154 | ELABORACIÓN DE PROYECTOS DE GESTIÓN |
| 37 | Gerencia Regional de Desarrollo Social | BETTY ALEGRE RAMOS | 92 | MEJORAMIENTO DE LA CAPACIDAD DE ATENCION DEL PUESTO DE SALUD QUISTO CENTRAL, CATEGORIA I-2, DISTRITO DE PICHARI - CONVENCION - CUSCO |
| 38 | Gerencia Regional de Desarrollo Social | URBANO APAZA QUISPE | 161 | DESARROLLO DE ACTIVIDADES CULTURALES Y ARTISTICAS |
| 39 | Gerencia Regional de Desarrollo Social | LINO ARENAS YABAR | 160 | DESARROLLO DE ACTIVIDADES CULTURALES Y ARTISTICAS |
| 40 | Gerencia Regional de Desarrollo Social | ADRIEL DARIO GUZMAN FERRO | 92 | MEJORAMIENTO DE LA CAPACIDAD DE ATENCION DEL PUESTO DE SALUD QUISTO CENTRAL, CATEGORIA I-2, DISTRITO DE PICHARI - CONVENCION - CUSCO |
| 41 | Gerencia Regional de Desarrollo Social | ANABEL MERCEDES HUAMAN PINEDO | 19 | CONSTRUCCION DE INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA |

| | | | | |
|----|--|------------------------------------|-----|--|
| 42 | Gerencia Regional de Desarrollo Social | FREDY GRUIF MAQUERA YUCA | 77 | PROMOCION Y DESARROLLO SOCIAL |
| 43 | Gerencia Regional de Desarrollo Social | GABRIELA MARMANILLO VALENZA | 72 | ACCIONES ADMINISTRATIVAS |
| 44 | Gerencia Regional de Desarrollo Social | RAUL MATEUS QUINTANA | 51 | ADQUISICION DE UNIDADES MOVILES Y EQUIPOS |
| 45 | Gerencia Regional de Desarrollo Social | JULIO ALBERTO MUÑOZ PALOMINO | 33 | MEJORAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA |
| 46 | Gerencia Regional de Desarrollo Social | BRIAN GEORGE QUISPE CALLAÑAUPA | 50 | MEJORAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA |
| 47 | Gerencia Regional de Desarrollo Social | ROCIO CLORINDA SARMIENTO LA TORRE | 180 | MONITOREO, SUPERVISION, EVALUACION Y CONTROL DEL PROGRAMA ARTICULADO NUTRICIONAL |
| 48 | Gerencia Regional de Desarrollo Social | GUIDO GELACIO SUMARRIVA VALENZUELA | 251 | MEJORAMIENTO DE SERVICIOS |
| 49 | Gerencia Regional de Infraestructura | ATILIO AGUILAR MONTUFAR | 169 | CONSTRUCCION DE CENTRO EDUCATIVO INICIAL |
| 50 | Gerencia Regional de Infraestructura | ATILIO AGUILAR MONTUFAR | 172 | MEJORAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA |
| 51 | Gerencia Regional de Infraestructura | VICTOR VICENTE ALFARO VALENCIA | 105 | MEJORAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA |
| 52 | Gerencia Regional de Infraestructura | ANDRES DAGOBERTO ANDRADE CARI | 20 | MEJORAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA DE CENTROS EDUCATIVOS |
| 53 | Gerencia Regional de Infraestructura | ANDRES DAGOBERTO ANDRADE CARI | 157 | MEJORAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA DE CENTROS EDUCATIVOS |
| 54 | Gerencia Regional de Infraestructura | ERICK APARICIO RAMOS | 264 | MEJORAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA |
| 55 | Gerencia Regional de Infraestructura | ROBERTO CARLOS ARAOZ CABRERA | 210 | CONSTRUCCION DE INFRAESTRUCTURA DE SALUD |
| 56 | Gerencia Regional de Infraestructura | YURY BACA SANCHEZ | 122 | CONSTRUCCION DE INFRAESTRUCTURA DE SALUD |
| 57 | Gerencia Regional de Infraestructura | RONALD BARRIGA ALVAREZ | 91 | CONSTRUCCION DE INFRAESTRUCTURA DE SALUD |
| 58 | Gerencia Regional de Infraestructura | EMIL CATAORA ESPINOZA | 165 | MEJORAMIENTO DE SISTEMA DE RIEGO |
| 59 | Gerencia Regional de Infraestructura | EDWIN CHOQUENEIRA VILLA | 42 | CONSTRUCCION DE INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA |
| 60 | Gerencia Regional de Infraestructura | KENDALL JUNIOR CHUCYA LOZANO | 75 | CONSTRUCCION DE INFRAESTRUCTURA DE SALUD |
| 61 | Gerencia Regional de Infraestructura | CIPRIAN WILY COTOHUANCA HUANCA | 44 | MEJORAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA |
| 62 | Gerencia Regional de Infraestructura | ADOLFO COVARRUBIAS MORMONTOY | 44 | MEJORAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA |
| 63 | Gerencia Regional de Infraestructura | CLEMENTE CUSITITO PILLCO | 269 | MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DE TRANSITABILIDAD VEHICULAR Y PEATONAL DEL PUENTE PACOR SOBRE EL RIO VILCANOTA EN LA COMUNIDAD DE PACOR MOJON, DISTRITO DE SAN SALVADOR-CALCA-CUSCO |
| 64 | Gerencia Regional de Infraestructura | CARLOS DUQUE SOTA | 113 | CONSTRUCCION DE INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA |
| 65 | Gerencia Regional de Infraestructura | CARLOS DUQUE SOTA | 214 | MEJORAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA |
| 66 | Gerencia Regional de Infraestructura | JHONATAN JHANSEN ESCALANTE GROVAS | | |
| 67 | Gerencia Regional de Infraestructura | FREDY ESPINOZA RODRIGUEZ | 101 | CONSTRUCCION DE INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA |
| 68 | Gerencia Regional de Infraestructura | JUAN DE DIOS FLORES JORGE | 185 | MEJORAMIENTO DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA INSTITUCION EDUCATIVA INICIAL NIÑO DE SAN CRISTOBAL, DISTRITO DE CUSCO - CUSCO - CUSCO |
| 69 | Gerencia Regional de Infraestructura | PIERRY DARY FLORES OLAVE | 262 | MEJORAMIENTO DE LA OFERTA DE SERVICIOS EDUCATIVOS DE LA I.E.I N 247 MARCAPATA DE LA MANCOMUNIDAD MUNICIPAL APU AUSANGATE DEL CORREDOR |

| | | | | |
|----|--------------------------------------|-------------------------------------|-----|---|
| | | | | VIAL INTEROCEANICOS SUR MARCOVISUR EN QUISPICANCHIS, DISTRITO DE OCONGATE-QUISPICANCHIS-CUSCO |
| 70 | Gerencia Regional de Infraestructura | GULBERTH GAMARRA PIZARRO | 260 | MEJORAMIENTO DE LA OFERTA DE SERVICIOS EDUCATIVOS DE LA I.E.I N 278 ATAPATA DE LA MANCOMUNIDAD MUNICIPAL APU AUSANGATE DEL CORREDOR VIAL INTEROCEANICOS SUR MARCOVISUR EN QUISPICANCHIS, DISTRITO DE OCONGATE-QUISPICANCHIS-CUSCO |
| 71 | Gerencia Regional de Infraestructura | GULBERTH GAMARRA PIZARRO | 261 | MEJORAMIENTO DE LA OFERTA DE SERVICIOS EDUCATIVOS DE LA I.E.I N 625 CCATCA DE LA MANCOMUNIDAD MUNICIPAL APU AUSANGATE DEL CORREDOR VIAL INTEROCEANICOS SUR MARCOVISUR EN QUISPICANCHIS, DISTRITO DE OCONGATE-QUISPICANCHIS-CUSCO |
| 72 | Gerencia Regional de Infraestructura | GULBERTH GAMARRA PIZARRO | 259 | MEJORAMIENTO DE LA OFERTA DE SERVICIOS EDUCATIVOS DE LA I.E.I N 281 YURACMAYO DE LA MANCOMUNIDAD MUNICIPAL APU AUSANGATE DEL CORREDOR VIAL INTEROCEANICOS SUR MARCOVISUR EN QUISPICANCHIS, DISTRITO DE OCONGATE-QUISPICANCHIS-CUSCO |
| 73 | Gerencia Regional de Infraestructura | WILBERT GOMEZ ORTEGA | 52 | CONSTRUCCION DE INFRAESTRUCTURA DE SALUD |
| 74 | Gerencia Regional de Infraestructura | DEBORAH MAGALY GUTIERREZ PINTO | 49 | MEJORAMIENTO DE CARRETERAS |
| 75 | Gerencia Regional de Infraestructura | DEBORAH MAGALY GUTIERREZ PINTO | 263 | MEJORAMIENTO DE AGUA POTABLE Y DESAGUE |
| 76 | Gerencia Regional de Infraestructura | EDWARD ROGELIO HUALLPAMAYTA RUMOAJA | 121 | MEJORAMIENTO DE VIAS |
| 77 | Gerencia Regional de Infraestructura | HARRY HUAMAN ACHAHUI | 112 | CONSTRUCCION DE INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA |
| 78 | Gerencia Regional de Infraestructura | ABEL JALISTO CONDORI | 103 | MEJORAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA |
| 79 | Gerencia Regional de Infraestructura | LIZ CAROL LEON RAMOS | 229 | SUPERVISION DE OBRAS |
| 80 | Gerencia Regional de Infraestructura | ROLANDO MENDOZA BEJAR | 19 | CONSTRUCCION DE INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA |
| 81 | Gerencia Regional de Infraestructura | VICTOR MANUEL MONTESINOS CONTRERAS | 23 | MEJORAMIENTO DE VIAS DE ACCESO |
| 82 | Gerencia Regional de Infraestructura | AMILCAR PACHECO CUBA | 164 | CONSTRUCCION DE INFRAESTRUCTURA DE SALUD |
| 83 | Gerencia Regional de Infraestructura | FERLI PALOMINO VILLENA | 37 | INSTALACION DEL SERVICIO EDUCATIVO DE NIVEL SECUNDARIO EN LA INSTITUCION EDUCATIVA DE EDUCACION BASICA REGULAR DE GESTION COMUNAL JORGE EFRAIN VILLAFUERTE MUJICA EN LA COMUNIDAD DE PITUMARCA DISTRITO ACOMAYO - ACOMAYO - CUSCO |
| 84 | Gerencia Regional de Infraestructura | PAVEL PERALTA AZCUE | 197 | MEJORAMIENTO DE AGUA POTABLE Y DESAGUE |
| 85 | Gerencia Regional de Infraestructura | JULIO QUISPE CHALLCO | 109 | CONSTRUCCION DE AGUA POTABLE Y LETRINAS |
| 86 | Gerencia Regional de Infraestructura | WILDER CELSO RAMON MAYTA | 265 | CONSTRUCCION DE INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA |
| 87 | Gerencia Regional de Infraestructura | CESAR RODRIGUEZ LIRA | 52 | CONSTRUCCION DE INFRAESTRUCTURA DE SALUD |
| 88 | Gerencia Regional de Infraestructura | EDWARD VALERY ROMOACCA CAZAS | 216 | MEJORAMIENTO DE CARRETERAS |
| 89 | Gerencia Regional de Infraestructura | JORGE ANTONIO SANCHEZ CARDENAS | 94 | MEJORAMIENTO DE AGUA POTABLE Y DESAGUE |
| 90 | Gerencia Regional de Infraestructura | DAVID SILVERA JIMENEZ | 268 | CONSTRUCCION DE AGUA POTABLE Y LETRINAS |
| 91 | Gerencia Regional de Infraestructura | JUAN EDUARDO SOLIS MESCO | 30 | CONSTRUCCION DE INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA |
| 92 | Gerencia Regional de Infraestructura | HERNANDO SOTO CORTEZ | 205 | MANTENIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA EN LOS ÓRGANOS JUDICIALES |

| | | | | |
|-----|--|------------------------------------|-----|--|
| 93 | Gerencia Regional de Infraestructura | MARCO ANTONIO SOTOMAYOR BRAGAGNINI | 111 | CONSTRUCCION DE INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA |
| 94 | Gerencia Regional de Infraestructura | JORGE SULCA OCHOA | 21 | CONSTRUCCION DE INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA |
| 95 | Gerencia Regional de Infraestructura | CARLOS URIEL TAMAYO TAMATA | 179 | CONSTRUCCIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE SALUD |
| 96 | Gerencia Regional de Infraestructura | CARLOS URIEL TAMAYO TAMATA | 133 | MEJORAMIENTO DE CENTROS EDUCATIVOS |
| 97 | Gerencia Regional de Infraestructura | GREGORY PATRICK TORRES ARROYO | 122 | CONSTRUCCION DE INFRAESTRUCTURA DE SALUD |
| 98 | Gerencia Regional de Infraestructura | GREGORY PATRICK TORRES ARROYO | 75 | CONSTRUCCION DE INFRAESTRUCTURA DE SALUD |
| 99 | Gerencia Regional de Infraestructura | MAGALY TORRES DE LA CUBA | 44 | MEJORAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA |
| 100 | Gerencia Regional de Infraestructura | MIRIAM VALVERDE VARGAS | 121 | MEJORAMIENTO DE VIAS |
| 101 | Gerencia Regional de Infraestructura | JUAN VARGAS VIDARTE | 23 | MEJORAMIENTO DE VIAS DE ACCESO |
| 102 | Gerencia Regional de Infraestructura | JUAN MANUEL VERA DELGADO | 84 | MEJORAMIENTO DE CENTROS EDUCATIVOS |
| 103 | Gerencia Regional de Infraestructura | DAVID VERA LAZARO | 224 | MEJ. DE LA PRESTACION DE SERVICIO DE SALUD DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD LIVITACA DE LA MR. YANAOCA-RED- DE SALUD CANAS-CANCHIS -ESPINAR-DIRESA-CUSCO |
| 104 | Gerencia Regional de Infraestructura | DAVID VERA LAZARO | 227 | MEJORAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA |
| 105 | Gerencia Regional de Infraestructura | YEYSSON VILLACA ARONE | 208 | MEJORAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA |
| 106 | Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial | CECILIA AEDO NUÑEZ | 75 | ELABORACION DE ESTUDIOS DESARROLLO REGIONAL |
| 107 | Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial | OWEN EDDIE SALAS BEJAR | 47 | EVALUACION DE ESTUDIOS DE PRE INVERSION |
| 108 | Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial | ROBERTO ALFREDO TAPIA DEZA | 117 | PLANEAMIENTO, ORGANIZACION, EVALUACION Y CONTROL DE LAS ACCIONES COMPRENDIDAS EN EL PROGRAMA ESTRATEGICO |
| 109 | Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial | RAINER VALDEIGLESIAS CISNEROS | 59 | DEMARCACION Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL |
| 110 | Gerencia Regional de Recursos Naturales y Gestión del Medio ambiente | REBECA ASTETE GONZALES | 256 | INSTALACION DE LOS SERVICIOS DE PREVENCION Y CONTROL DE INCENDIOS FORESTALES Y PASTIZALES EN LA REGION CUSCO, MULTIDISTRITAL - CUSCO - CUSCO |
| 111 | Gerencia Regional de Recursos Naturales y Gestión del Medio ambiente | YEMER FELIPE BEJAR JARA | 24 | MANEJO SOSTENIBLE DE RECURSOS HIDRICOS |
| 112 | Gerencia Regional de Recursos Naturales y Gestión del Medio ambiente | VICTOR WILFREDO BERDUZCO TORRES | 125 | CONSERVACION DE BOSQUES |
| 113 | Gerencia Regional de Recursos Naturales y Gestión del Medio ambiente | JUAN CARLOS BOLIVAR MACUELLO | 143 | FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES |
| 114 | Gerencia Regional de Recursos Naturales y Gestión del Medio ambiente | MARIA ASUCENA DE OLARTE DE BUENO | 256 | INSTALACION DE LOS SERVICIOS DE PREVENCION Y CONTROL DE INCENDIOS FORESTALES Y PASTIZALES EN LA REGION CUSCO, MULTIDISTRITAL - CUSCO - CUSCO |

| | | | | |
|-----|--|-----------------------------------|-----|---|
| 115 | Gerencia Regional de Recursos Naturales y Gestión del Medio ambiente | JUAN GUZMAN FIGUEROA | 126 | FORESTACION Y REFORESTACION |
| 116 | Gerencia Regional de Recursos Naturales y Gestión del Medio ambiente | RENATO ORMACHEA BORDA | 183 | ELABORACION DE ESTUDIOS ESPECIALIZADOS PARA LA CONSERVACION DE LOS ECOSISTEMAS |
| 117 | Gerencia Regional de Recursos Naturales y Gestión del Medio ambiente | EDILBERTO OROSCO USCAMAYTA | 249 | RECUPERACION DEL ECOSISTEMA DEGRADADO DEL HUMEDAL LUCRE - HUACARPAY SITIO RAMSAR DEL DISTRITO DE LUCRE - QUISPICANCHI - CUSCO |
| 118 | Oficina de Abastecimientos y Servicios Auxiliares | ANTERO MUJICA GAMARRA | 1 | APOYO A LA PROTECCION DE LA VICUÑA |
| 119 | Oficina de Abastecimientos y Servicios Auxiliares | SOFIA KAROL NORIEGA ATAUCHI | | |
| 120 | Oficina de Abastecimientos y Servicios Auxiliares | ROCIO NUÑEZ CUSIQUISPE | | |
| 121 | Oficina de Contabilidad | MARISOL ROJAS AGUILAR | 37 | ACCIONES ADMINISTRATIVAS |
| 122 | Oficina de Cooperación Técnica Internacional | LIZETT AMPARO CACERES ESCOBAR | 124 | GESTION DE ESTUDIOS Y PROYECTOS DE INVERSION |
| 123 | Oficina Funcional de Informática | FRANKLIN CALANCHE OBLEA | 1 | APOYO A LA PROTECCION DE LA VICUÑA |
| 124 | Oficina Funcional de Informática | MARCELINO MARCOS LEVA HUANACO | 1 | APOYO A LA PROTECCION DE LA VICUÑA |
| 125 | Oficina Funcional de Informática | WILFREDO MARQUEZ BOZA | 1 | APOYO A LA PROTECCION DE LA VICUÑA |
| 126 | Oficina de Gestión Patrimonial | FRANCISCO GUEVARA PUMA | 66 | ACCIONES ADMINISTRATIVAS |
| 127 | Oficina de Gestión de Riesgos y Seguridad | PAULINO CLEMENTE MANYA ZAVALETA | 5 | CONSTRUCCION DE DEFENSA RIBEREA DEL RIO MULLUMAYU, MARGEN IZQUIERDA Y DERCHA, TRAMO PROGRESIVA EN EL C. P. DE CARHUAYO-QUISPICANHI - CUSCO |
| 128 | Oficina de Gestión de Riesgos y Seguridad | CARMEN QUISPE RAMOS | 109 | CONSTRUCCION DE AGUA POTABLE Y LETRINAS |
| 129 | Oficina de Imagen Institucional y Relaciones Publicas | ROCIO ELENA CHALCO SUAREZ | 33 | DIRECCION DE LA GESTION INSTITUCIONAL |
| 130 | Oficina Regional de Administración | MARIA ALBERTINA CATAORA ALATRISTA | 37 | ACCIONES ADMINISTRATIVAS |
| 131 | Oficina Regional de Administración | ROSA ANITA RAMIREZ FARFAN | 62 | DIRECCION DE LA GESTION INSTITUCIONAL |
| 132 | Oficina Regional de Administración | NOHEMI SAÑAC SULLCA | 33 | DIRECCION DE LA GESTION INSTITUCIONAL |
| 133 | Oficina Regional de Administración | RUTH LAURA VARGAS BUSTAMANTE | 33 | DIRECCION DE LA GESTION INSTITUCIONAL |
| 134 | Oficina Regional de Asesoría Jurídica | MILAGROS GAMARRA SANTOS | 30 | ACCIONES JURIDICO-ADMINISTRATIVOS |
| 135 | Oficina Regional de Control Interno | ADA ROCIO MEDINA DE VILLALBA | 45 | CONTROL Y AUDITORIA |
| 136 | Oficina de Recursos Humanos | PERSI HAROLD HURTADO VARGAS | 137 | MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DEL DESARROLLO HUMANO DE LA OFICINA |
| 137 | Oficina de Recursos Humanos | YONI SANCHEZ CASTILLO | 247 | MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DE GESTION DEL DESARROLLO HUMANO DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS DEL GOBIERNO REGIONAL CUSCO, DISTRITO DE WANCHAQ-CUSCO-CUSCO |

| | | | | |
|-----|--|----------------------------------|-----|--|
| 138 | Oficina Regional de Supervisión, Liquidación y Transparencia de Proyectos de Inversión | MARUJA SANCHEZ PEÑA | 50 | MEJORAMIENTO DE VIAS DE ACCESO |
| 139 | Oficina Regional de Supervisión, Liquidación y Transparencia de Proyectos de Inversión | SHEM SHARED VALENCIA ZAMALLOA | 121 | CONSTRUCCION DE INFRAESTRUCTURA DE SALUD |
| 140 | Procuraduría Pública Regional | ROSSY GAMARRA MERCADO | 74 | DEFENSA JUDICIAL DEL ESTADO |
| 141 | Proyecto Quinua - Cañahua | MARIA ELENA DIAZ LAURENTE | 2 | APOYO A PRODUCTORES AGROPECUARIOS |
| 142 | Secretario de Consejo Regional | JORGE ARANYA MAYTA | 61 | DEBATIR PROPOSICIONES LEGISLATIVAS |
| 143 | SubGerencia de Acondicionamiento Territorial | VLADINUR GARCIA BRAVO | 59 | DEMARCACION Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL |
| 144 | SubGerencia de Acondicionamiento Territorial | NICO MENDOZA SALAS | 53 | MEJORAMIENTO DE SERVICIOS |
| 145 | SubGerencia de Desarrollo Institucional | RAMIRO OLARTE CHACON | 117 | PLANEAMIENTO, ORGANIZACION, EVALUACION Y CONTROL DE LAS ACCIONES COMPRENDIDAS EN EL PROGRAMA ESTRATEGICO |
| 146 | SubGerencia de Equipo Mecánico | LENY LUDOLFO MONTESINOS BACA | | |
| 147 | SubGerencia de Obras | KATHERINE ARIAS VALENCIA | 0 | FINALIDAD GENERICA |
| 148 | SubGerencia de Obras | ALBINO CHARCA MAMANI | 102 | MEJORAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA |
| 149 | SubGerencia de Obras | FREDY ESPINOZA RODRIGUEZ | 101 | CONSTRUCCION DE INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA |
| 150 | SubGerencia de Obras | VICTOR HUGO RODRIGUEZ CHAVEZ | 210 | CONSTRUCCION DE INFRAESTRUCTURA DE SALUD |
| 151 | SubGerencia de Obras | GUIDO RUIZ CAMPANA | 50 | MEJORAMIENTO DE VIAS DE ACCESO |
| 152 | SubGerencia de Obras | MILAGROS TTITO FIGUEROA | 90 | CONSTRUCCION DE INFRAESTRUCTURA DE SALUD |
| 153 | SubGerencia de Promoción de la Inversión Privada | JULIO WILBERT LATORRE SOTOMAYOR | 166 | ELABORACION DE PROYECTOS DE GESTION |
| 154 | SubGerencia de Planeamiento | MARTHA EPIFANIA BAUTISTA ALVAREZ | 117 | PLANEAMIENTO, ORGANIZACION, EVALUACION Y CONTROL DE LAS ACCIONES COMPRENDIDAS EN EL PROGRAMA ESTRATEGICO |

ANEXO 4: MODELO DE ENCUESTA PARA EL USUARIO

“ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DEL ÁREA FUNCIONAL DE COMPRAS DE LA OFICINA DE ABASTECIMIENTO Y SERVICIOS AUXILIARES DE LA SEDE REGIONAL DEL GOBIERNO REGIONAL CUSCO”

Objetivo general: Medir el nivel calidad de servicio del Área Funcional de Compras de la Oficina de Abastecimientos y Servicios Auxiliares de la Sede Regional del Gobierno Regional Cusco.

INDICACIONES: Marque con un aspa la alternativa que sea la más adecuada.

ESCALA DE VARIACIÓN PARA MEDIR LA EXPECTATIVAS:

| EXPECTATIVA | | | | |
|-------------|------|---------|------|----------|
| MUY BAJA | BAJA | REGULAR | ALTA | MUY ALTA |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

ESCALA DE VARIACION PARA MEDIR LA PERCEPCION:

| PERCEPCION | | | | |
|------------|------|---------|-------|-----------|
| PÉSIMO | MALO | REGULAR | BUENO | EXCELENTE |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

INFORMACION NECESARIA:

- Gerencia u oficina a la que pertenece: _____.
- Número de meta: _____.

INDICADOR “ELEMENTOS TANGIBLES”: Cuyo objetivo es conocer la expectativa y la percepción del usuario (asistente administrativo, representante de cada meta, encargado de hacer el seguimiento de la documentación) acerca de las instalaciones, equipos y materiales utilizados en el Área Funcional de Compras de OASA.

| N° | PREGUNTAS | EXPECTATIVA | | | | | PERCEPCIÓN | | | | | | |
|----|--|-------------|---|---|---|---|------------|---|---|---|---|--|--|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 1 | La apariencia física de las instalaciones (módulos de atención, escritorios, estantes y mesas de trabajo) del Área Funcional de Compras de OASA es atractiva visualmente para una buena atención al usuario. | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 2 | Los Equipos (las computadoras, fotocopiadoras e impresoras) del Área Funcional de Compras de OASA, siempre están funcionando correctamente para el momento de la atención al usuario. | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Los módulos de atención, escritorios y mesas de trabajo del Área Funcional de Compras de OASA, están organizados de tal manera que el usuario tenga comodidad y facilidad de tránsito durante la atención del mismo. | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | El personal del Área Funcional de Compras de OASA tiene una apariencia pulcra para la atención al usuario. | | | | | | | | | | | | | |

INDICADOR “FIABILIDAD”: Cuyo objetivo es conocer la expectativa y la percepción del usuario (asistente administrativo, representante de cada meta, encargado de hacer el seguimiento de la documentación), acerca de la capacidad de los trabajadores del Área Funcional de Compras de OASA para ejecutar el servicio prometido en forma digna de confianza y con precisión. (Ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa).

| Nº | PREGUNTAS | EXPECTATIVA | | | | | PERCEPCIÓN | | | | | | | |
|----|---|-------------|---|---|---|---|------------|---|---|---|---|--|--|--|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| 5 | El personal del Área Funcional de Compras de OASA muestra interés en solucionar los problemas del usuario. | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | El personal del Área Funcional de Compras de OASA cumple con sus funciones para el trámite del requerimiento del usuario. | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | El personal del Área Funcional de Compras de OASA cumple con los tiempos establecidos para el trámite y la entrega final de los requerimientos del usuario. | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | El personal del Área Funcional de Compras de OASA mantiene sin errores (correctamente) el registro documentario. | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | El personal del Área Funcional de Compras OASA no pone trabas en el proceso de trámite del requerimiento del usuario. | | | | | | | | | | | | | |

INDICADOR “CAPACIDAD DE RESPUESTA”: Cuyo objetivo es conocer la expectativa y la percepción del usuario (asistente administrativo, representante de cada meta, encargado de hacer el seguimiento

de la documentación) del Área Funcional de Compras de OASA, sobre la disposición para ayudar y prestarles un servicio rápido y adecuado.

| N° | PREGUNTAS | EXPECTATIVA | | | | | PERCEPCIÓN | | | | |
|----|---|-------------|---|---|---|---|------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | La información brindada por el personal del Área Funcional de Compras de OASA durante la atención al usuario, es útil y comprensiva | | | | | | | | | | |
| 11 | El personal del Área Funcional de Compras de OASA atiende al usuario en el momento solicitado y de manera rápida. | | | | | | | | | | |
| 12 | El personal del Área Funcional de Compras de OASA siempre tiene la voluntad y disponibilidad para atender al usuario. | | | | | | | | | | |
| 13 | El personal del Área Funcional de Compras de OASA tiene disponibilidad de atender inmediatamente al usuario frente a otras actividades. | | | | | | | | | | |

INDICADOR "SEGURIDAD": Cuyo objetivo es conocer la expectativa y la percepción del usuario (asistente administrativo, representante de cada meta, encargado de hacer el seguimiento de la documentación) del Área Funcional de Compras de OASA, sobre la habilidad y el conocimiento del personal para inspirar credibilidad y confianza.

| N° | PREGUNTAS | EXPECTATIVA | | | | | PERCEPCIÓN | | | | |
|----|--|-------------|---|---|---|---|------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | El personal del Área Funcional de Compras de OASA trata con respeto al usuario generando un ambiente de confianza. | | | | | | | | | | |
| 15 | La información brindada por el personal del Área Funcional de Compras de OASA durante la atención al usuario es creíble y se ajusta a lo solicitado. | | | | | | | | | | |
| 16 | El personal del Área Funcional de Compras de OASA trata amablemente al usuario. | | | | | | | | | | |
| 17 | El personal del Área Funcional de Compras de OASA tiene los conocimientos necesarios para resolver las inquietudes del usuario. | | | | | | | | | | |

INDICADOR “EMPATÍA”: Cuyo objetivo es conocer la expectativa y la percepción del usuario (asistente administrativo, representante de cada meta, encargado de hacer el seguimiento de la documentación) del Área Funcional de Compras de OASA, sobre el interés del personal por comprender sus necesidades.

| N° | PREGUNTAS | EXPECTATIVA | | | | | PERCEPCIÓN | | | | |
|----|--|-------------|---|---|---|---|------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18 | El personal del Área Funcional de Compras de OASA tiene horarios de atención convenientes para el usuario. | | | | | | | | | | |
| 19 | El personal del Área Funcional de Compras de OASA brinda una atención exclusiva respetando el turno de cada persona. | | | | | | | | | | |
| 20 | El personal del Área Funcional de Compras de OASA se preocupa por solucionar los problemas del usuario. | | | | | | | | | | |
| 21 | El personal del Área Funcional de Compras de OASA es tolerante al momento de atender al usuario. | | | | | | | | | | |
| 22 | El grado en el que personal del Área Funcional de Compras de OASA conoce cuales son las necesidades del usuario. | | | | | | | | | | |

23.- ¿Cuál es la dimensión que usted considera la más importante? Haga una distribución en porcentajes de acuerdo al peso o importancia que usted le dé a cada dimensión.

| Dimension | Peso |
|------------------------|-------------|
| Elementos Tangibles | |
| Fiabilidad | |
| Capacidad de Respuesta | |
| Seguridad | |
| Empatía | |
| Total | 100% |

ANEXO 5: ENCUESTA DE MODELO SERVQUAL

Dimensión de empatía

- | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. La empresa debe dar atención individualizada a los clientes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2. La empresa de publicidad debe tener empleados que den atención personal, a cada uno de los clientes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3. La empresa debe preocuparse de sus mejores intereses. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 4. Los empleados deben entender las necesidades específicas de uds. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 5. La empresa de publicidad debe tener horarios de atención convenientes para todos sus clientes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Dimensión de elementos tangibles

- | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. La empresa debe tener equipos de aspecto moderno. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2. Las instalaciones físicas de la empresa, deben ser atractivas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3. Los empleados de la empresa deben verse pulcros. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 4. Los materiales asociados con el servicio, deben ser visualmente atractivos para la empresa de publicidad. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Dimensión de fiabilidad

- | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo debe cumplir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2. Cuando el cliente tiene un problema, la empresa debe mostrar un sincero interés en resolverlo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3. La empresa, debe desempeñar bien el servicio por primera vez. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 4. La empresa debe proporcionar sus servicios en el momento en que promete hacerlo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 5. La empresa debe insistir en registros libres de error. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Dimensión de sensibilidad

- | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. La empresa debe mantener informados a los clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2. Los empleados de la empresa deben dar un servicio rápido. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3. Los empleados, deben estar dispuestos a ayudarles. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 4. Los empleados de la empresa, nunca deben estar demasiados ocupados para ayudarles. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Dimensión de seguridad

- | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. El comportamiento de los empleados, debe infundir confianza en ud. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2. El cliente debe sentirse seguro en las transacciones con la empresa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3. Los empleados, deben ser corteses de manera constante con uds. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 4. Los empleados de la empresa de publicidad, deben tener conocimiento para responder a las preguntas de los clientes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

**ANEXO 6: MODELO DE ENCUESTA PARA EL PERSONAL DEL ÁREA FUNCIONAL DE
COMPRAS**

**“ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DEL ÁREA FUNCIONAL DE COMPRAS DE LA OFICINA
DE ABASTECIMIENTO Y SERVICIOS AUXILIARES DE LA SEDE REGIONAL DEL GOBIERNO
REGIONAL CUSCO”**

Objetivo general: Determinar la calidad de servicio según la opinión del personal del Área Funcional de Compras de la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares de la Sede Regional del Gobierno Regional Cusco.

INDICACIONES: Marque con un aspa la alternativa que sea la más adecuada.

| ESCALA DE VARIACION PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO SEGÚN EL PERSONAL | | | | |
|--|------|---------|------|----------|
| MUY BAJO | BAJO | REGULAR | ALTO | MUY ALTO |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| ELEMENTOS TANGIBLES | | | | | | |
|---------------------|--|---|---|---|---|---|
| Nº | PREGUNTAS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | La apariencia física de las instalaciones (módulos de atención, escritorios, estantes y mesas de trabajo) del Área Funcional de Compras de OASA es atractiva visualmente para una buena atención al usuario. | | | | | |
| 2 | Los Equipos (las computadoras, fotocopiadoras e impresoras) del Área Funcional de Compras de OASA, siempre están funcionando correctamente para el momento de la atención al usuario. | | | | | |
| 3 | Los módulos de atención, escritorios y mesas de trabajo del Área Funcional de Compras de OASA, están organizados de tal manera que el usuario tenga comodidad y facilidad de transito durante la atención del mismo. | | | | | |
| 4 | El personal del Área Funcional de Compras de OASA tiene una apariencia pulcra para la atención al usuario. | | | | | |
| FIABILIDAD | | | | | | |
| Nº | PREGUNTAS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | El personal del Área Funcional de Compras de OASA muestra interés en solucionar los problemas del usuario. | | | | | |
| 2 | El personal del Área Funcional de Compras de OASA cumple con sus funciones para el trámite del requerimiento del usuario. | | | | | |
| 3 | El personal del Área Funcional de Compras de OASA cumple con los tiempos establecidos para el trámite y la entrega final de los requerimientos del usuario. | | | | | |

| | | | | | | |
|-------------------------------|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| 4 | El personal del Área Funcional de Compras de OASA mantiene sin errores (correctamente) el registro documentario. | | | | | |
| 5 | El personal del Área Funcional de Compras OASA no pone trabas en el proceso de trámite del requerimiento del usuario. | | | | | |
| CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | | |
| N° | PREGUNTAS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | La información brindada por el personal del Área Funcional de Compras de OASA durante la atención al usuario, es útil y comprensiva | | | | | |
| 2 | El personal del Área Funcional de Compras de OASA atiende al usuario en el momento solicitado y de manera rápida. | | | | | |
| 3 | El personal del Área Funcional de Compras de OASA siempre tiene la voluntad y disponibilidad para atender al usuario. | | | | | |
| 4 | El personal del Área Funcional de Compras de OASA tiene disponibilidad de atender inmediatamente al usuario frente a otras actividades. | | | | | |
| SEGURIDAD | | | | | | |
| N° | PREGUNTAS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | El personal del Área Funcional de Compras de OASA trata con respeto al usuario generando un ambiente de confianza. | | | | | |
| 2 | La información brindada por el personal del Área Funcional de Compras de OASA durante la atención al usuario es creíble y se ajusta a lo solicitado. | | | | | |
| 3 | El personal del Área Funcional de Compras de OASA trata amablemente al usuario. | | | | | |
| 4 | El personal del Área Funcional de Compras de OASA tiene los conocimientos necesarios para resolver las inquietudes del usuario. | | | | | |
| EMPATÍA | | | | | | |
| N° | PREGUNTAS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | El personal del Área Funcional de Compras de OASA tiene horarios de atención convenientes para el usuario. | | | | | |
| 2 | El personal del Área Funcional de Compras de OASA brinda una atención exclusiva respetando el turno de cada persona. | | | | | |
| 3 | El personal del Área Funcional de Compras de OASA se preocupa por solucionar los problemas del usuario. | | | | | |
| 4 | El personal del Área Funcional de Compras de OASA es tolerante al momento de atender al usuario. | | | | | |
| 5 | El grado en el que personal del Área Funcional de Compras de OASA conoce cuales son las necesidades del usuario. | | | | | |