

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO



**“LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y LA CALIDAD DEL
SERVICIO DE LA OSCE HUÁNUCO-2019”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN PÚBLICA

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL**

TESISTA: JULIO CESAR HUAPAYA CENTENO
ASESOR: MG. CARLOS LEOPOLDO BAO CONDOR

HUÁNUCO – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A mi madre, esa pequeña luz de vida, que me lleno de vida.

AGRADECIMIENTO

A Dios, que en el fulgor de mis días y en el ocaso de mi existencia, paso por mi lado y con un soplo de fe, hizo que una pequeña idea se consumase y dio luz en ese camino de sombras, para su terminación.

A Josué y Francisca, acompañantes perfectos en momentos difíciles que derraman unión y armonía, y lo seguirán haciendo hasta el final.

A José H., que desde lo lejos, otorgo su confianza desinteresada a este pequeño logro.

Por último, pero no menos importante, a Baris, el pequeño ángel que llegó a mi vida llenándola de sentido y paciencia, de aprendizaje y amor.

RESUMEN

El estudio, trató de analizar la satisfacción del usuario de la OSCE Huánuco, mediante la calidad de atención, enfocado en el método SERVQUAL, el cual midió la calidad del servicio en base a cuestionarios, que constaron de 22 preguntas envueltas en 5 dimensiones: la fiabilidad (habilidad de dar el servicio prometido tal cual sin errores), los aspectos tangibles (imagen de los ambientes, equipos, trabajadores y materiales), la seguridad (implica el conocer el servicio prestado, la cortesía y confianza que brindan los trabajadores al usuario), la empatía (atención personalizada al usuario) y la capacidad de respuesta (proactividad para ayudar y satisfacer las necesidades de los usuarios). El método SERVQUAL ayudó a medir la calidad del servicio, mediante dos aspectos, el primero que se refiere a las expectativas del usuario, de cómo quisiera que sea el servicio; y el otro aspecto, viene a ser las percepciones, que hacen referencia a cómo ve o cómo percibe el usuario, el servicio brindado por la OSCE Huánuco. Luego del proceso metodológico, calculamos el alfa de Cronbach, que nos demostró que las encuestas se encuentran libres de errores aleatorios, ya que nos dio como resultado alta fiabilidad de los datos calculados en IBM SPSS Statistics 21, confirmandose una insatisfacción que va desde -0.27 hasta -2.16 y el ICS es -0.92, siendo todas las brechas negativas, existiendo un déficit de calidad del servicio a los usuarios; el único aspecto más cercano a cero es la “empatía”, lo que significa que es el mejor valorado entre las 5 dimensiones. Como punto crítico esta la “capacidad de respuesta”, que es el elemento que genera mayor brecha negativa de entre los cinco aspectos o dimensiones.

Palabras clave: calidad, calidad del servicio, procesos administrativos, usuario, Satisfacción del usuario.

ABSTRACT

The study, trying to analyze the satisfaction of the OSCE Huánuco user, through the quality of care, focused on the SERVQUAL method, which measured the quality of the service based on questionnaires, which consisted of 22 questions wrapped in 5 dimensions: the trust (ability to provide the promised service as it is without errors), the tangible aspects (image of the environments, equipment, workers and materials), security (implies knowing the service provided, the courtesy and trust that the workers offer to the user), empathy (personalized attention to the user) and responsiveness (proactivity to help and meet the needs of users). The SERVQUAL method helped to measure the quality of the service, through two aspects, the first that refers to the expectations of the user, of how he would like the service to be; and the other aspect, comes to be the perceptions, which refer to how the user sees or perceives the service provided by the OSCE Huánuco. After the methodological process, we calculated Cronbach's alpha, which revealed that the surveys were free of random errors, since it resulted in high reliability of the data calculated in IBM SPSS Statistics 21, confirming a dissatisfaction ranging from -0.27 up to -2.16 and the ICS is -0.92, with all gaps being negative, with a deficit in quality of service to users; the only aspect closer to zero is "empathy", which means that it is the highest rated among the 5 dimensions. As a critical point is the "response capacity", which is the element that generates the greatest negative gap among the five aspects or dimensions.

Keywords: Quality, quality of service, administrative processes, user, user satisfaction.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
RESUMEN.....	iii
ABSTRACT.....	iv
INTRODUCCIÓN.....	xv
CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	19
1.1. Fundamentación del problema	19
1.2. Justificación e Importancia de la investigación.	22
1.2.1. Justificación.....	22
1.2.2. Importancia	23
1.3. Viabilidad de la Investigación.....	24
1.4. Formulación del Problema.	25
1.4.1. Problema general.....	25
1.4.2. Problemas específicos.	25
1.5. Formulación de Objetivos.....	25
1.5.1. Objetivo general.....	25
1.5.2. Objetivo específico.....	26
CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS.....	27
2.1. Formulación de la hipótesis	27
2.1.1. Hipótesis general.....	27
2.1.2. Hipótesis específicas.	27
2.2. Operacionalización de las variables	28
2.3. Definición Operacional de las variables.	28

2.3.1. Proceso administrativo.....	28
2.3.2. Calidad del Servicio.....	30
CAPÍTULO III. MARO TEÓRICO.....	31
3.1. Antecedentes de la Investigación.....	31
3.1.1. A Nivel Mundial.....	31
3.1.2. A Nivel Nacional.....	35
3.2. Bases teóricas.....	38
3.2.1. Calidad.....	38
3.2.2. Calidad del servicio.....	42
3.2.3. La Organización Internacional de Normalización.....	43
3.2.4. Las Normas ISO.....	43
3.2.5. Satisfacción del Cliente (usuario).....	43
3.2.6. Relación entre calidad y satisfacción.....	45
3.3. Definiciones conceptuales.....	46
IV. MARCO METODÓLOGICO.....	48
4.1. Ámbito de estudio.....	48
4.2. Tipo y nivel de investigación.....	48
4.1.1. Tipo de investigación.....	48
4.1.2. Nivel de investigación.....	48
4.3. Población y muestra.....	49
4.3.1. Descripción de la población.....	49
4.3.2. Muestra y método de muestreo.....	50
4.3.3. Criterios de inclusión y exclusión.....	51
4.4. Diseño de investigación.....	51

4.5. Técnicas e instrumentos.....	53
4.5.1. Técnicas:	53
4.5.2. Instrumentos:.....	53
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos.	56
4.7. Aspectos éticos.....	59
V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	60
5.1. Análisis Descriptivo.....	60
5.1.1. Presentación de resultados	61
5.2. Análisis Inferencial y contrastación de hipótesis.....	128
5.2.1 Contrastación de las hipótesis.....	148
5.3 Discusión de resultados.....	152
5.3.1 Contrastación de los resultados del trabajo de campo con los referentes bibliográficos.....	152
5.4 Aporte científico de la investigación	154
CONCLUSIONES	155
SUGERENCIAS	157
REFERENCIAS.....	158
ANEXOS	
ANEXO 01. Matriz de consistencia.....	
ANEXO 02. Consentimiento Informado.....	
ANEXO 03. Instrumentos.....	
PANEL FOTOGRÁFICO.....	
ANEXO 04. Validación de Instrumentos por expertos	

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1: Variables y dimensiones.....	28
Cuadro 2: Caracterización de la calidad.....	41
Cuadro 3: Diseño Metodológico	52
Cuadro 4: Baremación.....	56
Cuadro 5: Técnicas de procesamiento.....	57
Cuadro 6: Técnicas e instrumentos utilizados para determinar los procesos administrativos y calidad del servicio de la OSCE Huánuco	58
Cuadro 7: Que el personal de informes del OSCE le brinde y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención o consulta	61
Cuadro 8: Que la consulta con el representante del OSCE se realice en el horario programado	62
Cuadro 9: Que la atención del OSCE se realice respetando la programación y el orden de llegada	65
Cuadro 10: Que su historial de trámites se encuentre disponible en la OSCE Huánuco para su atención.....	66
Cuadro 11: Que la OSCE mantenga suficiente comunicación con Ud. O el representante legal para explicarle el seguimiento de su trámite a resolver.....	67
Cuadro 12: Que los trámites administrativos sean rápidos	68
Cuadro 13: Que la atención que brinda el personal de informes sea rápido	69
Cuadro 14: Que los trámites para pago de tasas o tarifas sean rápidos.....	70
Cuadro 15: Que las denuncias se tramiten y den respuesta de manera rápida.....	71
Cuadro 16: Que el personal OSCE Huánuco le brinde tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre el trámite a realizar	72
Cuadro 17: Que el personal OSCE muestre interés para mejorar o solucionar su problema en trámite.....	73
Cuadro 18: Que durante su consulta o trámite en el OSCE se respete su privacidad	74

Cuadro 19: Que el personal OSCE realice una revisión completa y minuciosa de los documentos para el trámite por el cual será atendido	75
Cuadro 20: Que el personal OSCE Huánuco lo trate con amabilidad, respeto y paciencia	76
Cuadro 21: Que el personal OSCE Huánuco le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención.....	77
Cuadro 22: Que Ud. Comprenda la explicación que el personal del OSCE Huánuco le brindara sobre la consulta resultado de la atención.....	78
Cuadro 23: Que Ud. Comprenda la explicación que el personal del OSCE Huánuco le brindara sobre el proceso a realizar posteriormente.....	79
Cuadro 24: Que el personal de seguridad del OSCE le muestre respeto y amabilidad al recibirlo en la entrada.....	80
Cuadro 25: Que los carteles, letreros y flechas para la consulta en el OSCE sean adecuados para orientar a los usuarios.....	81
Cuadro 26: Que la consulta en el OSCE cuente con suficiente personal para informar y orientar a los usuarios.....	82
Cuadro 27: Que las oficinas del OSCE cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	83
Cuadro 28: Que el área de atención y la sala de espera se encuentren limpios y los asientos sean cómodos	84
Cuadro 29: El personal de informes del OSCE, le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención o consulta.	85
Cuadro 30: La consulta con el representante del OSCE se realiza en el horario programado	87
Cuadro 31: La atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada	89
Cuadro 32: Su historial de trámites se encuentra disponible en la OSCE Huánuco para su atención	91
Cuadro 33: La OSCE Huánuco mantiene suficiente comunicación con usted o el representante legal para explicarle el seguimiento de su trámite a resolver	93

Cuadro 34: Los trámites administrativos son rápidos.	95
Cuadro 35: La atención que brinda el personal de informes es rápido	97
Cuadro 36: Los trámites para pago de tasas o tarifas son rápidos	99
Cuadro 37: Las denuncias se tramitan y dan respuesta de manera rápida	101
Cuadro 38: El personal del OSCE Huánuco le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre el trámite a realizar	103
Cuadro 39: El personal del OSCE muestra interés para mejorar o solucionar su problema en trámite.....	105
Cuadro 40: Durante su consulta o trámite se respeta su privacidad.....	107
Cuadro 41: El personal OSCE realiza una revisión completa y minuciosa de los documentos para el trámite por el cual es atendido	109
Cuadro 42: El personal del OSCE Huánuco lo trata con amabilidad, respeto y paciencia	111
Cuadro 43: El personal del OSCE Huánuco le mostro interés para solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención.....	113
Cuadro 44: Usted comprendió la explicación que el personal del OSCE Huánuco le brindo sobre la consulta resultado de la atención	115
Cuadro 45: Usted comprendió la explicación que el personal del OSCE Huánuco le brindo sobre el proceso a realizar posteriormente	116
Cuadro 46: El personal de seguridad del OSCE le mostro respeto y amabilidad al recibirlo en la entrada	118
Cuadro 47: Los carteles, letreros y flechas para la consulta en el OSCE son adecuados para orientar a los usuarios.....	120
Cuadro 48: La consulta en el OSCE cuenta con suficiente personal para informar y orientar a los usuarios	122
Cuadro 49: Las oficinas del OSCE cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.	124
Cuadro 50: El área de atención y la sala de espera se encuentran limpios y los asientos son cómodos.	126

Cuadro 51: Evaluación de las Cinco Dimensiones	128
Cuadro 52: Calculo del ICS por dimensión aplicada.....	128
Cuadro 53: Resumen de Brechas de las cinco dimensiones analizadas.....	128
Cuadro 54: Resumen del procesamiento de los casos.....	132
Cuadro 55: Estadísticos de fiabilidad.....	132
Cuadro 56: Estadísticos de los elementos	132
Cuadro 57: Estadísticos total-elemento.....	135
Cuadro 58: Resumen del procesamiento de los casos.....	140
Cuadro 59: Estadísticos de fiabilidad.....	140
Cuadro 60: Estadísticos de los elementos	140
Cuadro 61: Estadísticos total-elemento.....	143
Cuadro 62: Matriz de consistencia.....	
Cuadro 63: Instrumento SERVQUAL (para medir la satisfacción del usuario)-Percepción	
Cuadro 64: Instrumento SERVQUAL (para medir la satisfacción del usuario)-Expectativa	

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Que el personal de informes del OSCE le brinde y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención o consulta	62
Gráfico 2: Que la consulta con el representante del OSCE se realice en el horario programado	64
Gráfico 3: Que la atención del OSCE se realice respetando la programación y el orden de llegada	65
Gráfico 4: Que su historial de trámites se encuentre disponible en la OSCE Huánuco para su atención.....	66
Gráfico 5: Que la OSCE mantenga suficiente comunicación con Ud. O el representante legal para explicarle el seguimiento de su trámite a resolver.....	67
Gráfico 6: Que los trámites administrativos sean rápidos.....	68
Gráfico 7: Que la atención que brinda el personal de informes sea rápido.....	69
Gráfico 8: Que los trámites para pago de tasas o tarifas sean rápidos	70
Gráfico 9: Que las denuncias se tramiten y den respuesta de manera rápida	71
Gráfico 10: Que el personal OSCE Huánuco le brinde tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre el trámite a realizar	72
Gráfico 11: Que el personal OSCE muestre interés para mejorar o solucionar su problema en trámite.....	73
Gráfico 12: Que durante su consulta o trámite en el OSCE se respete su privacidad.....	74
Gráfico 13: Que el personal OSCE realice una revisión completa y minuciosa de los documentos para el trámite por el cual será atendido	75
Gráfico 14: Que el personal OSCE Huánuco lo trate con amabilidad, respeto y paciencia	76
Gráfico 15: Que el personal OSCE Huánuco le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención.....	77

Gráfico 16: Que Ud. Comprenda la explicación que el personal del OSCE Huánuco le brindara sobre la consulta resultado de la atención.....	78
Gráfico 17: Que Ud. Comprenda la explicación que el personal del OSCE Huánuco le brindara sobre el proceso a realizar posteriormente.....	79
Gráfico 18: Que el personal de seguridad del OSCE le muestre respeto y amabilidad al recibirlo en la entrada.....	80
Gráfico 19: Que los carteles, letreros y flechas para la consulta en el OSCE sean adecuados para orientar a los usuarios.....	81
Gráfico 20: Que la consulta en el OSCE cuente con suficiente personal para informar y orientar a los usuarios.....	82
Gráfico 21: Que las oficinas del OSCE cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.....	83
Gráfico 22: Que el área de atención y la sala de espera se encuentren limpios y los asientos sean cómodos	84
Gráfico 23: El personal de informes del OSCE, le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención o consulta.	86
Gráfico 24: La consulta con el representante del OSCE se realiza en el horario programado	88
Gráfico 25: La atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada....	90
Gráfico 26: Su historial de trámites se encuentra disponible en la OSCE Huánuco para su atención	92
Gráfico 27: La OSCE Huánuco mantiene suficiente comunicación con usted o el representante legal para explicarle el seguimiento de su trámite a resolver	94
Gráfico 28: Los trámites administrativos son rápidos.....	96
Gráfico 29: La atención que brinda el personal de informes es rápido.....	98
Gráfico 30: Los trámites para pago de tasas o tarifas son rápidos	100
Gráfico 31: Las denuncias se tramitan y dan respuesta de manera rápida.....	102
Gráfico 32: El personal del OSCE Huánuco le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre el trámite a realizar	104

Gráfico 33: El personal del OSCE muestra interés para mejorar o solucionar su problema en trámite.....	106
Gráfico 34: Durante su consulta o trámite se respeta su privacidad	108
Gráfico 35: El personal OSCE realiza una revisión completa y minuciosa de los documentos para el trámite por el cual es atendido	110
Gráfico 36: El personal del OSCE Huánuco lo trata con amabilidad, respeto y paciencia	112
Gráfico 37: El personal del OSCE Huánuco le mostro interés para solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención.....	114
Gráfico 38: Usted comprendió la explicación que el personal del OSCE Huánuco le brindo sobre la consulta resultado de la atención.....	115
Gráfico 39: Usted comprendió la explicación que el personal del OSCE Huánuco le brindo sobre el proceso a realizar posteriormente.....	117
Gráfico 40: El personal de seguridad del OSCE le mostro respeto y amabilidad al recibirlo en la entrada	119
Gráfico 41: Los carteles, letreros y flechas para la consulta en el OSCE son adecuados para orientar a los usuarios.....	121
Gráfico 42: La consulta en el OSCE cuenta con suficiente personal para informar y orientar a los usuarios.....	123
Gráfico 43: Las oficinas del OSCE cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.	125
Gráfico 44: El área de atención y la sala de espera se encuentran limpios y los asientos son cómodos.....	127

INTRODUCCIÓN

Desde la antigüedad el hombre ha conocido la calidad por medio de la misma necesidad de tener ventajas sobre otros animales o sus congéneres, el hacer las cosas de mejor manera, por ejemplo, en sus armas o utensilios, hicieron que su calidad de vida también mejore.

Actualmente vivimos en una sociedad capitalista, en un escenario mundial de globalización, en el que decimos comúnmente que *“antes los productos duraban más o estaban hechos de mejores materiales o calidad”*, ello lo podemos apreciar en los mercados de diferentes productos y que también lo reflejan sus precios baratos, hechos con una vida útil limitada e incluso programada y no teniendo en cuenta la calidad del bien sino su funcionalidad y su pronto recambio por otro producto similar, y así la producción del bien siga un ciclo, que más bien es económico y por intereses de ciertos sectores empresariales, los cuales no trataremos en esta oportunidad.

Pero también hoy en día, muchas de las organizaciones más importantes y exitosas, dedicadas a brindar servicios y bienes, se rigen bajo normas de calidad, al actuar bajo estas normas y políticas muchas de ellas relacionadas a la calidad del servicio, dirigidas a la generación de satisfacción en las personas y así lograr cubrir sus expectativas y necesidades. Estas personas son comúnmente llamadas clientes en el sector privado y usuarios o beneficiarios en el sector público.

En el mundo existen muchas empresas como HubSpot (dedicada al rubro de software de marketing), Amazon (dedicada a la venta de artículos diversos por internet), que tienen muy claro su proceso de atención al cliente y lo priorizan. En el Perú, podemos destacar a tiendas Wong que además de brindar una buena atención, personaliza un poco más su atención ayudando a los clientes a llevar sus productos, Starbucks que de acuerdo

al índice *Best Customer Experience* (BCX) para Iberoamérica de IZO logró destacar por su atención al cliente en el 2018, en el 2020 se lo otorgaron a BBVA Continental dicha mención y en el 2021 a Entel,

Lastimosamente en el Perú, y en general en Latinoamérica, el tema de la calidad es algo novedoso, en comparación al viejo continente, en donde es algo más cotidiano, esto ha dejado una enorme brecha entre las industrias de los países emergentes y los industrializados.

Como comúnmente se dice *“es necesario conocer tu pasado, para comprender tu presente y saber proyectarte hacia el futuro”*, es por ello, que conoceremos dentro del desarrollo del estudio, a los personajes (llamados también Gurús) que aportaron sus conocimientos y metodologías o instrumentos al estudio de la calidad, proviniendo este de una larga evolución de conceptos y formas de ver o percibir la calidad y sus innumerables campos de aplicación.

Como sabemos en el sector público, la medición de satisfacción del usuario mediante la calidad del servicio, aún no se está aplicando de manera total, pero por ejemplo el MEF aplica esto en sus *“Lineamientos del Modelo de Gestión de la Calidad de los Servicios de TI del MEF”* (octubre del 2016), en los que menciona como marco metodológico al ISO 9001–Sistema de Gestión de Calidad, además como experiencia personal, cuando visitas las oficinas del MEF en la ciudad de Lima, luego de la atención, te hacen una pequeña encuesta sobre la calidad de la atención recibida, siendo algo positivo para ir mejorando.

En cuanto al OSCE (Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado), que es la entidad que vela por el cumplimiento de normas y procesos en las contrataciones del Estado peruano. La OSCE tiene su jurisdicción en las entidades públicas de ámbito

nacional, y además supervisa los procesos de bienes, servicios y obras públicas, de ahí desprende la Oficina de Huánuco denominada “desconcentrada”. (OSCE, 2019).

La OSCE Huánuco es una Oficina Desconcentrada, que pretende asumir poco a poco todas las funciones que derivan de la OSCE central o principal ubicada en la ciudad de Lima, pero que como vemos en el TUPA de la institución aún no ha logrado desprenderse totalmente y sigue dependiendo de procesos centralizados en Lima, lo cual genera malestar a los usuarios por uno de los factores determinantes como es el tiempo.

Entonces, en un mundo que el cliente o usuario es cada vez más exigente con el servicio, con el estudio se pretendió darle forma a la idea aplicándola en una de las instituciones en que los usuarios son en su mayoría empresas individuales o colectivas, o personas naturales y jurídicas; de cualquier modo la exigencia de un buen servicio es mayor y con exigencias particulares como parte de su funcionamiento, que no he visto en otras Instituciones Públicas, y que se mencionaron en el estudio, luego de apreciaciones y sugerencias de los usuarios.

Luego de todo este análisis, se presenta este pequeño trabajo, convencido en que el servicio del sector público se enfocará muy prontamente en la satisfacción del usuario, además esto servirá como uno de los instrumentos para la toma de decisiones de la Institución y aportara a la generación de mejoras en bien del usuario (beneficiario) que es la razón de ser de todas las instituciones públicas.

El Investigador

CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Fundamentación del problema

Ciertamente en la sociedad actual, siempre busca algo más que bienes y servicios, un valor agregado llamado calidad, la cual no es algo tangible ni que podemos adquirir, pero que incluyen las empresas convirtiéndose así en un aspecto indispensable para el éxito o el fracaso, especialmente en las empresas que brindan servicios. Los mercados se ven abarrotados por un sin número de empresas la cuales compiten entre sí, para estas empresas la ventaja competitiva, les asegura un lugar en el mercado, para ello ofrecen productos o servicios de calidad. En la actualidad los consumidores son más intuitivos o con mayor sensibilidad y generan muchas veces comparaciones entre lo que reciben en la empresa A y la experiencia en la empresa x o z, por ende, se vuelven más exigentes, ya que de todas formas deben cubrir sus necesidades, pero el nivel de calidad que les ofrecen ahora se vuelve más importante.

Pero, por qué, no llevamos este concepto al sector público, en el cual también el usuario muchas veces no recibe la atención que espera y donde no existe una medición de calidad similar a la del sector privado, en donde la entidad funciona como una especie de monopolio del servicio, ya que no es posible elegir otro proveedor del servicio, siendo esto una razón fundamental para que se cambie el concepto de cómo brindar el servicio al usuario, en ese contexto podemos empezar a describir algunos aspectos que nos hicieron pensar o deducir en cómo funciona la OSCE Huánuco en relación a la satisfacción del usuario.

La OSCE Huánuco (anteriormente llamada Oficina Zonal) es una oficina desconcentrada (según el organigrama OSCE), la cual no tiene funciones descentralizadas en su totalidad, las características de los trámites administrativos posibles en esta oficina actualmente son limitados a algunas funciones dadas desde Lima y según su Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA); para la necesidad del usuario esto podría afectar muchas veces sus intenciones de entrar al mercado estatal, ya que muchas veces solo funciona como una oficina de orientación sobre los tramites, finalizando en el envío de los archivos de cada tramite hacia la ciudad de Lima para su revisión o evaluación entonces surgen las preguntas: ¿Cuál es la mayor dificultad de los usuarios para realizar un trámite administrativo? ¿Cómo afecta esto en el servicio final?

Para resaltar el hecho de la investigación, existe un estudio de *Contrataciones Públicas, Región por Región* de diciembre del 2015 de la propia OSCE, en la que se analiza entre otras cosas, cada región por proveedores locales y proveedores de otras regiones, en la cual por ejemplo en la Región llamada “Lima Metropolitana” (en donde está ubicada la sede central de OSCE) existe un 71.1% de proveedores locales y solo un 28.9% de proveedores de otras regiones, sin ir muy lejos en la Región llamada “Lima Provincias” existe solo un 7.8% de proveedores locales y un exagerado 92.2% de proveedores de otras regiones; y para la Región Huánuco, existe un 55.2% de proveedores locales y un 44.8% de proveedores de otras regiones. Tal vez existen muchas causas para que esas proporciones sean como aparecen, pero una de las que pretendemos determinar es lo burocrático que resultaban los trámites administrativos para las empresas, ya sean naturales o jurídicas, además estos porcentajes nos muestran que en donde se ubica la sede central y que resuelve directamente cualquier tipo de procedimiento administrativo y cumple el cien por ciento de las funciones que tiene, las empresas locales muestran mayor participación que las de otras regiones ¿los usuarios creen que los tramites son adecuados?, ¿están realmente satisfechos con el tiempo que lleva realizar un trámite en la OSCE Huánuco?. (Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, 2019).

Otro aspecto que resaltar es que el número de proveedores según región a enero del 2019, resalta en mayor magnitud Lima con 51 762 proveedores teniendo un total de 85891 inscripciones, comparando con las demás regiones solo 2 (Ancash y Cusco) llegan a un máximo de 20% de esa cifra, y las demás regiones están mucho más debajo de esos porcentajes ¿Por qué sucede esto?, ¿los trámites administrativos son rápidos, ágiles y eficientes para el usuario en las demás regiones distintas a Lima?, ¿están de satisfechos con la calidad del servicio?. (Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, 2020).

Surge entonces la problemática de las empresas naturales o jurídicas que fueron las afectadas directamente por este tipo de administración (en donde no se practicaba la simplificación administrativa), que solo realiza un porcentaje de las funciones que debería atender; para con ello tener un mejor desarrollo de los casos que diariamente se presentan, ya sean legales, contables, etc. ¿Este tipo de evaluación podría ser más directa y no solo servir de intermediario?, ¿se generan plazos excesivos para dar solución a los casos presentados?.

La simplificación administrativa tiene como fundamento la disminución de barreras o gastos innecesarios para la población, que se crean con el mal funcionamiento de las instituciones causados por la incapacidad de los servidores públicos. La simplificación administrativa, por lo tanto, constituye una de las actividades más importantes a ser implementadas por las instituciones públicas para optimizar los servicios que brinda el estado.

La calidad del servicio es un factor muy importante para la gestión pública, y el fortalecimiento de las instituciones en los tres niveles del estado, el conocer el grado de satisfacción de los usuarios respecto al servicio recibido o percibido se vuelve relevante; al final del día cada uno de nosotros contribuye (a través de los impuestos) para que estas instituciones existan o funcionen.

Es por ello, que en este estudio decidí plantear un modelo reconocido de medición para determinar los niveles de calidad del servicio utilizando la metodología SERVQUAL, aplicada en la OSCE Huánuco 2019.

1.2. Justificación e Importancia de la investigación.

1.2.1. Justificación

El estudio se desarrolló para conocer y establecer la calidad del servicio hacia los usuarios de la OSCE Huánuco, el mismo que contribuyó al esclarecimiento o determinación de la problemática de los procesos administrativos, en el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado; también el resultado permitió tener una visión clara y definida acerca de la reforma y simplificación de trámites que se enfoca en ser eficaz y eficiente en la “mejora y racionalización integral del proceso”, con el objeto de brindar al ciudadano un bien o servicio de calidad.

El interés por el estudio de aspectos del comportamiento humano no es algo nuevo, a lo largo de los años se han estudiado diversos aspectos, entre ellos los que tienen que ver con la gestión de procesos o servicios orientados al usuario final, estos se desarrollan con nuevas teorías y mecanismos cada vez más complejos, como el uso de software para el análisis de los datos. Estas herramientas son utilizadas principalmente por el sector privado para analizar su entorno o agregar valor a sus productos para participar en la competencia del mercado.

Con los resultados sobre la relación entre ambas variables, las autoridades de la OSCE podrán tomar decisiones con la finalidad de mejorar el servicio público, en la medida en que se debe hacer cumplir el plan de descentralización,

en las diversas regiones del país de acuerdo a las leyes. Además de poner en práctica en los sistemas administrativos la ley de modernización del estado.

Las diferentes oficinas descentralizadas en el país, han tenido una gran acogida en los últimos años, debido a que el estado promueve la contratación de diferentes empresas privadas, nacionales y extranjeras; logrando aumentar la oferta de oportunidades de negocio en el mercado.

Sin embargo, el número de oficinas que tienen facultad para resolver los trámites administrativos integralmente (según su TUPA), aun no es la adecuada, ya que muchos casos solo se pueden resolver en la oficina principal del OSCE que está ubicado en la ciudad de Lima lo cual no guarda relación con la demanda de las demás regiones del país, con plazos de hasta 30 días para resolver los principales tramites, que no permiten una celeridad y generan pérdidas económicas en muchos casos al perder un proceso debido a esta demora.

1.2.2. Importancia

Ubicar el origen en el tiempo de la calidad, nos remonta a muchos siglos atrás, en épocas antes de cristo, en donde había leyes por ejemplo en el Código de Hammurabi creado en la antigua Mesopotamia, en donde se castigaba a los que construían mal las casas con la muerte, ya estábamos hablando de calidad en los servicios de obras civiles. En la época de la revolución industrial podemos ver que la calidad va evolucionando ya que se había dejado de producir a medida y se pasó a la producción en masa, generando tal vez mayores utilidades, pero con el tiempo se debió implementar incluso algún departamento de calidad para mejorar los procesos, pero llegamos al siglo XXI, en donde no solo debemos tener un producto de calidad sino ofrecerlo de la mejor manera, para satisfacer al usuario. Es por ello que la importancia de estudiar la calidad del servicio, un tema tan amplio y que ha

ido evolucionando, y seguirá evolucionando de acuerdo a las necesidades y expectativas del usuario final.

La investigación es relevante porque la calidad del servicio y sus características están relacionadas con la modernización propuesta por el estado, la descentralización de todos los aspectos administrativos y la satisfacción de los usuarios finales con sus trámites luego de una atención oportuna y resolución oportuna. En este caso, la teoría y la investigación científica es un proceso que requiere un estudio cuidadoso para comprender si estos cambios ocurren de la mejor manera, y cuáles son los resultados de las actividades de la OSCE Huánuco, que también servirán como fuente de información en este campo, y de antecedentes para investigaciones futuras, ya que el método SERVQUAL se puede utilizar como una herramienta del sector público.

1.3. Viabilidad de la Investigación.

El propósito del estudio era comprender el comportamiento de las variables seleccionadas según el método de aplicación, para ello fue necesario aplicar herramientas y la disponibilidad y accesibilidad de la información de la OSCE Huánuco; en este caso, la institución me facilitó sus instalaciones, para la coordinación e interacción con los usuarios. Luego de solicitar el permiso correspondiente y la explicación de los aspectos de aplicación de la encuesta SERVQUAL, por lo que la investigación se nutrió de la información original in situ.

La presente investigación fue viable, porque se contó con acceso directo a las fuentes de información (que son las personas o usuarios), los cuales han podido demostrar luego de una breve explicación del personal encuestador, cuáles son sus opiniones sobre las expectativas y percepciones del servicio, distribuidas en una escala de Likert para poder cuantificarlas; aparte de ello fue viable porque se tuvo acceso inmediato a la Oficina Zonal

del OSCE, debido a su ubicación céntrica en la Ciudad de Huánuco, que está ubicada a pocos minutos de la Plaza de Armas.

1.4. Formulación del Problema.

1.4.1. Problema general.

- ¿Cuál es nivel de calidad del servicio que generan los procesos administrativos de la OSCE Huánuco 2019?

1.4.2. Problemas específicos.

1. ¿Cuál es el nivel de fiabilidad del servicio que brinda la OSCE Huánuco 2019?
2. ¿Cuál es el nivel de capacidad de respuesta del servicio que brinda la OSCE Huánuco 2019?
3. ¿Cuál es el nivel de seguridad del servicio que brinda la OSCE Huánuco 2019?
4. ¿Cuál es el nivel de empatía del servicio que brinda la OSCE Huánuco 2019?
5. ¿Cuál es el nivel de aspectos tangibles del servicio que brinda la OSCE Huánuco 2019?

1.5. Formulación de Objetivos.

1.5.1. Objetivo general.

- Conocer y analizar el nivel de calidad del servicio que generan a los procesos administrativos de la OSCE Huánuco 2019.

1.5.2. Objetivo específico.

1. Determinar y analizar el nivel de fiabilidad del servicio que generan los procesos administrativos de la OSCE Huánuco 2019.
2. Determinar y analizar el nivel de capacidad de respuesta del servicio que generan los procesos administrativos de la OSCE Huánuco 2019.
3. Determinar y analizar el nivel de seguridad del servicio que generan los procesos administrativos de la OSCE Huánuco 2019.
4. Determinar y analizar el nivel de empatía del servicio que generan los procesos administrativos de la OSCE Huánuco 2019.
5. Determinar y analizar el nivel de aspectos intangibles del servicio que generan los procesos administrativos de la OSCE Huánuco 2019.

CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.1. Formulación de la hipótesis

2.1.1. Hipótesis general.

- Los procesos administrativos de la OSCE Huánuco 2019 generan insatisfacción de acuerdo la calidad del servicio.
-

2.1.2. Hipótesis específicas.

1. Los procesos administrativos de la OSCE Huánuco 2019 generan un nivel de fiabilidad del servicio negativo.
2. Los procesos administrativos de la OSCE Huánuco 2019 generan un nivel de capacidad de respuesta del servicio negativo.
3. Los procesos administrativos de la OSCE Huánuco 2019 generan un nivel de seguridad del servicio negativo.
4. Los procesos administrativos de la OSCE Huánuco 2019 generan un nivel de empatía del servicio negativo.
5. Los procesos administrativos de la OSCE Huánuco 2019 generan un nivel de aspectos tangibles del servicio negativo.

2.2. Operacionalización de las variables

Cuadro 1: Variables y dimensiones

Variable de investigación	Dimensiones	Indicadores
Procesos administrativos (independiente)	Tramites y actos administrativos	Nivel de fiabilidad
		Nivel de capacidad de respuesta
		Nivel de seguridad
		Nivel de empatía
		Nivel de aspectos tangibles
Calidad del servicio (Dependiente)	Nivel de satisfacción generada por la Expectativa del servicio	fiabilidad esperada
		capacidad de respuesta esperada
		seguridad esperada
		empatía esperada
		aspectos tangibles esperados
	Nivel de satisfacción generada por la Percepción del servicio	fiabilidad percibida
		capacidad de respuesta percibida
		seguridad percibida
		empatía percibida
		aspectos tangibles percibidos

Elaboración: Propia

2.3. Definición Operacional de las variables.

2.3.1. Proceso administrativo.

Proceso. Según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, es un conjunto de fases sucesivas de un fenómeno natural o de operación artificial (Real Academia de la Lengua Española, 2019).

Administración. Según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, es la ciencia social que persigue la satisfacción de objetivos institucionales por medio de una estructura y a través de un esfuerzo humano coordinado (Real Academia de la Lengua Española, 2019).

De acuerdo al libro *General and Industrial Management*, escrito por Henri Fayol, El proceso administrativo consta de 14 principios, los cuales no son estrictamente rígidos, lo cual nos deduce su flexibilidad para aplicarlos en cualquier empresa de acuerdo a las características y necesidades particulares, estos principios son: División del trabajo, autoridad, disciplina, unidad de comando, unidad de dirección, subordinación de los intereses individuales a los intereses generales, remuneración, centralización, cadena escalar (línea de autoridad), orden, equidad, estabilidad de la permanencia del personal, iniciativa, espíritu de cooperación .

En el contexto del Sector Público, en el que se incluyen el Gobierno Nacional, el Gobierno Regional y el Gobierno Local, los procesos administrativos, están compuestos por acciones (actos), los cuales gestiona el usuario con la institución con la presentación de documentos o requisitos, esa interrelación se estructura y documenta en los Textos Únicos de Procedimientos Administrativos (TUPA) que también indican su tiempo aproximado de resolverlos, muchos de estos procesos dependerán de la capacidad instalada (recursos humanos), capacidades del personal contratado, entre otras y en concordancia con la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

2.3.2. Calidad del Servicio.

La calidad vista de un lado mas del servicio, representa al grado de características inherentes a las actividades en la relación del proveedor con el cliente, las cuales deben cumplir con los estándares, necesidades y expectativas pre establecidas.

En el sector público, el proveedor es el estado mediante sus instituciones distribuidas en todo el país que atiende a la población en general, y el cliente somos los usuarios que vamos a hacer algún trámite en esas instituciones, y recibimos los servicios de buena o mala calidad.

CAPÍTULO III. MARO TEÓRICO

3.1. Antecedentes de la Investigación.

3.1.1. A Nivel Mundial.

Hernández Salazar, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB) UNAM México. Vol. 34, 349-368.

Encontramos que, el interés por desarrollar investigaciones de usuarios data surge en las primeras décadas del siglo pasado, y es hasta los últimos veinte años que ha incrementado el interés por investigar más a cerca de la satisfacción de usuarios. No obstante, no se ha dado importancia debida al sentido ontológico de esta disciplina, es precisamente complementar las expectativas que las comunidades de usuarios tienen. El objetivo de este estudio fue establecer la importancia que tienen y tendrán los estudios de satisfacción dentro de los servicios de información. Se abordan muchos temas: el sentido ontológico de la bibliotecología y de la información; antecedentes y definición de satisfacción de usuarios; tendencias metodológicas (instrumentos de medida, métodos, modelos teóricos técnicas e instrumentos de medida); y las categorías o las variables que establecen la satisfacción de usuarios. (SALAZAR, 2011).

Rey Martín, C. (2000). La Satisfacción Del Usuario: Un Concepto En Alza. Facultad de Biblioteconomía y Documentación. Universidad de Barcelona.

Podemos ver que, en el estudio, la satisfacción del usuario con respecto al funcionamiento y a los atributos de un sistema de información está relacionada con la utilización del sistema. En el estudio se sugiere que existe un nivel de satisfacción, menor al que los usuarios dejan de usar un sistema de información y

persiguen fuentes alternativas. Además afirman que el nivel de uso de un sistema de información es un indicador de la satisfacción de los usuarios con ese sistema, cuando principalmente su utilización es opcional y no obligatoria, como es el caso de la biblioteca. En este contexto se desarrollan los sistemas de información, definen a la satisfacción de usuarios, como la medida en la que estos creen que el sistema de información cumple con sus requisitos informativos. La satisfacción se menciona que es un resultado que el sistema desea alcanzar, y busca que dependa tanto del servicio prestado, como de los valores y expectativas del usuario, además mencionan otros factores, como el tiempo, el dinero, si fuera el caso, el esfuerzo o sacrificio. (Martín, 2000).

Petracci, M (1998). La Medición De La Calidad Y La Satisfacción Del Ciudadano - Usuario De Servicios Públicos Privatizados. Dirección Nacional De Estudios Y Documentación Dirección De Estudios E Investigación. Buenos Aires. Instituto Nacional De La Administración Pública. Podemos ver que, en el estudio, el propósito de la medición de la satisfacción del usuario con los servicios públicos privatizados por parte de una institución pública no es igual a la medición de la satisfacción del usuario realizada por una empresa de servicios. Si bien en ambos casos se refiere de investigaciones aplicadas, mencionan que la primera buscará que la información recabada le permita alcanzar una gestión pública de calidad, pero que la segunda buscará aplicar los resultados de la investigación para ampliar los objetivos que se fijó la organización (diferenciarse, fidelizar y aumentar beneficios) y asegurar la supervivencia organizacional (Petracci, 1998).

Ministerio De Vivienda, Ciudad Y Territorio (2013). Medición Del Nivel De Satisfacción Del Usuario “NSU” Del Servicio Prestado Por El Ministerio De Vivienda, Ciudad Y Territorio 2012. Bogotá D.C.- Colombia. Podemos encontrar que, dentro de los procesos misionales del Ministerio de

Vivienda, Ciudad y Territorio se encuentra el desarrollar las políticas de Vivienda, Agua y Saneamiento Básico, los cuales están en función directa con el Apoyo de la atención y Servicio al Usuario, éste requiere mantener la estrategia de medir y evaluar permanentemente la satisfacción de los usuarios externos; la metodología de medición de estos servicios a de utilizarse como herramienta de consulta en el desarrollo de la investigación específica sobre el Nivel de Satisfacción del Usuario respecto a los servicios generados por el Viceministerio de Vivienda y por el Viceministerio de Agua y Saneamiento Básico. En resumen, el desarrollo de las actividades presentadas en la propuesta de la empresa Help File Ltda., se describen detalladamente y se da cuenta del desarrollo de la investigación de las encuestas, sus fundamentos y prácticas, de tal forma, que el contenido desarrollado se enfoca específicamente en la aplicación a la metodología diseñada para la medición del nivel o grado de satisfacción de los usuarios (NSU) de los servicios sociales que ofrece del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio en Colombia (MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO, 2013).

Calva González, J. (2009). Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. Universidad Nacional Autónoma de México. A partir de las ideas generadas, es necesario abordar las posibles vías de investigación sobre distintas partes del fenómeno de la información que deben contribuir al desarrollo de la disciplina bibliotecaria, no solo a nivel de biblioteconomía internacional sino también a nivel regional, así. es el caso de América Latina, el Caribe y España. Las líneas de investigación que necesitan ser desarrolladas y pueden ser discutidas en grupos son conceptos de factores que componen el proceso de necesidades de información, comportamiento de la información en diferentes comunidades, expresión de necesidades del proceso de información en el objeto, factores (variables) que interfieren con las etapas del comportamiento y la satisfacción,

metodología de la investigación fenomenológica sobre las necesidades de información.(González, 2009).

Comisión Coordinadora de Institutos Nacionales de Salud y Hospitales de Alta Especialidad (2013). Expectativas y experiencias de los usuarios del Sistema de Salud en México: Un estudio de satisfacción con la atención médica. Facultad de Medicina. Universidad Nacional Autónoma de México.

La Coordinación de Institutos del Ministerio de Salud agrupa y regula los institutos nacionales de salud, los hospitales federales y los hospitales especializados. Cada uno de ellos a su vez tiene una junta directiva. Una decisión loable de la agencia de salud es que la junta directiva de esta agencia siempre incluya a un miembro del sector de la educación. Esto refuerza las actividades que ya realizan en esta área estas instituciones como centros de formación de recursos humanos en salud. Los distintos Consejos de Administración se reúnen periódicamente y, antes de reunirse, los respectivos directores informan sobre su desempeño y no es raro que realicen ejercicios de autoevaluación. Fue durante una reunión de la junta directiva del hospital con gran concentración que nació la idea del proyecto de investigación que se presenta hoy. El director de este establecimiento ofrece encuestas sobre la satisfacción de los pacientes con la atención recibida: el 98% de los pacientes dijeron estar muy satisfechos. Los resultados no dejaron de sorprenderme, un 98% de completa y absoluta satisfacción difícilmente se espera en cualquier operación médica y más aún, cuando en la encuesta participaba una población angustiada y llena de esperanza, de diferentes estratos socioeconómicos, y con una amplia gama de Expectativas. **(Comisión Coordinadora de Institutos Nacionales de Salud y Hospitales de Alta Especialidad, 2013).**

María Puerto Ortuño (2017) La Satisfacción De Los Usuarios En Un Servicio Público De Salud (CMS) Es Variable, En Función Del Trato Que Reciben Por Parte Del Médico. Curso De Especialista Universitario En Salud

Pública Municipal. Universidad Europea De Madrid-Madrid Salud. Según este estudio, la satisfacción del usuario está muy relacionada con las condiciones establecidas en el grupo A, es decir, con las condiciones que se pueden calificar como trato cortés: saludo y recepción, Personalizar el contacto con la ayuda del usuario, sonreír y mantener el contacto visual. Por otra parte, son componentes relacionados en un escenario de comunicación entre prestadores de servicios de salud y usuarios. Los especialistas de Madrid Salud nos parecían una buena opción para que fuéramos más conscientes, en lo posible, de la importancia de un buen trato para la satisfacción de los usuarios a los que atendemos. Este buen plan no requiere modificaciones demasiado complicadas, solo modificaciones discretas y simplemente está en manos de los proveedores. Es cierto que las distintas encuestas de satisfacción realizadas por Madrid Salud reflejan un nivel de satisfacción bastante alto. A pesar de todas estas limitaciones, podemos concluir que los aspectos verbales y no verbales de la comunicación influyen claramente en la satisfacción del usuario y, previsiblemente, en el cumplimiento de las recomendaciones y prescripciones sanitarias. En este sentido, queremos destacar nuestro propósito de continuar con el estudio de esta línea. **(Ortuño, 2007).**

3.1.2. A Nivel Nacional.

Chávez de Paz, P., Ramos, W. y Galarza, C. (2006) Nivel de satisfacción del usuario en los consultorios externos de dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo. En el estudio, la calidad se define como el conjunto de características de un servicio o producto de consumo que satisfacen las necesidades del consumidor y le permiten tener la seguridad de poseer un producto o recibir un buen servicio al menor costo posible. La OMS define la calidad de la salud como un alto nivel de excelencia profesional, el uso eficiente de los recursos con el mínimo riesgo para el paciente, para lograr un alto nivel de

satisfacción del paciente y crear un impacto positivo a la salud. (Paz, Ramos, & Galarza, 2006).

Ministerio de Salud (2013). Estudio De Satisfacción Del Usuario Externo Servqual 2013. Unidad de Gestión de la Calidad -Satisfacción del Usuario Externo. Hospital de San Juan de Lurigancho. Se puede destacar en la valoración integrada de las dimensiones ambulatorias que la Dimensión Competencia de Respuesta es la que presenta mayor insatisfacción, respecto al manejo del módulo de hospitalización en pacientes asegurados, luego la Dimensión Aspectos Tangibles relacionada con la falta de reporte por parte de los consejeros a los pacientes y sus familiares durante la atención ambulatoria. Cabe señalar que en comparación con 2012, la Dimensión Confiabilidad muestra un aumento significativo en la satisfacción con respecto a la atención médica brindada en el departamento de admisión. (Ministerio de Salud, 2013).

Huiza Guardia, G. (2003). Tesis para optar el Título de Magister en Enfermería: Satisfacción Del Usuario Externo Sobre La Calidad De Atención De Salud En El Hospital De La Base Naval. Callao. Octubre – diciembre 2003. Unidad de Postgrado. Facultad de Medicina Humana. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Se trata de un estudio cuantitativo, descriptivo, prospectivo y transversal para determinar la satisfacción de los usuarios con la calidad de atención en el ambulatorio del Hospital Base Naval del Callao a lo largo de los meses de octubre a diciembre de 2003. Este estudio permite evaluar la calidad de los servicios de ambulancia desde el punto de vista del usuario y con base en el concepto Donabedian, que destaca tres componentes de la calidad, traducidos en este estudio en aspectos humanos, técnico-científicos y ambientales. La muestra incluida de 260 usuarios externos corresponde a un nivel de confianza muestral del 98% y un error relativo de $e=1.677\dots\%$. Para obtener información se

aplicó una encuesta de opinión a los usuarios (militares en activo) que participaron en una consulta externa entre octubre y diciembre de 2003. (Huiza Guardia, 2003)

Herbert Augusto Venegas Guerra (2013). Tesis para optar el Título de Ingeniero Industrial, que presenta el bachiller: Análisis Y Mejora De Los Procesos De Adquisiciones Y Contrataciones De Una Empresa Del Estado En El Sector Hidrocarburos. Facultad De Ciencias E Ingeniería. Pontificia Universidad Católica Del Perú. El estudio abarca el análisis y mejoramiento de los procesos de compras y contrataciones en una empresa pública del sector hidrocarburos, para que se desarrollen de manera efectiva en la gestión de recursos como tiempo y costo. Como primer paso se buscó la fundamentación en el marco legal de contratación en esta empresa estatal, la cual fue realizada por la Dirección de Logística de la empresa y regida por el Reglamento de Contrataciones de la empresa. Además, se estudiaron los conceptos teóricos de gestión de procesos, compras y costos, así como el diagnóstico y análisis de tiempos y costos, sirviendo para identificar alternativas de mejora y se desarrollarán avances para optimizar el proceso objeto de estudio. Del mismo modo, es importante mencionar que el departamento de logística nunca ha realizado ninguna investigación de mejora de procesos. Con la implementación de estas recomendaciones se podrá ordenar y estabilizar los procesos, así como las principales causas que han reducido su productividad. Es importante señalar que con alternativas mejoradas se reducen tiempos y costos, al desarrollarse procesos más eficientes y los proyectos de la empresa que requieren bienes y servicios se iniciarán a tiempo. En el análisis de la situación actual se detectó una falta de seguimiento de los procesos; Sin embargo, con algunas propuestas de mejora, se introducirán puntos de control estratégicos, como durante el período de consulta, lo que reducirá la frecuencia de las actividades durante esta fase en un 50,0% para los procesos de competencia central y un 1 % para los procesos de competencia menor, así como durante el Período de revisión de Términos de Referencia y/o Bases Técnicas, lo que ayudará a reducir

la duplicación de actividades en conjunto debido a la respuesta de las solicitudes. (Venegas Guerra, 2013).

3.2. Bases teóricas.

3.2.1. Calidad

Para comprender la importancia de la calidad en el desarrollo social, debemos comprender cómo se formó y cómo este concepto ha evolucionado a lo largo del tiempo.

La calidad surge desde tiempos muy antiguos, donde aún no tenían el concepto definido, pero si era necesario para el desarrollo de una actividad, en la ley antigua, en el año 2150 A.C., en el código Hammurabi, muchos coinciden que se manifestó de alguna manera el concepto de calidad indirectamente asociándolo un poco a la seguridad o a garantía del servicio de un albañil.

Según la historia, los fenicios también utilizaban medidas correctivas para ejecutar la calidad, y si alguien la incumplía podían cortarles las manos o incluso pagar su error con la vida. El tratado más antiguo que existe sobre la calidad pertenece a Egipto, ya que allí en el año 1450 A.C. descubrieron en la tumba de Rekh-Mi-Re grabados en donde se muestra como un inspector comprueba la perpendicularidad de un bloque de piedra con ayuda de una cuerda.

Posteriormente en la época en donde existía producción artesanal, y había mayor comunicación con el cliente, que prácticamente hacia el producto a la medida, es decir existía una alta calidad. Con la llegada de la revolución industrial, iniciada en Gran Bretaña, cambia la figura de un producto hecho a medida por un producto hecho en masa, generando tal vez el mayor cambio en la economía de los países que la impulsaron, contribuyendo la máquina de vapor de Watt, al desarrollo de la industria y el comercio en el mundo, a la par el desarrollo de las comunicaciones como las líneas férreas ayudaron a este cambio, es entonces que

se empezaron a distinguir aún más las clases sociales como la plebe o proletariado y la burguesía.

Frederick Winslow Taylor, fue un estadounidense que de acuerdo a su experiencia e investigación creó los “Principios de la administración científica”, en donde identificó muchos problemas en el proceso y personal que formaban parte de la producción, entre sus principios destacó la reorganización del trabajo, para reducir tiempos, la selección adecuada del trabajador, en donde se le daba mayor importancia a las habilidades que tenían, la cooperación entre directivos y plantel, división del trabajo entre responsables y colaboradores, motivación de los trabajadores; todo esto implicaba una mayor eficiencia y eficacia en la producción, esta teoría contribuyó al desarrollo de las futuras teorías sobre la calidad.

El padre del control estadístico de la calidad, el estadounidense Walter Shewhart (1891-1967), que trabajaba en el Bell Telephone’s, presentó a su jefe un memorando que cambió el concepto del control de los procesos, mediante un diagrama de control, en sus investigaciones concluyó que, aunque todo proceso muestra una variación, algunas pueden ser controladas mientras que otras muestran una variación sin control que no está presente en el sistema causal de proceso siempre.

El Doctor Juran (1904-2008), en 1974, pone el enfoque de la calidad como la aptitud o adecuación para el uso, una de las herramientas de Juran es el principio de Pareto para mejorar la calidad.

El Doctor Feigenbaum (1922-1993), llegó a trabajar en la General Electric por 31 años, escribió su obra más importante “Total quality control” (Control total de calidad), en donde consideraba que la calidad dependía de toda la organización y afirmaba que la calidad no significaba mejor, sino consiste en el mejor servicio

y precio para los clientes. Otro punto importante que mencionar entre sus diez principios fundamentales, es que la calidad y la innovación son mutuamente dependientes.

Robert Pirsig (1928-2017), filósofo y escritor estadounidense, da una definición muy curiosa sobre la calidad señalando que, la calidad es el estímulo continuo que nos da o proporciona nuestro entorno, sirviendo este para crear el mundo en que vivimos, esta curiosa aseveración la podemos encontrar en su obra más destacada *“Zen y el arte de mantenimiento de motocicletas”*.

Gen'ichi Tagushi (1924-2012), fue un ingeniero y estadístico japonés, el cual contribuyo con sus teorías filosóficas, como la función de perdida de Taguchi, según Taguchi “Calidad es la perdida que un producto o servicio ocasiona a la sociedad desde que es expedido”, ya que no solo pierde la empresa y el cliente, sino que debido a la mala calidad la empresa vuelve a perder ya que perderá un cliente, y todo esto relacionado con los costes y perdida monetaria.

Philip Crosby (1926-2001), fue un empresario, economista, ingeniero y escritor americano, que propuso su programa de cero errores en una compañía en Orlando Florida, en uno de sus principios menciona que “El coste de la calidad, es el coste de hacer las cosas mal y de no hacerlo bien a la primera”.

Kaoru Ishikawa (1915-1989), Nacido en Japón, fue un administrador de empresas, químico industrial, se le considera el padre del análisis científico de las causas de problemas en procesos industriales, su aporte más importante fue la implementación de los sistemas de calidad adecuados, al valor de los procesos empresariales. Sus principales aportes se encuentran en su libro *¿Qué es control de calidad?, el modelo japonés*. En 1943 desarrollo el primer diagrama de causa –

efecto (Diagrama de Ishikawa), usada para encontrar las variaciones en la calidad en la producción y organizar su relación.

William Edwards Deming (1900-1993), Las principales ideas de Deming las podemos encontrar en su libro *Fuera de la Crisis*, Deming llego a afirmar que todo proceso es variable, pero cuanto menor sea la variabilidad del mismo, de esta forma el resultado de la calidad del producto será mayor. Llego a presentar su ciclo PDCA (que significa en español planear, hacer, verificar, actuar), en los años cincuenta en Japón, aunque manifestó que el creador de este concepto fue realmente Shewart, por lo que se le denomina Ciclo Shewart o Ciclo Deming. El ciclo PDCA ha sido utilizado desde su inicio como una metodología de mejora continua.

Cuadro 2: Caracterización de la calidad

Caracterización de la calidad	Autores
Variación medible aceptable	Stewart (1931)
adecuación al uso	Juran
Satisfacción del cliente	Juran (1951), Feigenbaum (1956), Ishikawa (1985), Deming (1986)
Características del producto que responden a necesidades del cliente	Juran (1951), Deming (1986)
No puede definirse, pero todos saben que es	Pirsig (1974)
Conformidad con requerimiento	Crosby (1974)
Reducción de perdida una vez entregado el producto al cliente	Tagushi (1979)
Cambiante	Feigenbaum (1956), Ishikawa (1985)
Multidimensional	Feigenbaum (1956), Deming (1986)

Fuente: Publicaciones en Ciencias y Tecnología. Vol. 4, 2010 N0 2, pp.25–32
Elaboración: Propia

3.2.2. Calidad del servicio

La calidad del servicio ha ido evolucionando, en los últimos años incluso debido al avance de la tecnología e informática, ahora no solo entramos a una empresa a solicitar un servicio presencialmente sino también podemos hacerlo de manera virtual, de cualquier modo, siempre esperamos una atención rápida, y que nos entreguen el producto esperado cumpliendo con las características señaladas o que sea mejor aún y supere nuestras expectativas.

Para Maritza Torres, aplicar al concepto de servicios los términos calidad, requisito y satisfacción, definidos por la ISO, permite derivar un concepto de calidad de servicios expresado como el grado en que un conjunto de características inherentes a las acciones dadas en la interrelación entre el proveedor y el cliente cumplen con los requisitos, esto es, cumple con las necesidades o expectativas establecidas. La satisfacción del cliente en servicios corresponde entonces a su percepción sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. Si bien la Norma ISO 9000:2005 no relaciona de forma directa la calidad con la satisfacción del cliente, pues esta entre ellos la percepción del usuario o cliente, algunos autores en el área de calidad del servicio si la consideran (Juran, 1951; Feigenbaum, 1956; Oliver, 1981; Ishikawa, 1985; Deming, 1986; McAlexander, 1994; Dabholkar, 1995). (Maritza Torres, 2010)

En este proceso evolutivo y de contribuciones de diversos autores, como Juran o Feigenbaum, surgen luego unas herramientas o metodologías, una de ellas propuesta por Parasuraman, Zeithaml y Berry desarrollada en 1988, la cual se denominó como metodología SERQUAL, la cual se basa en las percepciones y expectativas del consumidor, además podemos mencionar a la SERVPERF, que fue propuesta por Cronin y Taylor entre 1992 y 1994 que mide principalmente el desempeño o performance.

3.2.3. La Organización Internacional de Normalización

El ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial (organismos miembros de ISO). El trabajo que realizan para la preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO, cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora continuamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todas las materias de normalización electrotécnica. La Norma Internacional ISO 9000 ha sido elaborada por el Comité Técnico ISO/TC 176, Gestión y aseguramiento de la calidad, Subcomité SC 1, Conceptos y terminología (ISO copyright office , 2005).

3.2.4. Las Normas ISO

Las normas relacionadas a la calidad por ejemplo tenemos:

- La Norma ISO 9000
- La Norma ISO 9001
- La Norma ISO 9004
- La Norma ISO 19011

Todas estas normas de la Organización Internacional de Normalización, forman un grupo de normas de sistemas de gestión de la calidad que ayudan y facilitan la mutua comprensión en el comercio nacional e internacional (ISO copyright office , 2005).

3.2.5. Satisfacción del Cliente (usuario)

Cuando hablamos de marketing, no podemos dejar de hablar de la satisfacción del cliente, que es un importante aspecto a considerar dentro de las políticas y planes de la empresa. La satisfacción del cliente en términos simples es

una medida para que los interesados puedan comparar si un producto o servicio cumple con las características del cliente o las superan, mientras mayor sea el número de clientes satisfechos, mayor será el índice o indicador de calidad (índice de calificación), esta métrica es de gran utilidad para una empresa en su gestión y control de negocios.

Cuando hablamos de marketing tampoco podemos dejar de hablar de Phillip Kotler y Kevin Lane Keller, quienes en su libro *Dirección de Marketing* nos plasman su idea de satisfacción: “la satisfacción es el conjunto de sentimientos de placer o decepción”, analizando esta aseveración podemos estar de acuerdo inmediatamente al imaginarnos en esa posición, además mencionan que genera en una persona como consecuencia de comparar el valor percibido en el uso de un producto (o resultado) contra las expectativas que se tenían. Si el resultado es más negativo que las expectativas, el cliente o usuario queda insatisfecho. Si es igual a las expectativas, estará satisfecho. Si supera las expectativas, el cliente o usuario estará muy satisfecho o complacido. Las evaluaciones de los clientes o usuarios sobre los resultados del producto dependen de muchos factores, en especial del tipo de relación de lealtad que tengan con la marca. Los consumidores suelen desarrollar percepciones más favorables de un producto cuya marca ya les provoca sentimientos positivos (KELLER, 2012).

La satisfacción del cliente o usuario, es un KPI clave para medir el desempeño en una empresa u organización y puede ser tranquilamente parte de sus metas y objetivos. En el mercado actual podemos ver a las empresas competir por generar mayor demanda, adoptar nuevos clientes, por lo que diferenciarse (diferenciación) es un factor importante para la estrategia que va a implantar la empresa. Estos índices pueden tener efectos positivos para la empresa de gran impacto, ya que influyen también negativamente, mostrando deficiencias y afectando las ventas y su rentabilidad, por ello su importancia. Pero también tiene

un efecto multiplicador con los clientes satisfechos, ya que generan un marketing indirecto con su entorno (familiares y amigos), con el llamado marketing boca a boca, el cual suele ser muy eficaz.

A veces podemos ver que la capacidad de negociación influye en la satisfacción del cliente, por ejemplo vemos a Claro o Movistar, que participan en un mercado oligopólico, ya que existen pocos proveedores del servicio, entonces muchos contratos de planes salen con hojas que contienen párrafos en letras pequeñas, una de estos párrafos suele ser la velocidad de datos del internet al que llaman ilimitado, pero que si leemos bien encontramos que tiene un tope de velocidad rápida y luego seguiremos teniendo internet pero a una velocidad mucho menor casi inútil, entonces la satisfacción será muy baja, por lo que los clientes podrían migrar a mejores promociones u ofertas.

3.2.6. Relación entre calidad y satisfacción.

Dado que ambos conceptos están relacionados estrechamente, incluso algunos autores consideran ambos constructos como sinónimos (Liljander, 1994), que sugiere que los modelos de satisfacción pueden ser denominados de calidad de servicio percibido, ya que, lo que se estudia es un servicio y no un bien de consumo; otros autores, resaltan que los profesionales centrados en la intervención no tienen que diferenciar entre ambos conceptos (Dabholkar, 1995).

Pero, aunque en ambos casos se hable o se documente de evaluaciones subjetivas por parte de los consumidores o usuarios, es importante resaltar ciertas diferencias, indicando que las investigaciones realizadas sobre satisfacción se han centrado en las evaluaciones posteriores a la compra o al consumo, mientras que las investigaciones realizadas sobre las actitudes, han destacado la atención en evaluaciones anteriores a la decisión de compra o de consumo (**Sánchez, 2003**).

3.3. Definiciones conceptuales.

Proceso Administrativo. El Procedimiento administrativo es el cauce formal de la serie de actos en que se concreta la actuación administrativa para la realización de un fin. El procedimiento tiene por finalidad esencial la emisión de un acto administrativo (**Wikipedia.org, 2017**).

Plazo a Resolver. El plazo, jurídicamente es el tiempo legal o contractualmente establecido que ha de transcurrir para que se produzca un efecto jurídico, usualmente el nacimiento o la extinción de un derecho subjetivo o el tiempo durante el que un contrato tendrá vigencia (**Wikipedia.org, 2017**).

Requisitos. Puede emplearse en muy diversos ámbitos. Una oferta de trabajo puede establecer como requisito tener vehículo propio y estudios superiores, excluyendo por tanto a los aspirantes que no cumplan esas condiciones. Para poder votar en un determinado país se debe cumplir una serie de requisitos como ser mayor de edad y tener la nacionalidad en ese país. Igualmente, una discoteca puede establecer como requisitos de entrada condiciones tales como ser mayor de edad e ir bien vestido (**Wikipedia.org, 2017**).

Satisfacción. Acción de satisfacer (Real Academia de la Lengua Española, 2019).
Confianza o seguridad del ánimo (Real Academia de la Lengua Española, 2019).

Usuario. Según la Real Academia Española (RAE), *usuario* es «aquél que usa algo» o «que usa ordinariamente algo». (Real Academia de la Lengua Española, 2019).

Información. Acción y efecto de informar. Comunicación o adquisición de conocimientos que permiten ampliar o precisar los que se poseen sobre una materia determinada (Real Academia de la Lengua Española, 2019).

Indicador. Que indica o sirve para indicar. U. t. c. s. m (Real Academia de la Lengua Española, 2019).

Variable. Magnitud que puede tener un valor cualquiera de los comprendidos en un conjunto (Real Academia de la Lengua Española, 2019).

Características. Dicho de una cualidad: Que da carácter o sirve para distinguir a alguien o sus semejantes. U. t. c. s. f. (Real Academia de la Lengua Española, 2019)

Servicio. Un servicio es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente. ([Wikipedia.org](https://es.wikipedia.org), 2017).

Dato. Información sobre algo concreto que permite su conocimiento exacto o sirve para deducir las consecuencias derivadas de un hecho. (Real Academia de la Lengua Española, 2019).

IV. MARCO METODOLÓGICO

4.1. **Ámbito de estudio.**

El estudio se realizó en el Distrito de Huánuco, Provincia de Huánuco, Departamento de Huánuco.

4.2. **Tipo y nivel de investigación.**

4.1.1. **Tipo de investigación.**

La presente investigación fue:

- El enfoque utilizado necesita de causas, estas pueden ser determinadas o halladas en base a cuestionarios, la información se fue generando de forma secuencial ya que uso una estructura para hallar y analizar los datos obtenidos, todo parte de las ideas o hipótesis que el investigador proponga, hasta que se halló mediciones. magnitudes o indicadores que nos revelaron pruebas de lo cuestionado, entonces en relación a las percepciones y expectativas de los usuarios del OSCE Huánuco, se realizó revisión de literatura anterior relacionada y se construyó un marco teórico en base a ello, del cual derivaron varias hipótesis, y las sometimos a prueba mediante el empleo de diseños de investigación y metodologías apropiadas.

4.1.2. **Nivel de investigación.**

La presente investigación fue:

- Descriptivo: Se determinó y describió el comportamiento de las variables, estas están relacionadas con las expectativas y percepciones de los usuarios de la

OSCE Huánuco. Mediante este tipo de estudio, se logró identificar las características de las variables y fenómenos, además de determinar las causas y efectos de dichos fenómenos.

- ❑ Explicativo: Se desarrollo en base a este tipo de estudio, ya que el propósito era conocer las causas de los eventos o fenómenos sociales, aplicando instrumentos o metodologías en un momento específico (año 2019), y al no haberse realizado antes este tipo de estudios en la OSCE Huánuco, se aplicó un cuestionario de preguntas para conocer más sobre la opinión de los usuarios del OSCE Huánuco.
- ❑ Investigación de campo. Ya que recogimos los datos e información desde el lugar donde estamos analizando las variables, es decir en la Ciudad de Huánuco, por lo tanto, fue no experimental.
- ❑ Transversal o transaccional. Debido que los datos fueron recolectados en un tiempo determinado, en un solo año o instante para puntualizar variables e indagar su ocurrencia e interrelación.

4.3. Población y muestra.

4.3.1. Descripción de la población.

Población. La población que se tomó fue la población de los usuarios del servicio que brinda la OSCE de Huánuco según el último reporte de la OSCE respecto a los trámites realizados en el año 2019. La población que se tomó fue de 8860 usuarios que es la cantidad que se brindó del registro de la OSCE Huánuco.

4.3.2. Muestra y método de muestreo.

Muestra. Para efectos de la recolección de la información se tomó una muestra de los usuarios del servicio del OSCE de Huánuco. El tamaño de muestra se estimó a partir de la población total de personas naturales y jurídicas que contratan con el estado, se determinó realizar la muestra en proporciones similares entre personas naturales y jurídicas.

Los criterios de inclusión fueron:

- Ser proveedores nuevos proveedores o continuadores en el servicio.
- Ser usuarios correspondientes a personas naturales o jurídicas vigentes.
- Que hayan usado el servicio en la OSCE Huánuco.
- Edad comprendida entre los 18 y 70 años.
- Sin ninguna alteración de la conciencia y capaces de comunicarse en español, para comprender las indicaciones del encuestador.
- Aceptación voluntaria de participar en el estudio luego de haber sido informados verbalmente de las características y objetivos de este.

$$M = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{E^2 (N-1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

$$M = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) \cdot (8860)}{(0.05)^2(8860-1) + (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}$$

$$M = 368.24 \text{ Usuarios}$$

$$M \approx 368 \text{ Usuarios}$$

Según el criterio del equipo de investigación:

$$M = 368 \text{ usuarios}$$

DONDE:

M= tamaño de la muestra

N= tamaño de la población

P= probabilidad de éxito

Q= probabilidad de fracaso

E= error (0.01-0.09)

Z=valor en tabla (95% confianza)

4.3.3. Criterios de inclusión y exclusión.

Para realizar el estudio se consideró solo a la Oficina Zonal de Huánuco, de acuerdo al alcance y la magnitud del estudio, por lo tanto, se han excluido las demás Oficinas Zonales de otras regiones del Perú.

4.4. Diseño de investigación.

La presente es una investigación no experimental de diseño transversal, ya que la obtención de los datos pertenece a un solo tiempo o año y se utilizó como instrumento recolector de información de la encuesta.

Descriptivo - Explicativo. Nos proporcionara un sentido de entendimiento, las causas que explican los niveles de satisfacción del usuario y en que ámbitos mejorar.

Factores:

Variables Independientes: *Los procesos administrativos*

Variable Dependiente: *Calidad del servicio*

M1: Muestra 1: Departamento de Huánuco

Xi: Variable Independiente: Los procesos administrativos

O1: Procesamiento de Datos 1, 2: Resultados

Xd: Variable Dependiente: Calidad del servicio

Cuadro 3: Diseño Metodológico

Diseño metodológico	
*método de la investigación	
**Explicativo-transversal	Determinación del universo población
*diseño de la investigación	
**ámbito de la investigación	Departamento de Huánuco
**unidad de estudio	Usuario del OSCE Huánuco
**universo	Usuarios de la Oficina Zonal OSCE Huánuco
**población	8860 usuarios del servicio (2019)
**muestra	$M = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{E^2(N-1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$ M = 368 usuarios
*instrumentos	
**fuentes de investigación	Primaria (entrevistas, encuestas mediante instrumento SERVQUAL) secundaria (libros, normas, documentos digitales)
*criterios de investigación	Procesos administrativos (cualitativos y cuantitativos), Calidad del servicio (cualitativo)
**enfoque	Enfoque cuantitativo
**validez	Datos primarios
**confiabilidad	Programación informática (Excel avanzado, Ms Project, IBM SPSS)

Elaboración: Propia

4.5. Técnicas e instrumentos.

4.5.1. Técnicas:

La Observación: Para esta técnica se usa principalmente los sentidos, consiste en recolectar la información que esta relacionada a un problema a través de la percepción del observador o investigador y luego describe e interpreta lo observado mediante un análisis de la experiencia.

Encuesta: Es una herramienta de la estadística, ella nos permite obtener información de una muestra representativa de una determinada población. Se aplicará a la población que habite en las zonas urbanas del Distrito de Huánuco, en base a la muestra y se utilizaran los cuestionarios

Entrevista: Es una técnica que nos permite entablar una conversación con la muestra seleccionada, en donde el investigador oficia de entrevistador y la muestra seleccionada de entrevistado.

4.5.2. Instrumentos:

Guía de Observación: Este formato nos permite recopilar información recibida a través de la observación del sistema.

Cuestionario/encuesta. Es un instrumento de estadístico que nos permitió recopilar u obtener datos mediante un listado de preguntas destinado a buscar respuestas sobre el problema del estudio.

Guía de entrevista: Entrevista Estructurada. – Este también es un instrumento de recolección de información, por el cual se realizaron unas preguntas, siempre en el mismo orden de prelación y se formularon con los mismos

términos de la investigación. Esta entrevista se realizó sobre la base de un formulario a los trabajadores de la OSCE Huánuco el cual fue previamente preparado y estrictamente revisado.

4.5.2.1. Validación de los instrumentos para la recolección de datos.

Para realizar el estudio se utilizó el muy conocido método para hallar la consistencia interna me refiero al Alfa de Cronbach, mediante instrumentos se desarrolló el análisis que permitió estimar la fiabilidad a través de un conjunto de ítems o preguntas, que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica.

4.5.2.2. Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos.

Descripción del Instrumento. Como sabemos el método SERVQUAL, es una herramienta de escala multidimensional que nos sirve para evaluar la calidad del servicio que brindan las empresas o instituciones públicas, ya que su conceptualización no limita la posibilidad de usarlo en el Estado. Esta metodología fue desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry; quienes plantearon la comparación entre las expectativas y sus percepciones respecto al servicio general hacia los usuarios (Clientes, pacientes, beneficiarios, etc.) las cuales brinda una empresa, institución u organización, y pueden constituir una medida de calidad del servicio y así poder conocer la brecha existente entre ambos indicadores para poder gestionar la mejora en aquellos aspectos.

El instrumento que se utilizó para el estudio, es la encuesta SERVQUAL modificada, para su uso en la Oficina Desconcentrada de la OSCE Huánuco, la misma que incluye veintidós preguntas de las

Expectativas y veintidós preguntas de las Percepciones del usuario, distribuidos en cinco criterios de evaluación de la Calidad, como son:

Fiabilidad: que es la habilidad de dar el servicio prometido tal cual, sin errores, las cuales incluyen preguntas del 01 al 05.

Capacidad de Respuesta: que es la proactividad para ayudar y satisfacer las necesidades de los usuarios, las cuales incluyen preguntas del 06 al 09.

Seguridad: lo cual implica el conocer el servicio prestado, la cortesía y confianza que brindan los trabajadores al usuario, las cuales incluyen preguntas del 10 al 13.

Empatía: atención personalizada al usuario, las cuales incluyen preguntas del 14 al 18.

Aspectos Tangibles: imagen de los ambientes, equipos, trabajadores y materiales, las cuales incluyen preguntas del 19 al 22.

Diseño del cuestionario. El cuestionario está diseñado en base al Modelo SERVQUAL, el cual está basado en cinco dimensiones, las mismas que contienen veintidós ítems sobre el OSCE Huánuco (ZEITHAML, PARASURAMAN y BERRY, 2004).

Para el estudio, se determinó una escala de Likert 3, que comprende un rango de 1 al 7, que representa la importancia de cada ítem, en donde, 1 representa el puntaje más bajo, es decir, cuando el usuario está en total desacuerdo, y 7 representa el puntaje más alto, es decir, cuando el usuario está muy de acuerdo con la pregunta.

Baremación. Para este caso he determinado el nivel de satisfacción como indicador según el nivel de insatisfacción, la clasificación utilizada es por cada pregunta, por criterio y además por

puntaje global de la encuesta aplicada, el estándar que se esperaba era mayor al 40%, en la siguiente tabla apreciamos los rangos.

Cuadro 4: Baremación

PORCENTAJE DE INSATISFACCION	CATEGORIA
MAS DE 60%	POR MEJORAR
40-60%	EN PROCESO
MENOS DE 40%	ACEPTABLE



4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos.

Para realizar nuestras tabulaciones y procesamiento de los datos obtenidos, se utilizó la estadística descriptiva, aplicando programas informáticos como Excel avanzado e IBM SPSS, mediante tablas de frecuencia simple y gráficos estadísticos, que me permitieron cuantificar los valores recogidos de las variables de estudio y posteriormente realizar una interpretación y análisis de los resultados logrando conocer el promedio o media aritmética de la prueba de entrada como el de salida.

Cuadro 5: Técnicas de procesamiento

TÉCNICA	INSTRUMENTO
Estadística descriptiva.	Cuadros estadísticos.
	Gráficos estadísticos.

Tabulación de datos. El trabajo consistió en conocer los grupos, subgrupos, tipos o clases en las que pueden ser clasificadas las respuestas de la encuesta aplicada, logrando armar tablas estadísticas que generan un mayor entendimiento.

Esto además nos permitió determinar qué resultados de variables se necesita a fin de responder las interrogantes, al problema y objetivos planteados, la tabulación se realizó de forma:

Tabulación manual. Se utilizó este método ya que la muestra no es muy grande para realizarla, se fueron contando las respuestas que existían en cada categoría y se fueron anotando en una hoja de tabulación para posteriormente pasarlos a una hoja de Excel de acuerdo al orden de la encuesta, que luego fueron analizados e interpretados.

Análisis e interpretación de datos. Luego de tener los datos tabulados, empezamos a describir los resultados mediante la identificación de las dimensiones analizadas y la composición de las respuestas de acuerdo a la escala de Likert, se elaboró cuadros estadísticos, gráficos (histogramas), además se mostraron los resultados de manera porcentual para un mejor entendimiento de su impacto.

Cuadro 6: Técnicas e instrumentos utilizados para determinar los procesos administrativos y calidad del servicio de la OSCE Huánuco

1. Para el acopio bibliográfico.

<i>Método del fichaje usado</i>	Instrumento
	1. Fichas bibliográficas.
	2. Fichas de resumen.
	3. Fichas de referencia.

2. Para el acopio de datos.

Técnica	Instrumento	Grupo de aplicación
<i>De la encuesta.</i>	El cuestionario (escala de Likert)	· A los usuarios del OSCE
<i>De análisis documental.</i>	La guía de análisis documental	· Registros del OSCE
		· Registros de la Oficina desconcentrada OSCE

3. Para el procesamiento de datos.

<i>Técnica</i> <i>Excel</i> <i>SPSS</i>	Instrumento
	1. Cuadros estadísticos.
	2. Estadígrafos como:
	Frecuencia
	Porcentaje
	Gráfico estadístico
	La media.
	La desviación típica.
	La varianza
	El Alfa de Cronbach
	Correlación múltiple al cuadrado

4. Para la presentación de datos.

<i>Técnica</i> Métodos y Técnicas estadísticas	Instrumento
	1. Cuadros estadísticos.
	2. Gráficos estadísticos como: Gráficos de barras.

5. Para el análisis e interpretación.

Técnica	Etapas	Instrumentos
Hermenéutica.	La descripción.	Estadígrafos descriptivos.
	La explicación.	Coefficientes de variabilidad.
	La comparación.	Promedios aritméticos.

6. Para la prueba de hipótesis.

Técnica	Instrumentos
Metodología SERVQUAL	1. Baremación
	2. Índice de calidad del servicio (ICS)
	3. Brechas de calidad

4.7. Aspectos éticos.

Se solicitó a la institución en su momento, el permiso correspondiente para la aplicación de las encuestas y toda la información recibida. En cuanto a las personas encuestadas, se reservó la privacidad de sus identidades, ya que el estudio es con fines académicos y no tenemos autorización para divulgar dicha información, el mal uso del contenido de este estudio no será responsabilidad del tesista.

V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Análisis Descriptivo.

Luego de un trabajo de campo exhaustivo, y agradeciendo las facilidades que se me otorgó en la OSCE Huánuco, para poder aplicar las encuestas dentro de la institución, y a lo largo de estos trámites y labores, se pudo concretar con éxito el estudio relacionado a la calidad del servicio.

En esta sección analizamos al usuario en cinco dimensiones entre las cuales están: la fiabilidad, la empatía, la capacidad de respuesta, la seguridad y los elementos tangibles; tanto en lo que respecta a las expectativas (lo que se espera del servicio) y a las percepciones (lo que se recibe en realidad), todo esto en contraste al modelo SERVQUAL que se decidió utilizar para poder demostrar las hipótesis planteadas. Como sabemos este método es muy utilizado en las empresas privadas y en algunos pocos casos en las instituciones públicas, y aún menos en el Perú.

Escala no comparativa.

Likert (este tipo de escala se basa en la elección de un conjunto de enunciados que sean capaces en su conjunto de medir lo que se desea (habitualmente actitudes) y se le pide al entrevistado que exprese sus grados de acuerdo o desacuerdo). (Petraacci, 1998).

Esta investigación considera la escala de Likert en siete opciones o puntos, que van desde fuertemente de acuerdo, hasta fuertemente en desacuerdo, como referencia al estudio de Lee y Guerin, que midieron sus variables o criterios en su investigación denominada “Calidad ambiental interior relacionada con la satisfacción y el rendimiento de los ocupantes en edificios con certificación

LEED”; con escalas que van desde muy satisfecho (+3) hasta muy insatisfecho (-3). (Lee & Guerin, 2009).

Asimismo, como señala Hodge y Gillespie (2003), algunos entrevistados gradúan su intensidad que va del “fuertemente de acuerdo” a “neutral” y hasta “fuertemente en desacuerdo”. (Hodge & Gillespie, 2003)

5.1.1. Presentación de resultados

5.1.1.1 Según las Expectativas del Usuario

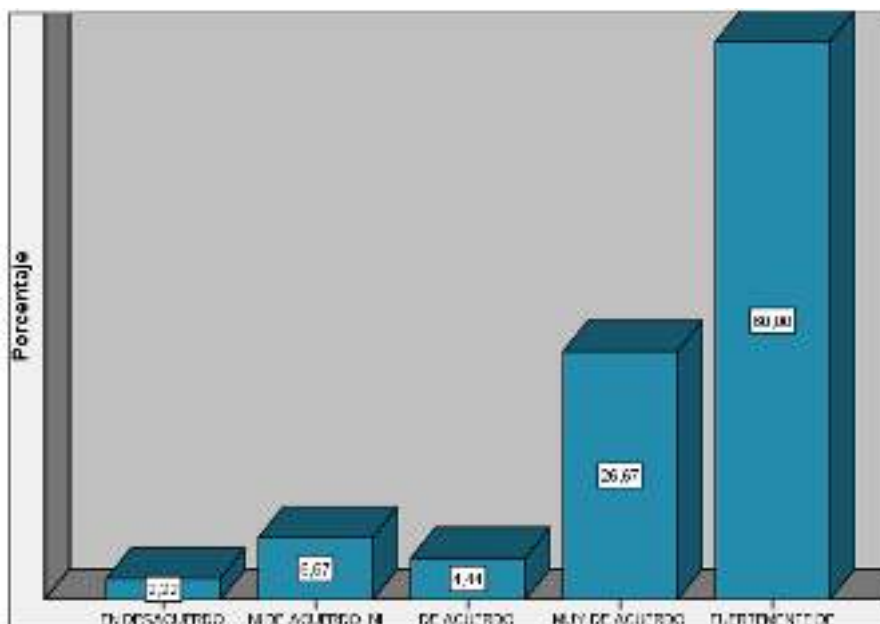
Cuadro 7: Que el personal de informes del OSCE le brinde y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención o consulta

Respuestas (Escala de Likert)	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2,2	2,2	2,2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6,7	6,7	8,9
De acuerdo	4,4	4,4	13,3
Muy de acuerdo	26,7	26,7	40,0
Fuertemente de acuerdo	60,0	60,0	100,0
Total	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta y cuestionario aplicado en OSCE a usuarios

Elaboración: Propia – tesista

Gráfico 1: Que el personal de informes del OSCE le brinde y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención o consulta



Fuente: Encuesta y cuestionario aplicado en OSCE a usuarios

Elaboración: Propia - tesista

Análisis E Interpretación

Según el cuestionario aplicado, se puede notar que los usuarios del servicio están fuertemente de acuerdo con que el personal de informes del OSCE le brindará y le explicara de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención o consulta, dando un total de 60,00%, además las personas que están muy de acuerdo con esta pregunta son el 26,67% de los encuestados, y de acuerdo un 4,44%, es decir existe un alto porcentaje de personas que esperan que haya una buena atención del personal de informes.

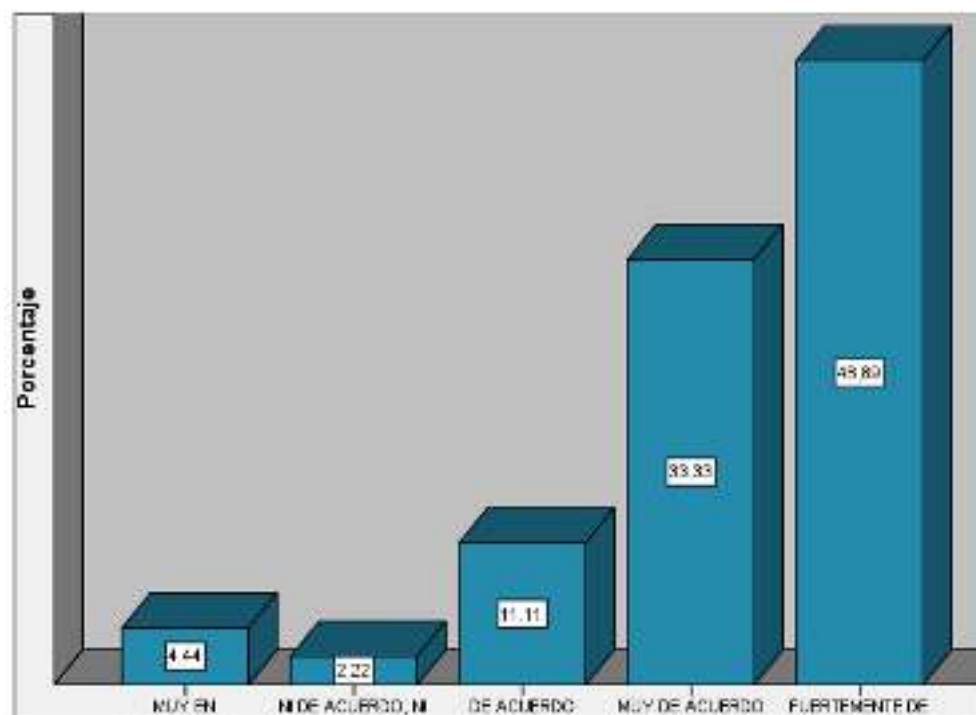
Cuadro 8: Que la consulta con el representante del OSCE se realice en el horario programado

Respuestas (Escala de Likert)	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	4,4	4,4	4,4
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2,2	2,2	6,7
Válidos De acuerdo	11,1	11,1	17,8
Muy de acuerdo	33,3	33,3	51,1
Fuertemente de acuerdo	48,9	48,9	100,0
Total	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta y cuestionario aplicado en OSCE a usuarios

Elaboración: Propia – tesista

Gráfico 2: Que la consulta con el representante del OSCE se realice en el horario programado



Fuente: Encuesta y cuestionario aplicado en OSCE a usuarios

Elaboración: Propia – tesista

Análisis E Interpretación

Según el cuestionario aplicado, se puede notar que los usuarios del servicio están fuertemente de acuerdo con que la consulta con el representante del OSCE se realice en el horario programado, dando un total de 48,89%, además las personas que están muy de acuerdo con esta pregunta son el 33,33% de los encuestados, y de acuerdo un 11,11%, es decir existe un alto porcentaje de personas que esperan que se respete el horario programado.

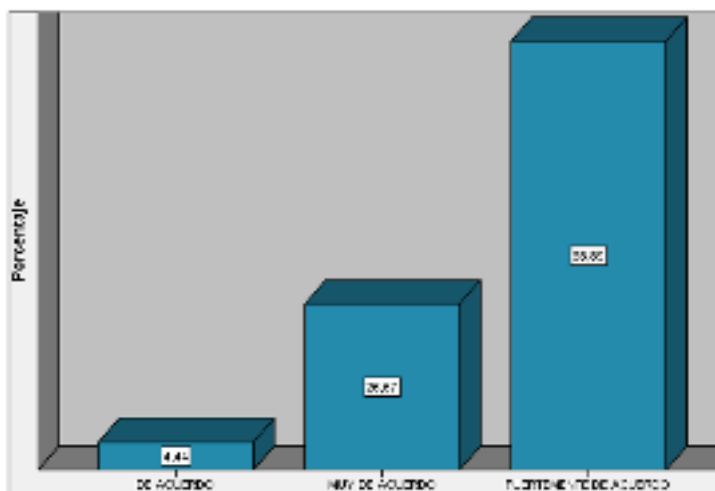
Cuadro 9: Que la atención del OSCE se realice respetando la programación y el orden de llegada

Respuestas (Escala de Likert)	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	4,4	4,4	4,4
Muy de acuerdo	26,7	26,7	31,1
Fuertemente de acuerdo	68,9	68,9	100,0
Total	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta y cuestionario aplicado en OSCE a usuarios

Elaboración: Propia – tesista

Gráfico 3: Que la atención del OSCE se realice respetando la programación y el orden de llegada



Fuente: Encuesta y cuestionario aplicado en OSCE a usuarios

Elaboración: Propia - tesista

Análisis E Interpretación

Según el cuestionario aplicado, se puede notar que los usuarios del servicio están fuertemente de acuerdo con que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada, dando un total de 68,89%, además las personas que están muy de acuerdo con esta pregunta son el 26,67% de los encuestados, y de acuerdo un 4,44%, es decir existe un alto porcentaje de personas que esperan que se respete el orden de llegada.

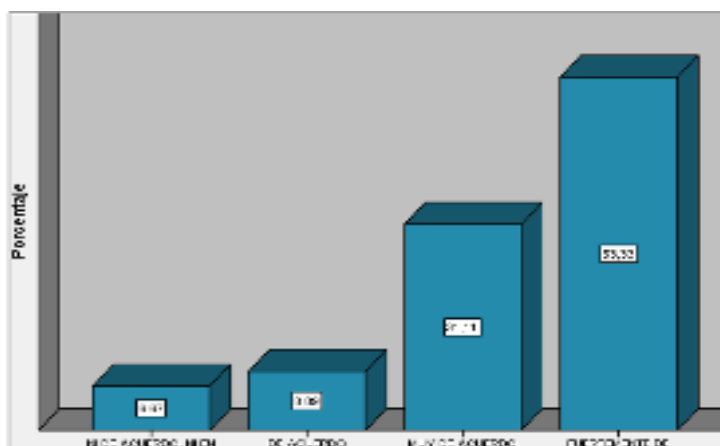
Cuadro 10: Que su historial de trámites se encuentre disponible en la OSCE Huánuco para su atención

Respuestas (Escala de Likert)	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6,7	6,7	6,7
De acuerdo	8,9	8,9	15,6
Muy de acuerdo	31,1	31,1	46,7
Fuertemente de acuerdo	53,3	53,3	100,0
Total	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta y cuestionario aplicado en OSCE a usuarios

Elaboración: Propia – tesista

Gráfico 4: Que su historial de trámites se encuentre disponible en la OSCE Huánuco para su atención



Elaboración: Propia – tesista

Análisis E Interpretación

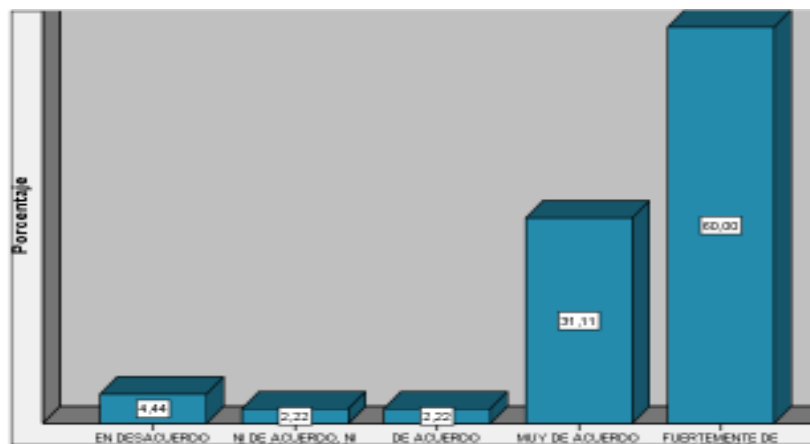
Según el cuestionario aplicado, se puede notar que los usuarios del servicio están fuertemente de acuerdo con que su historial de trámites se encuentre disponible en la OSCE Huánuco para su atención, dando un total de 53,33%, además las personas que están muy de acuerdo con esta pregunta son el 31,11% de los encuestados.

Cuadro 11: Que la OSCE mantenga suficiente comunicación con Ud. O el representante legal para explicarle el seguimiento de su trámite a resolver

Respuestas (Escala de Likert)	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	4,4	4,4	4,4
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2,2	2,2	6,7
Válidos De acuerdo	2,2	2,2	8,9
Muy de acuerdo	31,1	31,1	40,0
Fuertemente de acuerdo	60,0	60,0	100,0
Total	100,0	100,0	

Elaboración: Propia – tesista

Gráfico 5: Que la OSCE mantenga suficiente comunicación con Ud. O el representante legal para explicarle el seguimiento de su trámite a resolver



Elaboración: Propia – tesista

Análisis E Interpretación

De acuerdo con que la OSCE mantenga suficiente comunicación con Ud. o el representante legal para explicarle el seguimiento de su trámite a resolver, dando un total de 60,00%, además las personas que están muy de acuerdo con esta pregunta son el 31,11% de los encuestados, y de acuerdo un 2,22%, es decir existe un alto porcentaje de personas que esperan que exista comunicación constante.

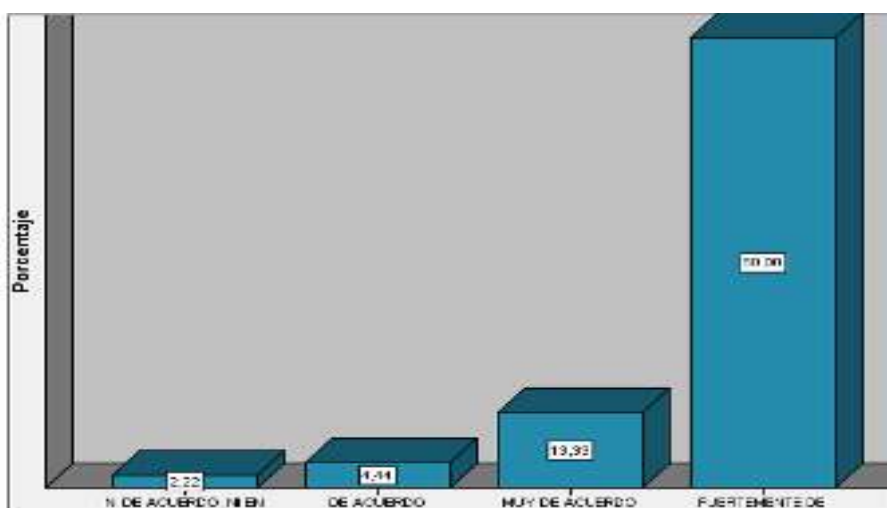
Cuadro 12: Que los trámites administrativos sean rápidos

Respuestas (Escala de Likert)	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2,2	2,2	2,2
De acuerdo	4,4	4,4	6,7
Muy de acuerdo	13,3	13,3	20,0
Fuertemente de acuerdo	80,0	80,0	100,0
Total	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta y cuestionario aplicado en OSCE a usuarios

Elaboración: Propia – tesista

Gráfico 6: Que los trámites administrativos sean rápidos



Elaboración: Propia – tesista

Análisis E Interpretación

Según el cuestionario aplicado, se puede notar que los usuarios del servicio están fuertemente de acuerdo con que los trámites administrativos sean rápidos, dando un total de 80,00%, además las personas que están muy de acuerdo con esta pregunta son el 13,33% de los encuestados, y de acuerdo un 4,44%, es decir existe un alto porcentaje de personas que esperan que exista rapidez en los trámites.

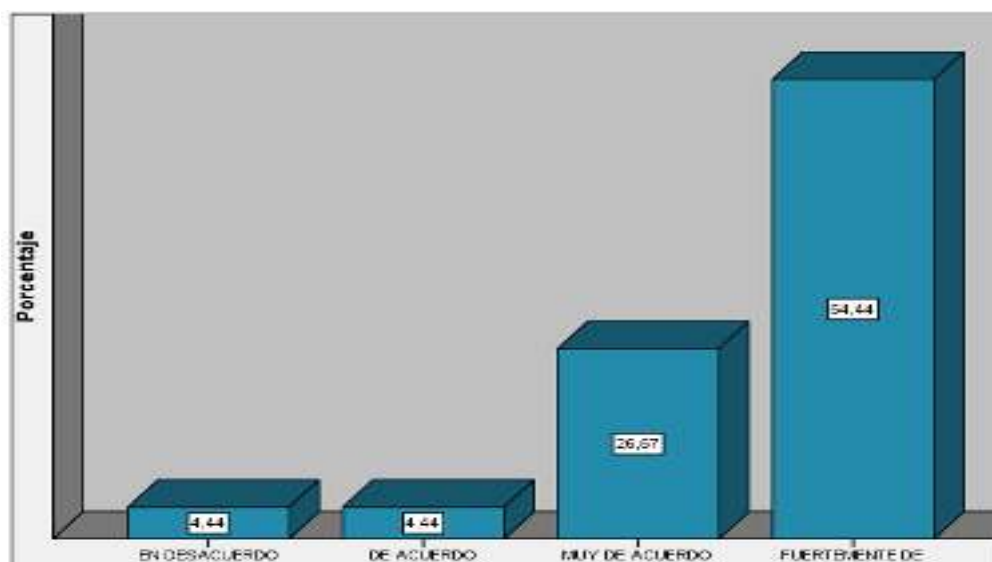
Cuadro 13: Que la atención que brinda el personal de informes sea rápido

Respuestas (Escala de Likert)	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	4,4	4,4	4,4
De acuerdo	4,4	4,4	8,9
Válidos Muy de acuerdo	26,7	26,7	35,6
Fuertemente de acuerdo	64,4	64,4	100,0
Total	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta y cuestionario aplicado en OSCE a usuarios

Elaboración: Propia – tesista

Gráfico 7: Que la atención que brinda el personal de informes sea rápido



Elaboración: Propia – tesista

Análisis E Interpretación

Según el cuestionario aplicado, se puede notar que los usuarios del servicio están fuertemente de acuerdo con que la atención que brinda el personal de informes sea rápida, dando un total de 64,44%, además las personas que están muy de acuerdo con esta pregunta son el 26,67% de los encuestados, y de acuerdo un 4,44%, es decir existe un alto porcentaje de personas que esperan que exista rapidez en la atención del personal.

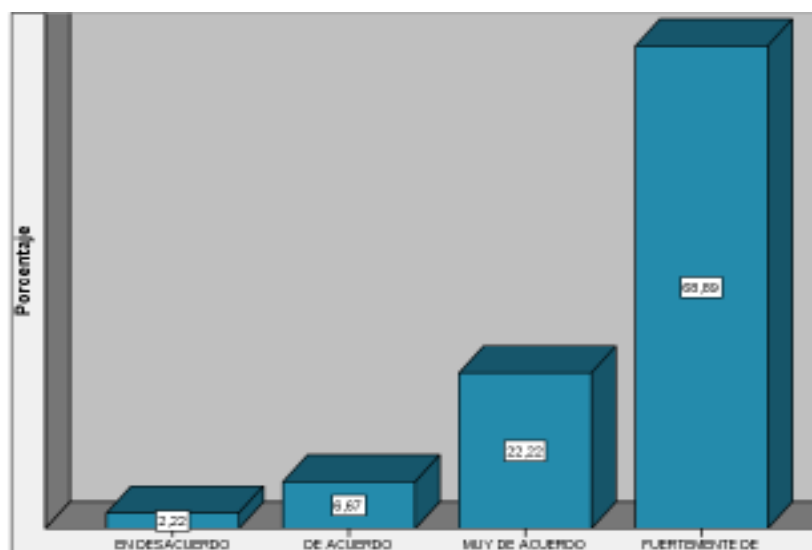
Cuadro 14: Que los trámites para pago de tasas o tarifas sean rápidos

Respuestas (Escala de Likert)	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2,2	2,2	2,2
De acuerdo	6,7	6,7	8,9
Válidos Muy de acuerdo	22,2	22,2	31,1
Fuertemente de acuerdo	68,9	68,9	100,0
Total	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta y cuestionario aplicado en OSCE a usuarios

Elaboración: Propia – tesista

Gráfico 8: Que los trámites para pago de tasas o tarifas sean rápidos



Elaboración: Propia - tesista

Análisis E Interpretación

Según el cuestionario aplicado, se puede notar que los usuarios del servicio están fuertemente de acuerdo con que los trámites para pago de tasas o tarifas sean rápidos, dando un total de 68,89%, además las personas que están muy de acuerdo con esta pregunta son el 22,22% de los encuestados, y de acuerdo un 6,67%, es decir existe un alto porcentaje de personas que esperan que exista rapidez en los pagos de tasas o tarifas.

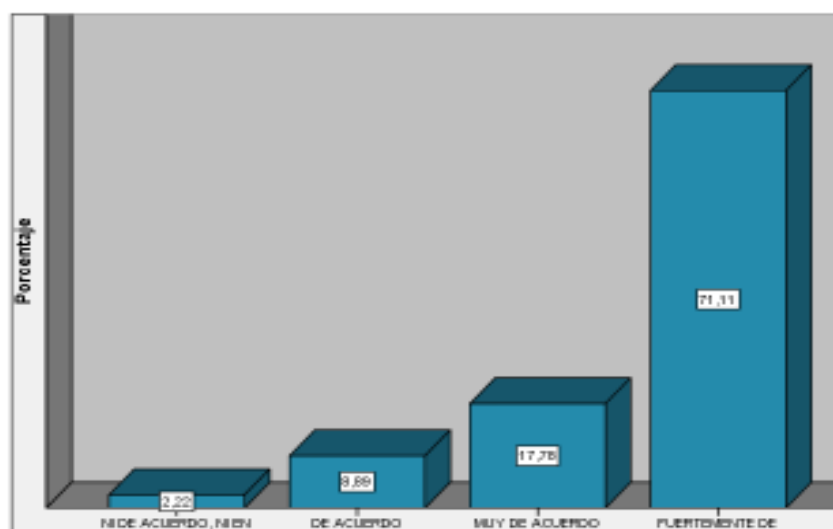
Cuadro 15: Que las denuncias se tramiten y den respuesta de manera rápida

Respuestas (Escala de Likert)	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2,2	2,2	2,2
De acuerdo	8,9	8,9	11,1
Muy de acuerdo	17,8	17,8	28,9
Fuertemente de acuerdo	71,1	71,1	100,0
Total	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta y cuestionario aplicado en OSCE a usuarios

Elaboración: Propia - tesista

Gráfico 9: Que las denuncias se tramiten y den respuesta de manera rápida



Elaboración: Propia – tesista

Análisis E Interpretación

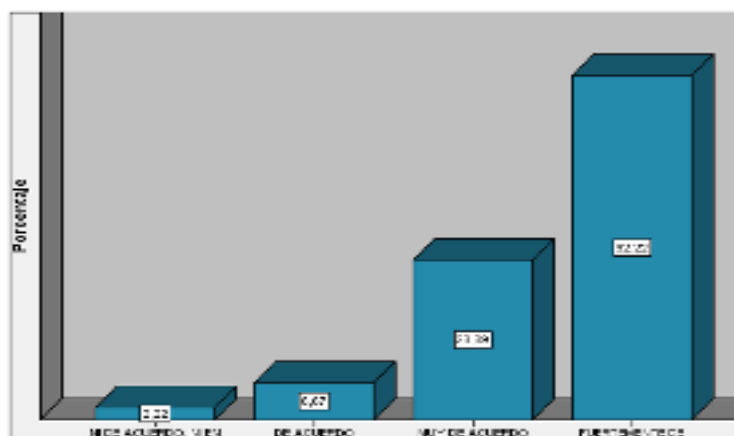
Según el cuestionario aplicado, se puede notar que los usuarios del servicio están fuertemente de acuerdo con que las denuncias se tramiten y den respuesta de manera rápida, dando un total de 71,11%, además las personas que están muy de acuerdo con esta pregunta son el 17,78% de los encuestados, y de acuerdo un 8,89%, es decir existe un alto porcentaje de personas que esperan que exista rapidez en las denuncias presentadas.

Cuadro 16: Que el personal OSCE Huánuco le brinde tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre el trámite a realizar

Respuestas (Escala de Likert)	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2,2	2,2	2,2
De acuerdo	6,7	6,7	8,9
Muy de acuerdo	28,9	28,9	37,8
Fuertemente de acuerdo	62,2	62,2	100,0
Total	100,0	100,0	

Elaboración: Propia – tesista

Gráfico 10: Que el personal OSCE Huánuco le brinde tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre el trámite a realizar



Elaboración: Propia – tesista

Análisis E Interpretación

Según el cuestionario aplicado, se puede notar que los usuarios del servicio están fuertemente de acuerdo con que el personal OSCE Huánuco le brinde tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre el trámite a realizar, dando un total de 62,22%, además las personas que están muy de acuerdo con esta pregunta son el 28,89% de los encuestados, y de acuerdo un 6,67%, es decir existe un alto porcentaje de personas que esperan que se le brinde el tiempo necesario a sus consultas.

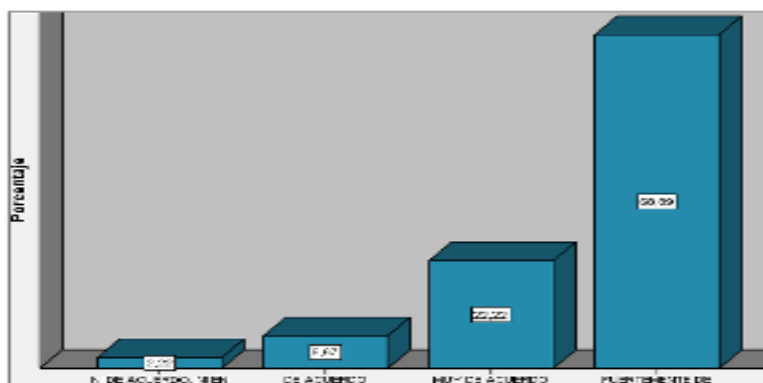
Cuadro 17: Que el personal OSCE muestre interés para mejorar o solucionar su problema en trámite

Respuestas (Escala de Likert)	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2,2	2,2	2,2
De acuerdo	6,7	6,7	8,9
Muy de acuerdo	22,2	22,2	31,1
Fuertemente de acuerdo	68,9	68,9	100,0
Total	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta y cuestionario aplicado en OSCE a usuarios

Elaboración: Propia - tesista

Gráfico 11: Que el personal OSCE muestre interés para mejorar o solucionar su problema en trámite



Elaboración: Propia – tesista

Análisis E Interpretación

Según el cuestionario aplicado, se puede notar que los usuarios del servicio están fuertemente de acuerdo con que el personal OSCE muestre interés para mejorar o solucionar su problema en trámite, dando un total de 68,89%, además las personas que están muy de acuerdo con esta pregunta son el 22,22% de los encuestados, y de acuerdo un 6,67%, es decir existe un alto porcentaje de personas que esperan que se le muestre el interés debido a sus consultas.

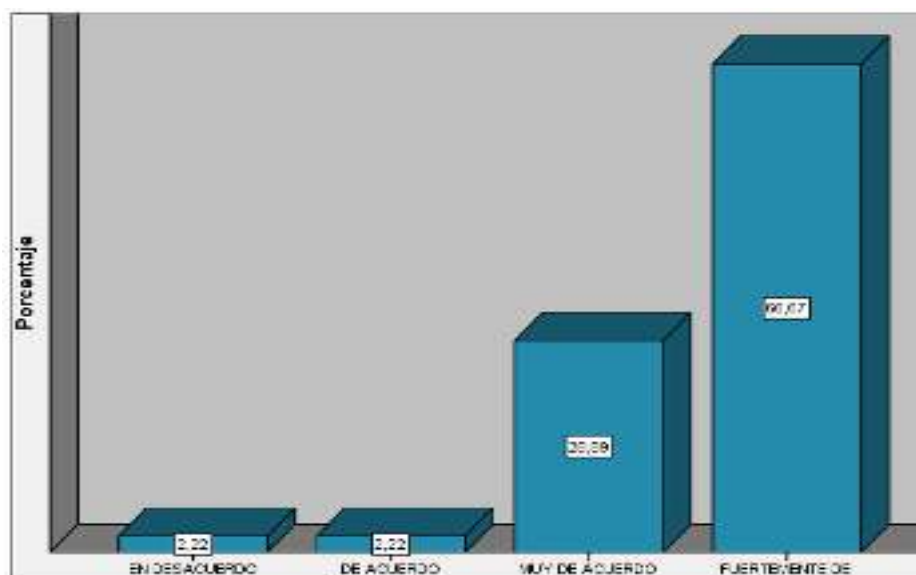
Cuadro 18: Que durante su consulta o trámite en el OSCE se respete su privacidad

Respuestas (Escala de Likert)	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2,2	2,2	2,2
De acuerdo	2,2	2,2	4,4
Válidos Muy de acuerdo	28,9	28,9	33,3
Fuertemente de acuerdo	66,7	66,7	100,0
Total	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta y cuestionario aplicado en OSCE a usuarios

Elaboración: Propia - tesista

Gráfico 12: Que durante su consulta o trámite en el OSCE se respete su privacidad



Elaboración: Propia – tesista

Análisis E Interpretación

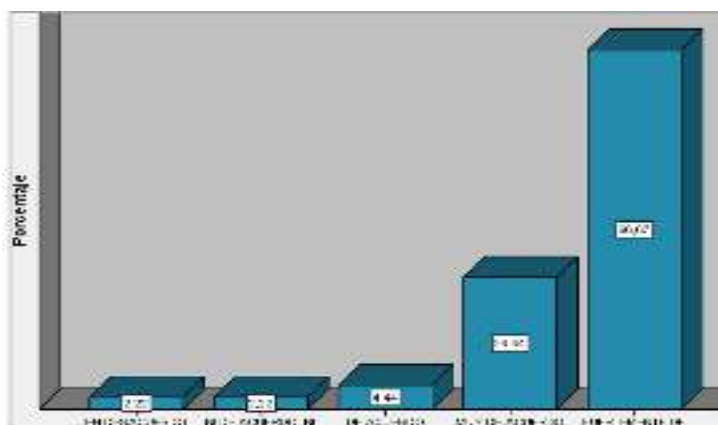
Según el cuestionario aplicado, se puede notar que los usuarios del servicio están fuertemente de acuerdo con que durante su consulta o trámite se respete su privacidad, dando un total de 66,67%, además las personas que están muy de acuerdo con esta pregunta son el 28,89% de los encuestados, y de acuerdo un 2,22%, es decir existe un alto porcentaje de personas que esperan que se respete su privacidad en las consultas.

Cuadro 19: Que el personal OSCE realice una revisión completa y minuciosa de los documentos para el trámite por el cual será atendido

Respuestas (Escala de Likert)	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2,2	2,2	2,2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2,2	2,2	4,4
Válidos De acuerdo	4,4	4,4	8,9
Muy de acuerdo	24,4	24,4	33,3
Fuertemente de acuerdo	66,7	66,7	100,0
Total	100,0	100,0	

Elaboración: Propia – tesista

Gráfico 13: Que el personal OSCE realice una revisión completa y minuciosa de los documentos para el trámite por el cual será atendido



Elaboración: Propia – tesista

Análisis E Interpretación

Según el cuestionario aplicado el personal OSCE realice una revisión completa y minuciosa de los documentos para el trámite por el cual será atendido, dando un total de 66,67%, además las personas que están muy de acuerdo con esta pregunta son el 24,44% de los encuestados, y de acuerdo un 4,44%, es decir existe un alto porcentaje de personas que esperan que se realice un revisión minuciosa de los documentos para el trámite.

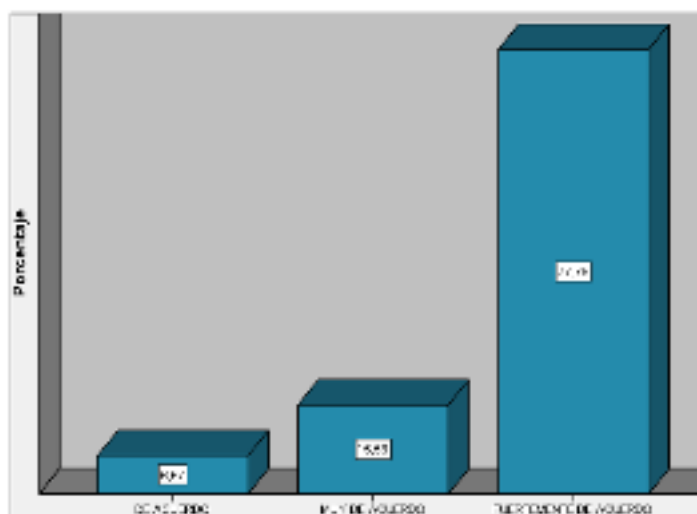
Cuadro 20: Que el personal OSCE Huánuco lo trate con amabilidad, respeto y paciencia

Respuestas (Escala de Likert)	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	6,7	6,7	6,7
Muy de acuerdo	15,6	15,6	22,2
Fuertemente de acuerdo	77,8	77,8	100,0
Total	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta y cuestionario aplicado en OSCE a usuarios

Elaboración: Propia – tesista

Gráfico 14: Que el personal OSCE Huánuco lo trate con amabilidad, respeto y paciencia



Elaboración: Propia - tesista

Análisis E Interpretación

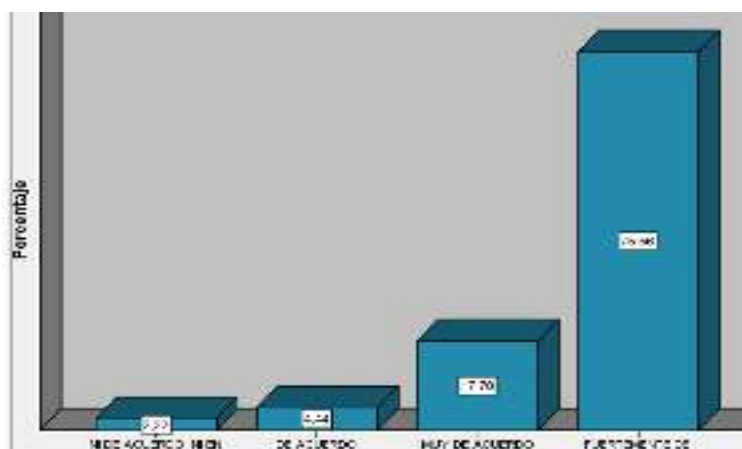
Según el cuestionario aplicado, se puede notar que los usuarios del servicio están fuertemente de acuerdo con que el personal OSCE Huánuco lo trate con amabilidad, respeto y paciencia, dando un total de 77,78%, además las personas que están muy de acuerdo con esta pregunta son el 15,56% de los encuestados, y de acuerdo un 6,67%, es decir existe un alto porcentaje de personas que esperan que se les trate con amabilidad, respeto y paciencia en las atenciones brindadas.

Cuadro 21: Que el personal OSCE Huánuco le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención

Respuestas (Escala de Likert)	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2,2	2,2	2,2
De acuerdo	4,4	4,4	6,7
Muy de acuerdo	17,8	17,8	24,4
Fuertemente de acuerdo	75,6	75,6	100,0
Total	100,0	100,0	

Elaboración: Propia – tesista

Gráfico 15: Que el personal OSCE Huánuco le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención



Elaboración: Propia – tesista

Análisis E Interpretación

Según el cuestionario aplicado, se puede notar que los usuarios del servicio están fuertemente de acuerdo con que el personal OSCE Huánuco le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención, dando un total de 75,56%, además las personas que están muy de acuerdo con esta pregunta son el 17,78% de los encuestados, y de acuerdo un 4,44%, es decir existe un alto porcentaje de personas que esperan que se les muestre interés durante su atención.

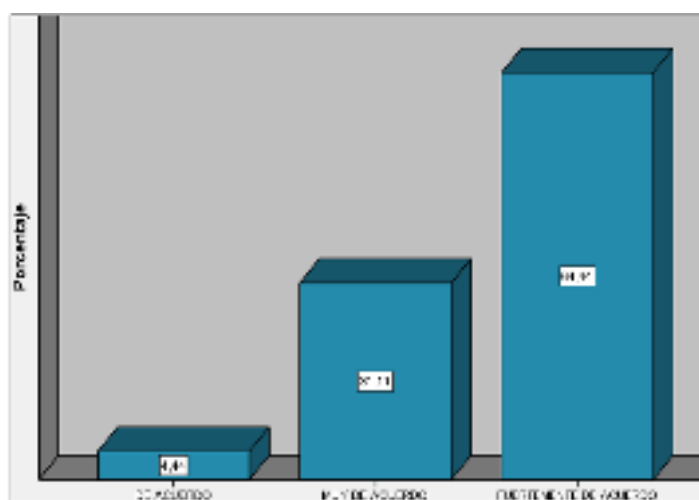
Cuadro 22: Que Ud. Comprenda la explicación que el personal del OSCE Huánuco le brindara sobre la consulta resultado de la atención

Respuestas (Escala de Likert)	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	4,4	4,4	4,4
Muy de acuerdo	31,1	31,1	35,6
Fuertemente de acuerdo	64,4	64,4	100,0
Total	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta y cuestionario aplicado en OSCE a usuarios

Elaboración: Propia – tesista

Gráfico 16: Que Ud. Comprenda la explicación que el personal del OSCE Huánuco le brindara sobre la consulta resultado de la atención



Fuente: Encuesta y cuestionario aplicado en OSCE a usuarios

Análisis E Interpretación

Según el cuestionario aplicado, se puede notar que los usuarios del servicio están fuertemente de acuerdo con que se comprenda la explicación que el personal del OSCE Huánuco le brindara sobre la consulta resultado de la atención, dando un total de 64,44%, además las personas que están muy de acuerdo con esta pregunta son el 31,11% de los encuestados, y de acuerdo un 4,44%, es decir existe un alto porcentaje de personas que esperan la comprensión de la consulta durante su atención.

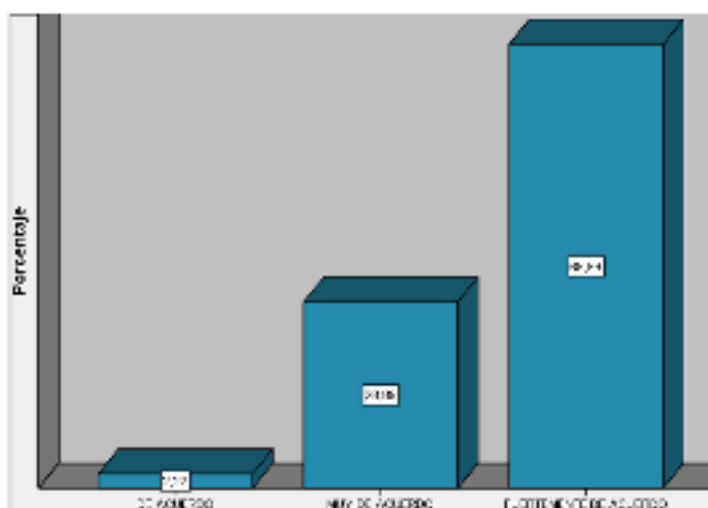
Cuadro 23: Que Ud. Comprenda la explicación que el personal del OSCE Huánuco le brindara sobre el proceso a realizar posteriormente

Respuestas (Escala de Likert)	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	2,2	2,2	2,2
Muy de acuerdo	28,9	28,9	31,1
Fuertemente de acuerdo	68,9	68,9	100,0
Total	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta y cuestionario aplicado en OSCE a usuarios

Elaboración: Propia – tesista

Gráfico 17: Que Ud. Comprenda la explicación que el personal del OSCE Huánuco le brindara sobre el proceso a realizar posteriormente



Elaboración: Propia – tesista

Análisis E Interpretación

Según el cuestionario aplicado, se puede notar que los usuarios del servicio están fuertemente de acuerdo con que se comprenda la explicación que el personal del OSCE Huánuco le brindara sobre el proceso a realizar posteriormente, dando un total de 68,89%, además las personas que están muy de acuerdo con esta pregunta son el 28,89% de los encuestados, y de acuerdo un 2,22%, es decir existe un alto porcentaje de personas que esperan la comprensión del proceso posterior a realizar.

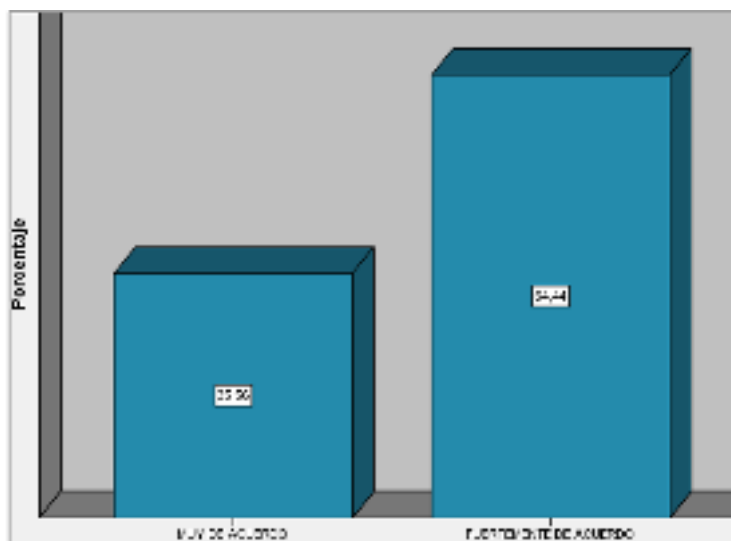
Cuadro 24: Que el personal de seguridad del OSCE le muestre respeto y amabilidad al recibirlo en la entrada

Respuestas (Escala de Likert)	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	35,6	35,6	35,6
Válidos Fuertemente de acuerdo	64,4	64,4	100,0
Total	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta y cuestionario aplicado en OSCE a usuarios

Elaboración: Propia – tesista

Gráfico 18: Que el personal de seguridad del OSCE le muestre respeto y amabilidad al recibirlo en la entrada



Fuente: Encuesta y cuestionario aplicado en OSCE a usuarios

Elaboración: Propia – tesista

Análisis E Interpretación

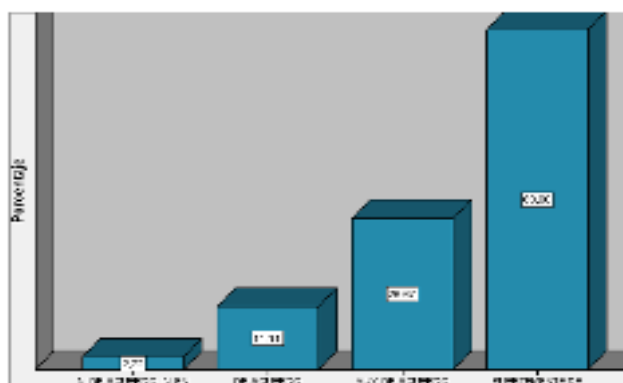
Según el cuestionario aplicado, se puede notar que los usuarios del servicio están fuertemente de acuerdo con que el personal de seguridad del OSCE le muestre respeto y amabilidad al recibirlo en la entrada, dando un total de 64,44%, además las personas que están muy de acuerdo con esta pregunta son el 35,56% de los encuestados, es decir existe un alto porcentaje de personas que esperan una recepción con respeto por parte de la persona de seguridad y que tenga formas de explicar u orientar que sean amables.

Cuadro 25: Que los carteles, letreros y flechas para la consulta en el OSCE sean adecuados para orientar a los usuarios

Respuestas (Escala de Likert)	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2,2	2,2	2,2
De acuerdo	11,1	11,1	13,3
Muy de acuerdo	26,7	26,7	40,0
Fuertemente de acuerdo	60,0	60,0	100,0
Total	100,0	100,0	

Elaboración: Propia – tesista

Gráfico 19: Que los carteles, letreros y flechas para la consulta en el OSCE sean adecuados para orientar a los usuarios



Elaboración: Propia – tesista

Análisis E Interpretación

Según el cuestionario aplicado, se puede notar que los usuarios del servicio están fuertemente de acuerdo con que los carteles, letreros y flechas para la consulta en el OSCE sean adecuados para orientar a los usuarios, dando un total de 60,00%, además las personas que están muy de acuerdo con esta pregunta son el 26,67% de los encuestados, y de acuerdo un 11,11%, y también personas que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con un bajo porcentaje de 2,22%; es decir existe un alto porcentaje de personas que esperan exista una señalización clara para orientarse dentro de la institución.

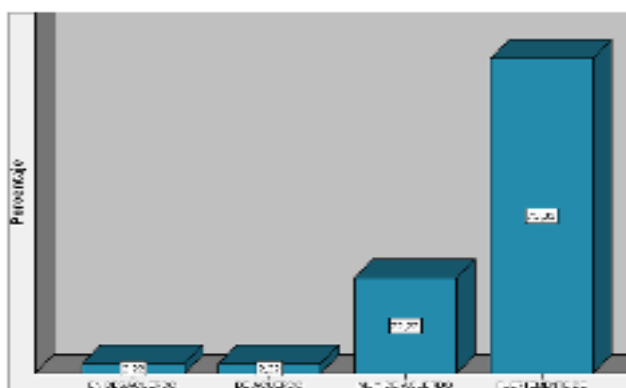
Cuadro 26: Que la consulta en el OSCE cuente con suficiente personal para informar y orientar a los usuarios

Respuestas (Escala de Likert)	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2,2	2,2	2,2
De acuerdo	2,2	2,2	4,4
Válidos Muy de acuerdo	22,2	22,2	26,7
Fuertemente de acuerdo	73,3	73,3	100,0
Total	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta y cuestionario aplicado en OSCE a usuarios

Elaboración: Propia – tesista

Gráfico 20: Que la consulta en el OSCE cuente con suficiente personal para informar y orientar a los usuarios



Elaboración: Propia – tesista

Análisis E Interpretación

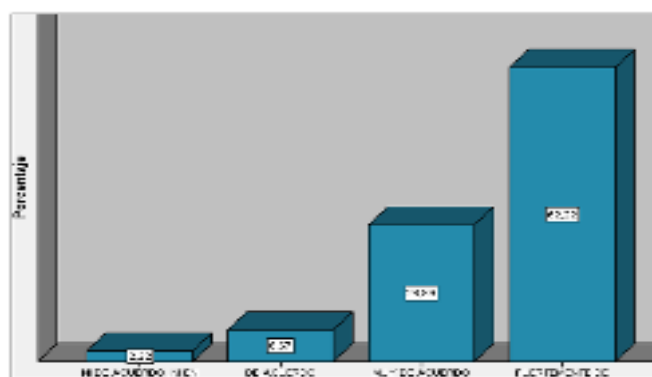
Según el cuestionario aplicado, se puede notar que los usuarios del servicio están fuertemente de acuerdo con que la consulta cuente con suficiente personal para informar y orientar a los usuarios, dando un total de 73,33%, además las personas que están muy de acuerdo con esta pregunta son el 22,22% de los encuestados, y de acuerdo un 2,22%, y también personas que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con un bajo porcentaje de 2,22%; es decir existe un alto porcentaje de personas que esperan exista un número adecuado de personal para evitar colas y demoras en la atención.

Cuadro 27: Que las oficinas del OSCE cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención

Respuestas (Escala de Likert)	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2,2	2,2	2,2
De acuerdo	6,7	6,7	8,9
Muy de acuerdo	28,9	28,9	37,8
Fuertemente de acuerdo	62,2	62,2	100,0
Total	100,0	100,0	

Elaboración: Propia – tesista

Gráfico 21: Que las oficinas del OSCE cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención



Elaboración: Propia – tesista

Análisis E Interpretación

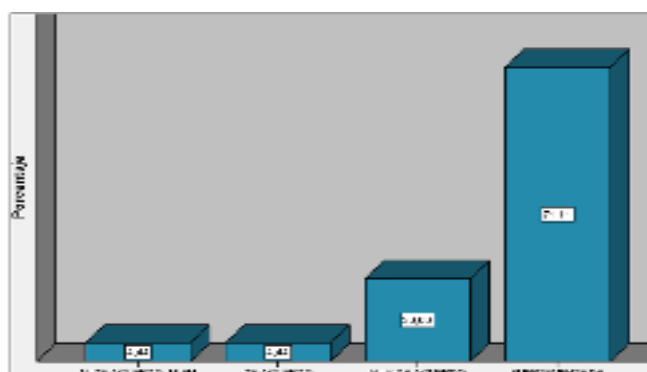
Según el cuestionario aplicado, se puede notar que los usuarios del servicio están fuertemente de acuerdo, dando un total de 62,22%, además las personas que están muy de acuerdo con esta pregunta son el 28,89% de los encuestados, y de acuerdo un 6,67%, y también personas que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con un bajo porcentaje de 2,22%; es decir existe un alto porcentaje de personas que esperan exista computadoras, folletos, trípticos, entre otros, que puedan complementar una buena atención.

Cuadro 28: Que el área de atención y la sala de espera se encuentren limpios y los asientos sean cómodos

Respuestas (Escala de Likert)	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4,4	4,4	4,4
De acuerdo	4,4	4,4	8,9
Muy de acuerdo	20,0	20,0	28,9
Fuertemente de acuerdo	71,1	71,1	100,0
Total	100,0	100,0	

Elaboración: Propia – tesista

Gráfico 22: Que el área de atención y la sala de espera se encuentren limpios y los asientos sean cómodos



Elaboración: Propia – tesista

Análisis E Interpretación

Según el cuestionario aplicado, se puede notar que los usuarios del servicio están fuertemente de acuerdo con que el área de atención y la sala de espera se encuentren limpios y los asientos sean cómodos, dando un total de 71,11%, además las personas que están muy de acuerdo con esta pregunta son el 20,00% de los encuestados, y de acuerdo un 4,44%, y también personas que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con un bajo porcentaje de 4,44%; es decir existe un alto porcentaje de personas que esperan que exista un ambiente limpio y acogedor.

5.1.1.2. Según Las Percepciones Del Usuario

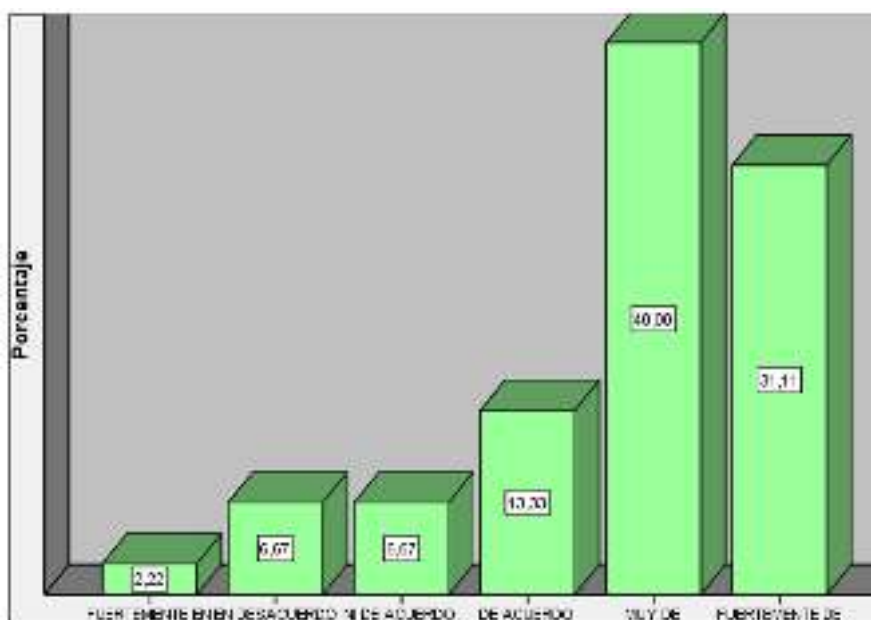
Cuadro 29: El personal de informes del OSCE, le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención o consulta.

Respuestas (Escala de Likert)	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Fuertemente en desacuerdo	2,2	2,2	2,2
En desacuerdo	6,7	6,7	8,9
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6,7	6,7	15,6
De acuerdo	13,3	13,3	28,9
Muy de acuerdo	40,0	40,0	68,9
Fuertemente de acuerdo	31,1	31,1	100,0
Total	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta y cuestionario aplicado en OSCE a usuarios

Elaboración: Propia – tesista

Gráfico 23: El personal de informes del OSCE, le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención o consulta.



Fuente: Encuesta y cuestionario aplicado en OSCE a usuarios

Elaboración: Propia - tesista

Análisis E Interpretación

Según el cuestionario aplicado, se puede notar que los usuarios del servicio creen que el personal de informes del OSCE le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención o consulta, están fuertemente de acuerdo con esta percepción en un 31,11%, y muy fuertemente de acuerdo un 40,00% y sumados a ello las personas que están de acuerdo con un 13,33%; es decir hay una alta percepción de que el personal explica claramente los tramites a realizar, pero también existen personas que están en desacuerdo con una suma total de 8,89% y ni de acuerdo ni en desacuerdo con un porcentaje bajo de 6,67%, también podemos notar la aparición de datos en desacuerdo que en las expectativas no incidían, este porcentaje de desacuerdo se debería tener en cuenta ya que podría aumentar según las opiniones de los usuarios entrevistados.

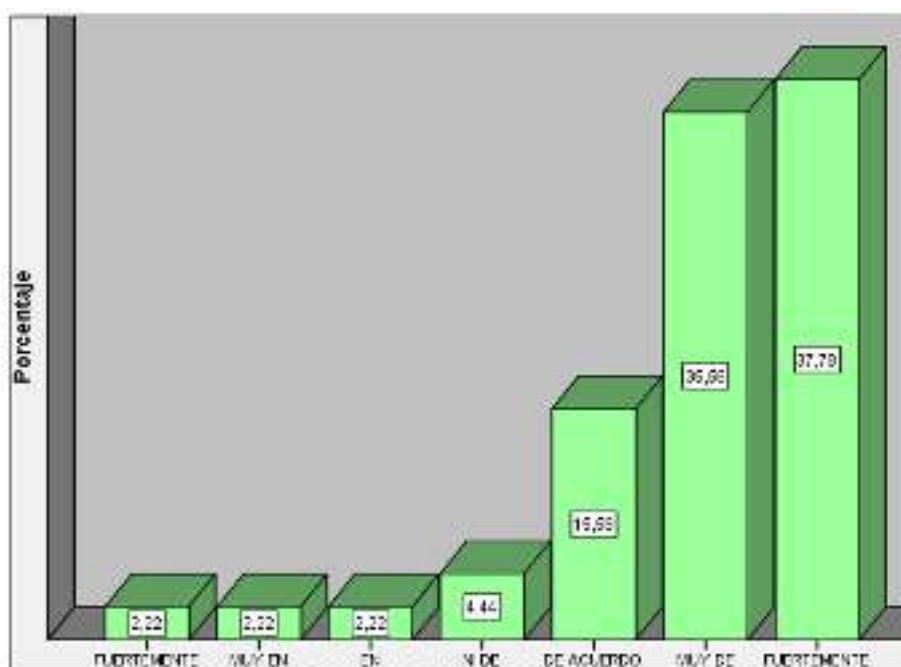
Cuadro 30: La consulta con el representante del OSCE se realiza en el horario programado

Respuestas (Escala de Likert)	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Fuertemente en desacuerdo	2,2	2,2	2,2
Muy en desacuerdo	2,2	2,2	4,4
En desacuerdo	2,2	2,2	6,7
Ni de acuerdo, ni en	4,4	4,4	11,1
Válidos desacuerdo			
De acuerdo	15,6	15,6	26,7
Muy de acuerdo	35,6	35,6	62,2
Fuertemente de acuerdo	37,8	37,8	100,0
Total	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta y cuestionario aplicado en OSCE a usuarios

Elaboración: Propia – tesista

Gráfico 24: La consulta con el representante del OSCE se realiza en el horario programado



Fuente: Encuesta y cuestionario aplicado en OSCE a usuarios

Elaboración: Propia - tesista

Análisis E Interpretación

Según el cuestionario aplicado, se puede notar que los usuarios del servicio creen que la consulta con el representante del OSCE se realice en el horario programado, están fuertemente de acuerdo con esta percepción en un 37,78%, y muy fuertemente de acuerdo un 35,56% y sumados a ello las personas que están de acuerdo con un 15,56%; es decir hay una alta percepción de que el personal realiza las consultas en el horario programado, pero también existen personas que están en desacuerdo con una suma total de 6,66% y ni de acuerdo ni en desacuerdo con un porcentaje bajo de 4,44%, también podemos notar la aparición de datos en desacuerdo que en las expectativas no incidían, este porcentaje de desacuerdo se debería tener en cuenta ya que podría aumentar según las opiniones de los usuarios entrevistados.

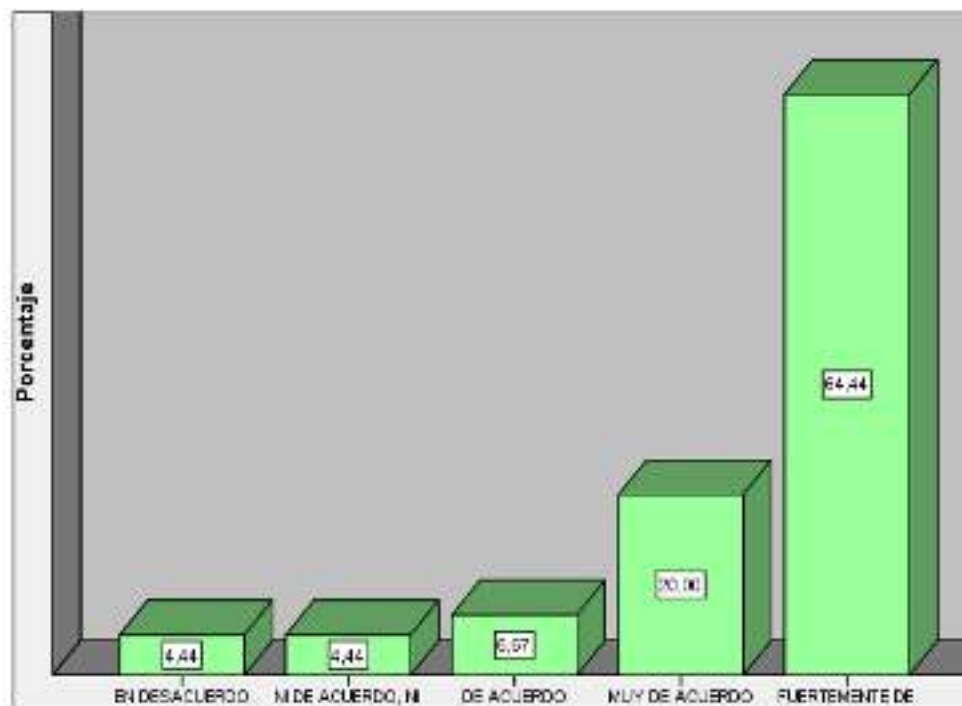
Cuadro 31: La atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada

Respuestas (Escala de Likert)	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	4,4	4,4	4,4
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4,4	4,4	8,9
Válidos De acuerdo	6,7	6,7	15,6
Muy de acuerdo	20,0	20,0	35,6
Fuertemente de acuerdo	64,4	64,4	100,0
Total	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta y cuestionario aplicado en OSCE a usuarios

Elaboración: Propia - tesista

Gráfico 25: La atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada



Fuente: Encuesta y cuestionario aplicado en OSCE a usuarios

Elaboración: Propia - tesista

Análisis E Interpretación

Según el cuestionario aplicado, se puede notar que los usuarios del servicio creen que la atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada, están fuertemente de acuerdo con esta percepción en un 64,44%, y muy fuertemente de acuerdo un 20,00% y sumados a ello las personas que están de acuerdo con un 6,67%; es decir hay una alta percepción de que el personal realiza las consultas respetando el orden de llegada, pero también existen personas que están en desacuerdo con una suma total de 4,44% y ni de acuerdo ni en desacuerdo con un porcentaje bajo de 4,44%, también podemos notar la aparición de datos en desacuerdo que en las expectativas no incidían o existían, este porcentaje de

desacuerdo se debería tener en cuenta ya que podría aumentar según las opiniones de los usuarios entrevistados.

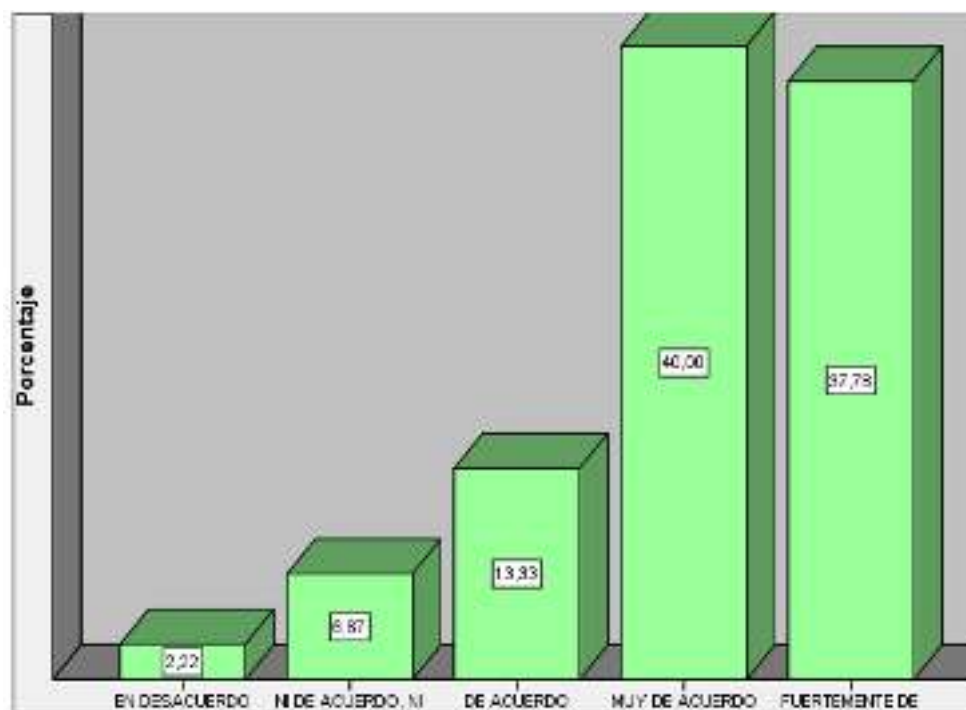
Cuadro 32: Su historial de trámites se encuentra disponible en la OSCE Huánuco para su atención

Respuestas (Escala de Likert)	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2,2	2,2	2,2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6,7	6,7	8,9
Válidos De acuerdo	13,3	13,3	22,2
Muy de acuerdo	40,0	40,0	62,2
Fuertemente de acuerdo	37,8	37,8	100,0
Total	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta y cuestionario aplicado en OSCE a usuarios

Elaboración: Propia – tesista

Gráfico 26: Su historial de trámites se encuentra disponible en la OSCE Huánuco para su atención



Fuente: Encuesta y cuestionario aplicado en OSCE a usuarios

Elaboración: Propia - tesista

Análisis E Interpretación

Según el cuestionario aplicado, se puede notar que los usuarios del servicio creen que su historial de trámites se encuentra disponible en la OSCE Huánuco para su atención, están fuertemente de acuerdo con esta percepción en un 37,78%, y muy fuertemente de acuerdo un 40,00% y sumados a ello las personas que están de acuerdo con un 13,33%; es decir hay una alta percepción de que el personal maneja el historial para la atención, pero también existen personas que están en desacuerdo con una suma total de 2,22% y ni de acuerdo ni en desacuerdo con un porcentaje bajo de 6,67%, también podemos notar la aparición de datos en desacuerdo que en las expectativas no incidían o existían, este porcentaje de desacuerdo se debería tener en cuenta ya que podría aumentar según las opiniones de los usuarios entrevistados.

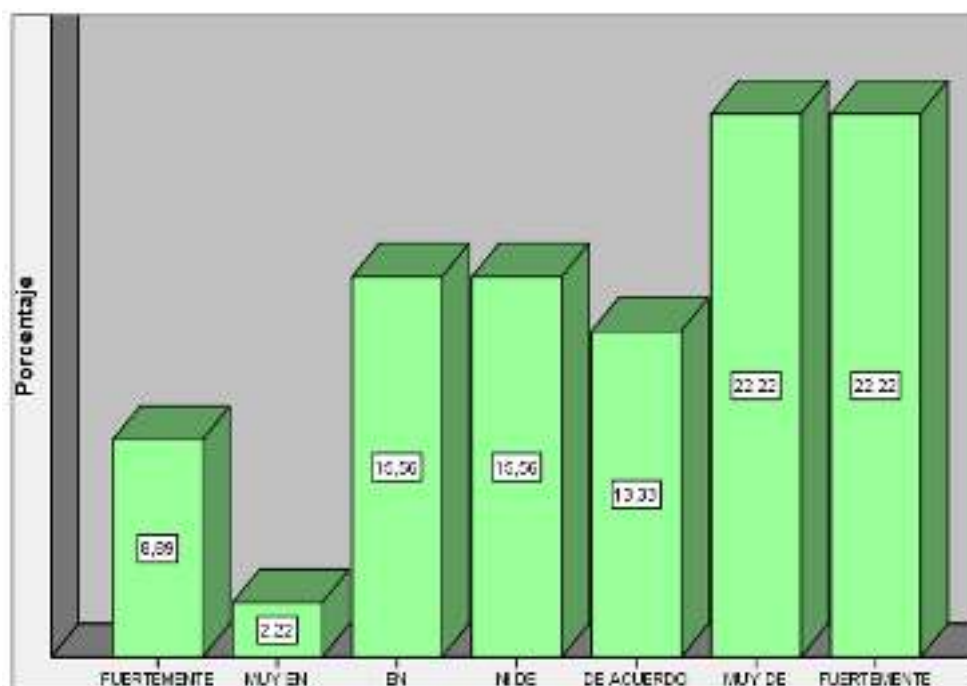
Cuadro 33: La OSCE Huánuco mantiene suficiente comunicación con usted o el representante legal para explicarle el seguimiento de su trámite a resolver

Respuestas (Escala de Likert)	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Fuertemente en desacuerdo	8,9	8,9	8,9
Muy en desacuerdo	2,2	2,2	11,1
En desacuerdo	15,6	15,6	26,7
Ni de acuerdo, ni en Válidos desacuerdo	15,6	15,6	42,2
De acuerdo	13,3	13,3	55,6
Muy de acuerdo	22,2	22,2	77,8
Fuertemente de acuerdo	22,2	22,2	100,0
Total	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta y cuestionario aplicado en OSCE a usuarios

Elaboración: Propia - tesista

Gráfico 27: La OSCE Huánuco mantiene suficiente comunicación con usted o el representante legal para explicarle el seguimiento de su trámite a resolver



Fuente: Encuesta y cuestionario aplicado en OSCE a usuarios

Elaboración: Propia - tesista

Análisis E Interpretación

Según el cuestionario aplicado, se puede notar que los usuarios del servicio creen que la OSCE mantenga suficiente comunicación con Ud. o el representante legal para explicarle el seguimiento de su trámite a resolver, están fuertemente de acuerdo con esta percepción en un 22,22%, y muy fuertemente de acuerdo un 22,22% y sumados a ello las personas que están de acuerdo con un 13,33%; es decir hay una alta percepción de que el personal mantiene suficiente comunicación para trámites realizados, pero también existen personas que están en desacuerdo con una suma total de 26,67% y ni de acuerdo ni en desacuerdo con un porcentaje alto de 15,56%, también podemos notar la aparición de datos en desacuerdo que en las expectativas no incidían o existían, este porcentaje de desacuerdo se debería tener en cuenta ya que podría aumentar según las opiniones de los usuarios

entrevistados, vemos que en esta pregunta los entrevistados ya muestran insatisfacción significativa en cuanto a su percepción con la comunicación brindada.

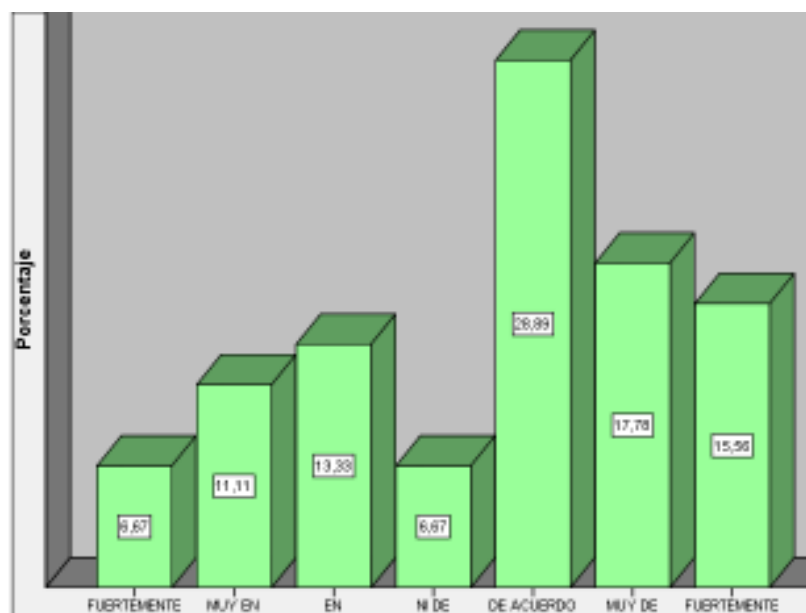
Cuadro 34: Los trámites administrativos son rápidos.

Respuestas (Escala de Likert)	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Fuertemente en desacuerdo	6,7	6,7	6,7
Muy en desacuerdo	11,1	11,1	17,8
En desacuerdo	13,3	13,3	31,1
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6,7	6,7	37,8
De acuerdo	28,9	28,9	66,7
Muy de acuerdo	17,8	17,8	84,4
Fuertemente de acuerdo	15,6	15,6	100,0
Total	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta y cuestionario aplicado en OSCE a usuarios

Elaboración: Propia – tesista

Gráfico 28: Los trámites administrativos son rápidos.



Fuente: Encuesta y cuestionario aplicado en OSCE a usuarios

Elaboración: Propia - tesista

Análisis E Interpretación

Según el cuestionario aplicado, se puede notar que los usuarios del servicio creen que los trámites administrativos sean rápidos, están fuertemente de acuerdo con esta percepción en un 15,56%, y muy fuertemente de acuerdo un 17,78% y sumados a ello las personas que están de acuerdo con un 28,89%; es decir hay una regular percepción de que se realicen con celeridad los tramites que exige el OSCE, pero también existen personas que están en desacuerdo con una suma total de 31,11% y ni de acuerdo ni en desacuerdo con un porcentaje alto de 6,67%, también podemos notar la aparición de datos en desacuerdo que en las expectativas no incidían o existían, este porcentaje de desacuerdo se debería tener en cuenta ya que podría aumentar según las opiniones de los usuarios entrevistados, vemos que en esta pregunta los entrevistados ya muestran insatisfacción significativa en cuanto a su percepción con la rapidez de los trámites administrativos.

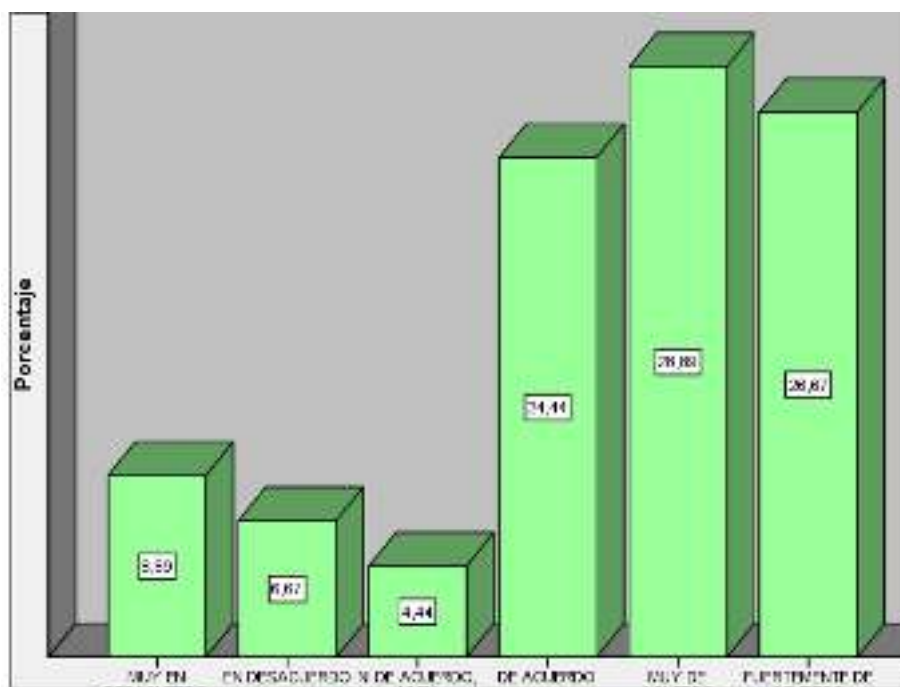
Cuadro 35: La atención que brinda el personal de informes es rápido

Respuestas (Escala de Likert)	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	8,9	8,9	8,9
En desacuerdo	6,7	6,7	15,6
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4,4	4,4	20,0
De acuerdo	24,4	24,4	44,4
Muy de acuerdo	28,9	28,9	73,3
Fuertemente de acuerdo	26,7	26,7	100,0
Total	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta y cuestionario aplicado en OSCE a usuarios

Elaboración: Propia - tesista

Gráfico 29: La atención que brinda el personal de informes es rápido



Fuente: Encuesta y cuestionario aplicado en OSCE a usuarios

Elaboración: Propia - tesista

Análisis E Interpretación

Según el cuestionario aplicado, se puede notar que los usuarios del servicio creen que la atención que brinda el personal de informes es rápida, están fuertemente de acuerdo con esta percepción en un 26,67%, y muy fuertemente de acuerdo un 28,89% y sumados a ello las personas que están de acuerdo con un 24,44%; es decir hay una regular percepción de que se realicen con celeridad las atenciones brindadas por el personal de informes, pero también existen personas que están en desacuerdo con una suma total de 15,56% y ni de acuerdo ni en desacuerdo con un porcentaje alto de 4,44%, también podemos notar la aparición de datos en desacuerdo que en las expectativas no incidían o existían, este porcentaje de desacuerdo se debería tener en cuenta ya que podría aumentar según las opiniones de los usuarios entrevistados, vemos que en esta pregunta los

entrevistados nos muestran su inconformidad por el número de personal que existe en atención al público o informes.

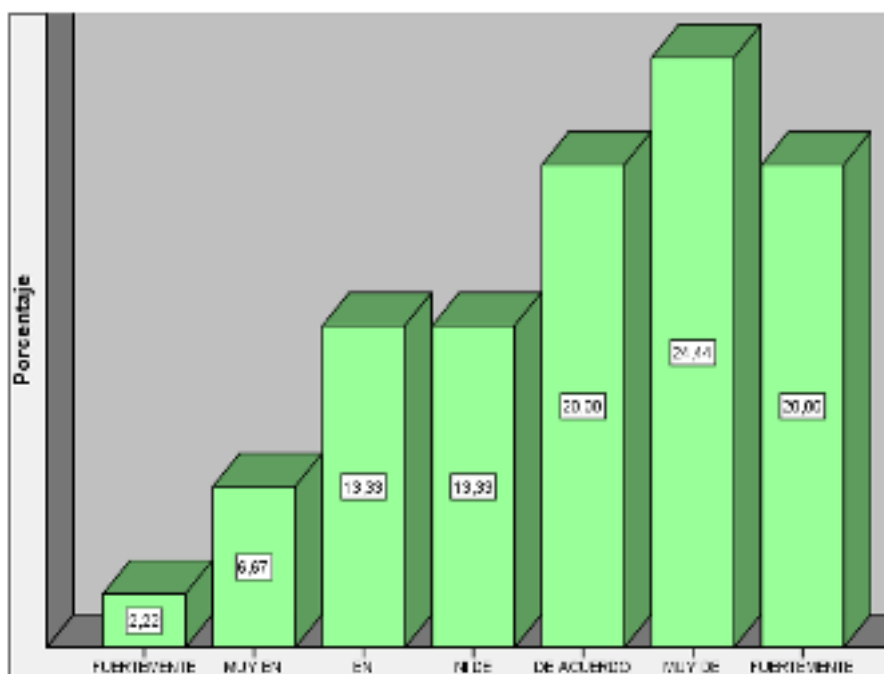
Cuadro 36: Los trámites para pago de tasas o tarifas son rápidos

Respuestas (Escala de Likert)	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Fuertemente en desacuerdo	2,2	2,2	2,2
Muy en desacuerdo	6,7	6,7	8,9
En desacuerdo	13,3	13,3	22,2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	13,3	13,3	35,6
Válidos De acuerdo	20,0	20,0	55,6
Muy de acuerdo	24,4	24,4	80,0
Fuertemente de acuerdo	20,0	20,0	100,0
Total	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta y cuestionario aplicado en OSCE a usuarios

Elaboración: Propia – tesista

Gráfico 30: Los trámites para pago de tasas o tarifas son rápidos



Fuente: Encuesta y cuestionario aplicado en OSCE a usuarios

Elaboración: Propia - tesista

Análisis E Interpretación

Según el cuestionario aplicado, se puede notar que los usuarios del servicio creen que los trámites para pago de tasas o tarifas son rápidos, están fuertemente de acuerdo con esta percepción en un 20,00%, y muy fuertemente de acuerdo un 24,44% y sumados a ello las personas que están de acuerdo con un 20,00%; es decir hay una alta percepción de que al realizar los pagos de tasas o tarifas en los centros diversos de pago que existen como el banco de la nación, banco de crédito, etc., son rápidos; pero también existen personas que están en desacuerdo con una suma total de 22,22% y ni de acuerdo ni en desacuerdo con un porcentaje bajo de 13,33%, también podemos notar la aparición de datos en desacuerdo que en las expectativas no incidían o existían, este porcentaje de desacuerdo se debería tener en cuenta ya que podría aumentar según las opiniones de los usuarios entrevistados.

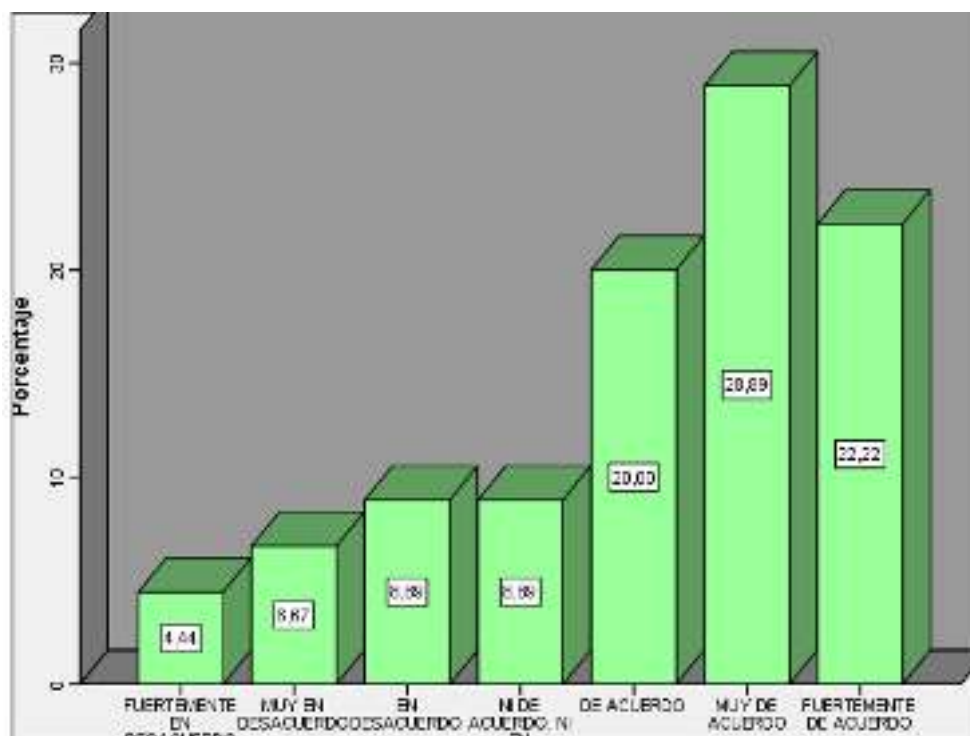
Cuadro 37: Las denuncias se tramitan y dan respuesta de manera rápida

Respuestas (Escala de Likert)	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Fuertemente en desacuerdo	4,4	4,4	4,4
Muy en desacuerdo	6,7	6,7	11,1
En desacuerdo	8,9	8,9	20,0
Ni de acuerdo, ni en Válidos desacuerdo	8,9	8,9	28,9
De acuerdo	20,0	20,0	48,9
Muy de acuerdo	28,9	28,9	77,8
Fuertemente de acuerdo	22,2	22,2	100,0
Total	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta y cuestionario aplicado en OSCE a usuarios

Elaboración: Propia – tesista

Gráfico 31: Las denuncias se tramitan y dan respuesta de manera rápida



Fuente: Encuesta y cuestionario aplicado en OSCE a usuarios

Elaboración: Propia - tesista

Análisis E Interpretación

Según el cuestionario aplicado, se puede notar que los usuarios del servicio creen que las denuncias se tramitan y dan respuesta de manera rápida, están fuertemente de acuerdo con esta percepción en un 22,22%, y muy fuertemente de acuerdo un 28,89% y sumados a ello las personas que están de acuerdo con un 20,00%; es decir hay una alta percepción de que al realizar una denuncia o presentarla, esta se resuelve muy brevemente o con rapidez; pero también existen personas que están en desacuerdo con una suma total de 20,00% y ni de acuerdo ni en desacuerdo con un porcentaje bajo de 8,89%, también podemos notar la aparición de datos en desacuerdo que en las expectativas no incidían o existían, este porcentaje de desacuerdo se debería tener en cuenta ya que podría aumentar según las opiniones de los usuarios entrevistados.

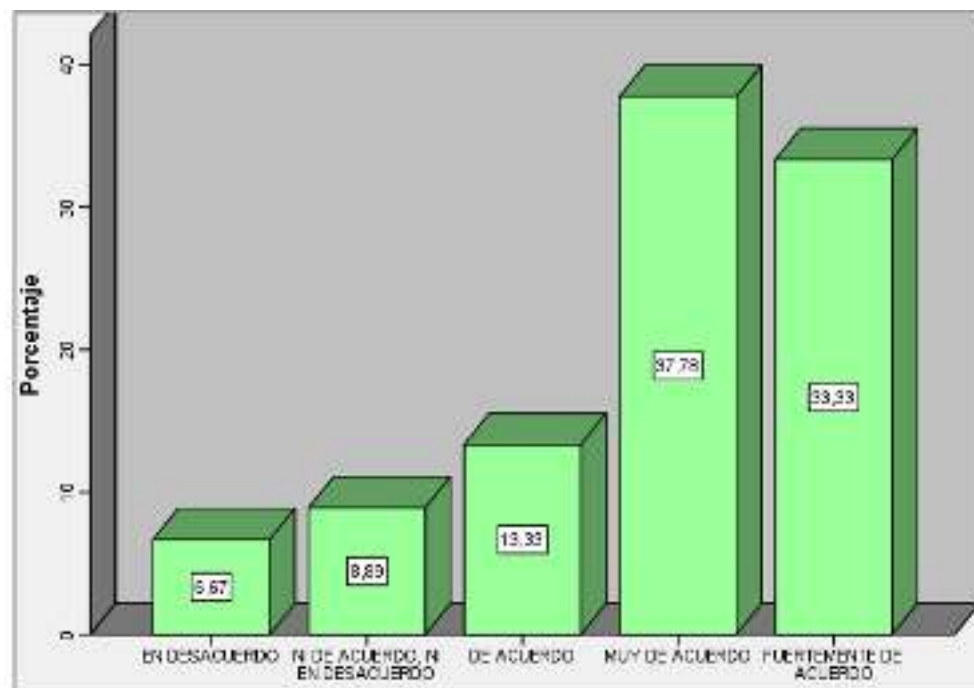
Cuadro 38: El personal del OSCE Huánuco le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre el trámite a realizar

Respuestas (Escala de Likert)	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	6,7	6,7	6,7
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8,9	8,9	15,6
Válidos De acuerdo	13,3	13,3	28,9
Muy de acuerdo	37,8	37,8	66,7
Fuertemente de acuerdo	33,3	33,3	100,0
Total	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta y cuestionario aplicado en OSCE a usuarios

Elaboración: Propia - tesista

Gráfico 32: El personal del OSCE Huánuco le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre el trámite a realizar



Fuente: Encuesta y cuestionario aplicado en OSCE a usuarios

Elaboración: Propia - tesista

Análisis E Interpretación

Según el cuestionario aplicado, se puede notar que los usuarios del servicio creen que el personal del OSCE Huánuco le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre el trámite a realizar, están fuertemente de acuerdo con esta percepción en un 33,33%, y muy fuertemente de acuerdo un 37,78% y sumados a ello las personas que están de acuerdo con un 13,33%; es decir hay una alta percepción de que se le da al usuario el tiempo suficiente para preguntar y resolver dudas; pero también existen personas que están en desacuerdo con una suma total de 6,67% y ni de acuerdo ni en desacuerdo con un porcentaje bajo de 8,89%, también podemos notar la aparición de datos en desacuerdo que en las expectativas no incidían o existían.

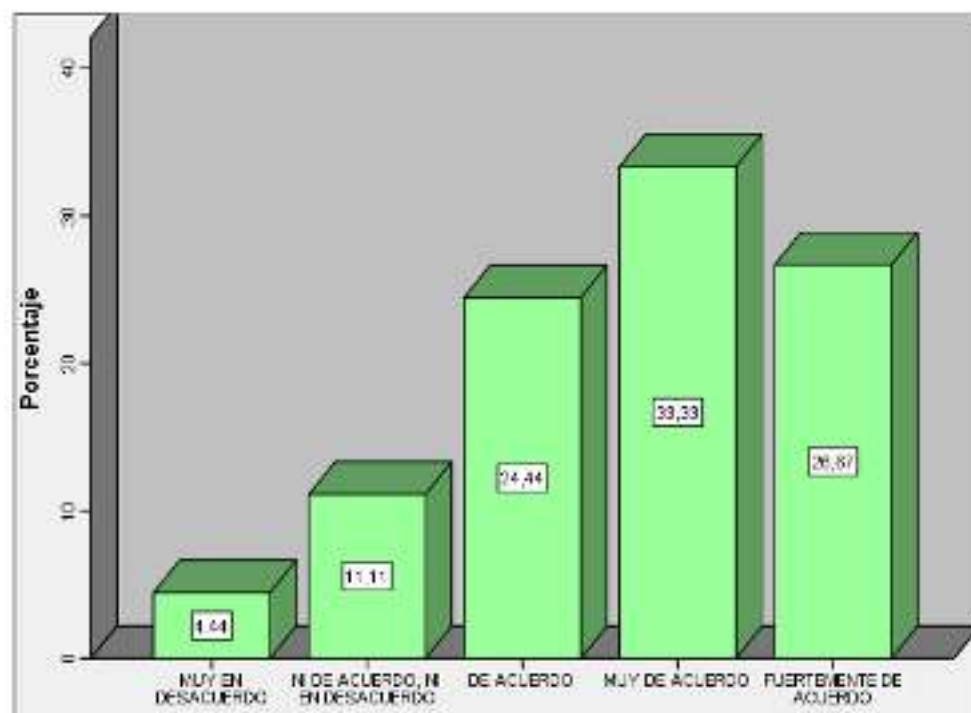
Cuadro 39: El personal del OSCE muestra interés para mejorar o solucionar su problema en trámite

Respuestas (Escala de Likert)	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	4,4	4,4	4,4
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	11,1	11,1	15,6
Válidos De acuerdo	24,4	24,4	40,0
Muy de acuerdo	33,3	33,3	73,3
Fuertemente de acuerdo	26,7	26,7	100,0
Total	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta y cuestionario aplicado en OSCE a usuarios

Elaboración: Propia - tesista

Gráfico 33: El personal del OSCE muestra interés para mejorar o solucionar su problema en trámite



Fuente: Encuesta y cuestionario aplicado en OSCE a usuarios

Elaboración: Propia - tesista

Análisis E Interpretación

Según el cuestionario aplicado, se puede notar que los usuarios del servicio creen que el personal del OSCE muestra interés para mejorar o solucionar su problema en trámite, están fuertemente de acuerdo con esta percepción en un 26,67%, y muy fuertemente de acuerdo un 33,33% y sumados a ello las personas que están de acuerdo con un 24,44%; es decir hay una alta percepción de que el personal muestra empatía con el trámite a realizar ante el OSCE; pero también existen personas que están en desacuerdo con una suma total de 4,44% y ni de acuerdo ni en desacuerdo con un porcentaje bajo de 11,11%, también podemos notar la aparición de datos en desacuerdo que en las expectativas no incidían o existían.

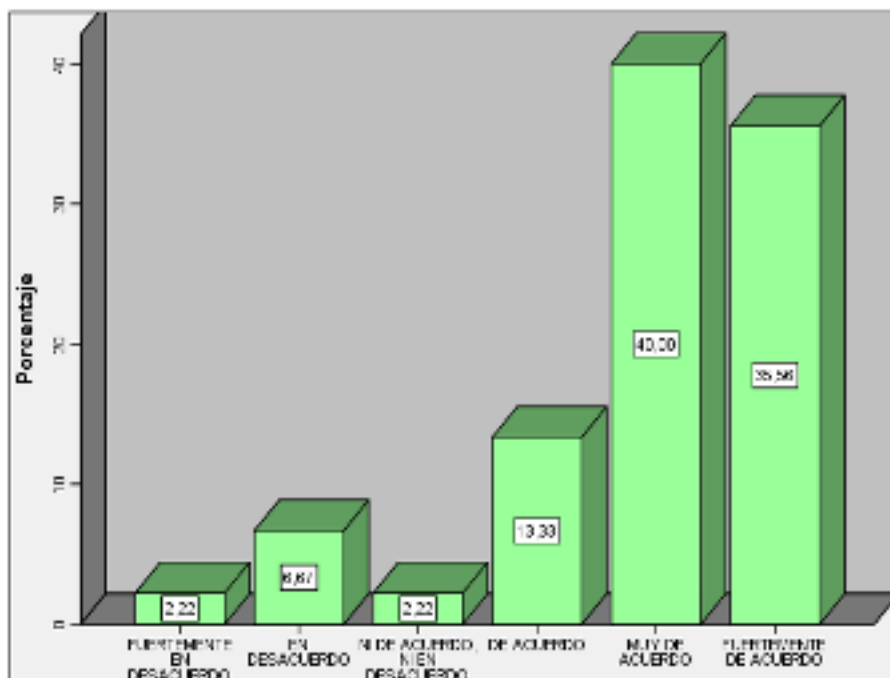
Cuadro 40: Durante su consulta o trámite se respeta su privacidad

Respuestas (Escala de Likert)	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Fuertemente en desacuerdo	2,2	2,2	2,2
En desacuerdo	6,7	6,7	8,9
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2,2	2,2	11,1
De acuerdo	13,3	13,3	24,4
Muy de acuerdo	40,0	40,0	64,4
Fuertemente de acuerdo	35,6	35,6	100,0
Total	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta y cuestionario aplicado en OSCE a usuarios

Elaboración: Propia - tesista

Gráfico 34: Durante su consulta o trámite se respeta su privacidad



Fuente: Encuesta y cuestionario aplicado en OSCE a usuarios

Elaboración: Propia – tesista

Análisis E Interpretación

Según el cuestionario aplicado, se puede notar que los usuarios del servicio creen que durante su consulta o trámite se respeta su privacidad, están fuertemente de acuerdo con esta percepción en un 35,56%, y muy fuertemente de acuerdo un 40,00% y sumados a ello las personas que están de acuerdo con un 13,33%; es decir hay una alta percepción de que cuando realizan algún trámite o consulta se respeta su privacidad que consideran como muy importante los usuarios del OSCE; pero también existen personas que están en desacuerdo con una suma total de 8,89% y ni de acuerdo ni en desacuerdo con un porcentaje bajo de 2,22%, también podemos notar la aparición de datos en desacuerdo que en las expectativas no incidían o existían.

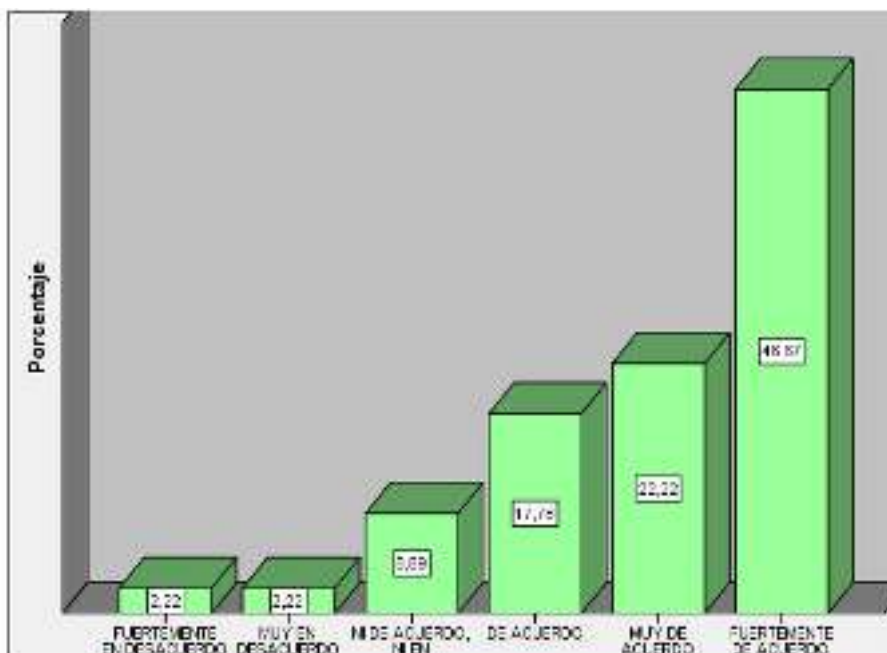
Cuadro 41: El personal OSCE realiza una revisión completa y minuciosa de los documentos para el trámite por el cual es atendido

Respuestas (Escala de Likert)	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Fuertemente en desacuerdo	2,2	2,2	2,2
Muy en desacuerdo	2,2	2,2	4,4
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8,9	8,9	13,3
Válidos De acuerdo	17,8	17,8	31,1
Muy de acuerdo	22,2	22,2	53,3
Fuertemente de acuerdo	46,7	46,7	100,0
Total	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta y cuestionario aplicado en OSCE a usuarios

Elaboración: Propia - tesista

Gráfico 35: El personal OSCE realiza una revisión completa y minuciosa de los documentos para el trámite por el cual es atendido



Fuente: Encuesta y cuestionario aplicado en OSCE a usuarios

Elaboración: Propia - tesista

Análisis E Interpretación

Según el cuestionario aplicado, se puede notar que los usuarios del servicio creen que el personal OSCE realiza una revisión completa y minuciosa de los documentos para el trámite por el cual es atendido, están fuertemente de acuerdo con esta percepción en un 46,67%, y muy fuertemente de acuerdo un 22,22% y sumados a ello las personas que están de acuerdo con un 17,78%; es decir hay una alta percepción de que cuando realizan algún trámite o consulta se revisan los documentos a presentar en la OSCE; pero también existen personas que están en desacuerdo con una suma total de 4,44% y ni de acuerdo ni en desacuerdo con un porcentaje bajo de 8,89%, también podemos notar la aparición de datos en desacuerdo que en las expectativas no incidían o existían.

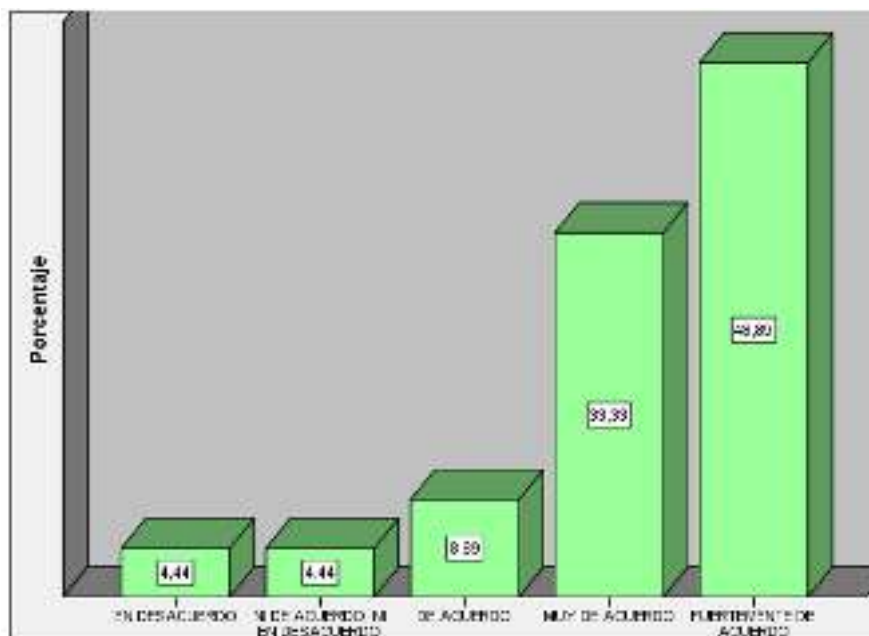
Cuadro 42: El personal del OSCE Huánuco lo trata con amabilidad, respeto y paciencia

Respuestas (Escala de Likert)	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	4,4	4,4	4,4
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4,4	4,4	8,9
Válidos De acuerdo	8,9	8,9	17,8
Muy de acuerdo	33,3	33,3	51,1
Fuertemente de acuerdo	48,9	48,9	100,0
Total	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta y cuestionario aplicado en OSCE a usuarios

Elaboración: Propia – tesista

Gráfico 36: El personal del OSCE Huánuco lo trata con amabilidad, respeto y paciencia



Fuente: Encuesta y cuestionario aplicado en OSCE a usuarios

Elaboración: Propia - tesista

Análisis E Interpretación

Según el cuestionario aplicado, se puede notar que los usuarios del servicio creen que el personal del OSCE Huánuco lo trata con amabilidad, respeto y paciencia, están fuertemente de acuerdo con esta percepción en un 48,89%, y muy fuertemente de acuerdo un 33,33% y sumados a ello las personas que están de acuerdo con un 8,89%; es decir hay una alta percepción de que cuando realizan algún trámite o consulta reciben buen trato y no existe faltas de respeto a su persona; pero también existen personas que están en desacuerdo con una suma total de 4,44% y ni de acuerdo ni en desacuerdo con un porcentaje bajo de 4,44%, también podemos notar la aparición de datos en desacuerdo que en las expectativas no incidían o existían.

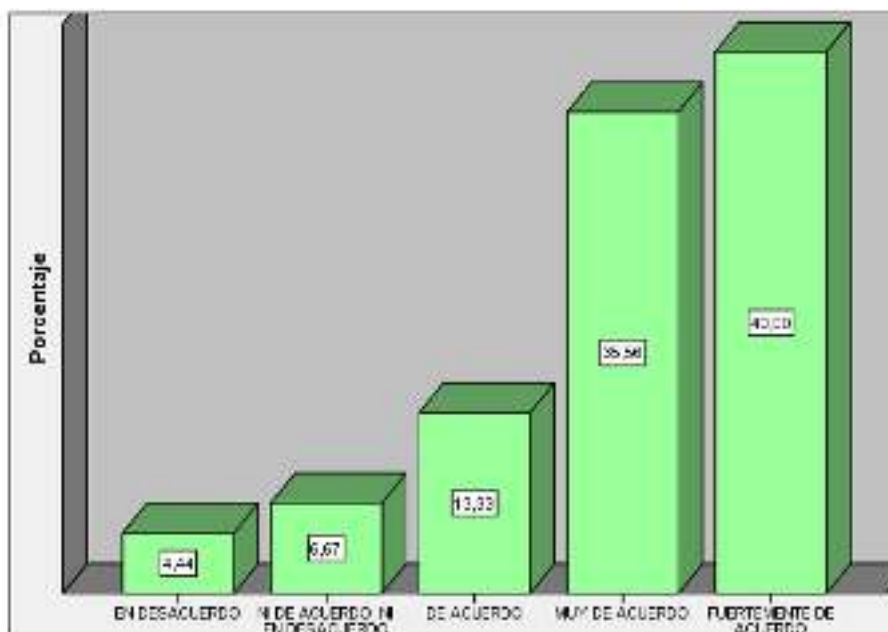
Cuadro 43: El personal del OSCE Huánuco le mostro interés para solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención

Respuestas (Escala de Likert)	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	4,4	4,4	4,4
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6,7	6,7	11,1
Válidos De acuerdo	13,3	13,3	24,4
Muy de acuerdo	35,6	35,6	60,0
Fuertemente de acuerdo	40,0	40,0	100,0
Total	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta y cuestionario aplicado en OSCE a usuarios

Elaboración: Propia - tesista

Gráfico 37: El personal del OSCE Huánuco le mostro interés para solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención



Fuente: Encuesta y cuestionario aplicado en OSCE a usuarios

Elaboración: Propia - tesista

Análisis E Interpretación

Según el cuestionario aplicado, se puede notar que los usuarios del servicio creen que el personal del OSCE Huánuco le mostro interés para solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención, están fuertemente de acuerdo con esta percepción en un 40,00%, y muy fuertemente de acuerdo un 35,56% y sumados a ello las personas que están de acuerdo con un 13,33%; es decir hay una alta percepción de que el personal muestra intención o interés por solucionar sus problemas; pero también existen personas que están en desacuerdo con una suma total de 4,44% y ni de acuerdo ni en desacuerdo con un porcentaje bajo de 6,67%, también podemos notar la aparición de datos en desacuerdo que en las expectativas no incidían o existían.

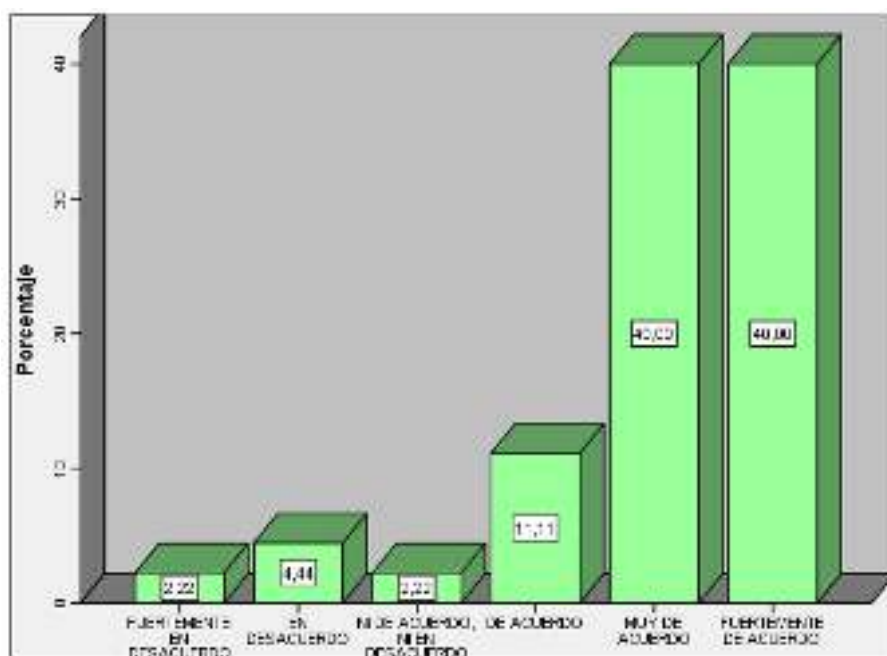
Cuadro 44: Usted comprendió la explicación que el personal del OSCE Huánuco le brindo sobre la consulta resultado de la atención

Respuestas (Escala de Likert)	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Fuertemente en desacuerdo	2,2	2,2	2,2
En desacuerdo	4,4	4,4	6,7
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2,2	2,2	8,9
De acuerdo	11,1	11,1	20,0
Muy de acuerdo	40,0	40,0	60,0
Fuertemente de acuerdo	40,0	40,0	100,0
Total	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta y cuestionario aplicado en OSCE a usuarios

Elaboración: Propia - tesista

Gráfico 38: Usted comprendió la explicación que el personal del OSCE Huánuco le brindo sobre la consulta resultado de la atención



Elaboración: Propia – tesista

Análisis E Interpretación

Según el cuestionario aplicado, se puede notar que los usuarios del servicio comprendieron la explicación que el personal del OSCE Huánuco le brindó sobre la consulta resultado de la atención, están fuertemente de acuerdo con esta percepción en un 40,00%, y muy fuertemente de acuerdo un 40,00% y sumados a ello las personas que están de acuerdo con un 11,11%; es decir hay una alta percepción de que se comprende lo que se les explica a los usuarios en temas de contrataciones del estado; pero también existen personas que están en desacuerdo con una suma total de 6,66% y ni de acuerdo ni en desacuerdo con un porcentaje bajo de 2,22%, también podemos notar la aparición de datos en desacuerdo que en las expectativas no incidían o existían.

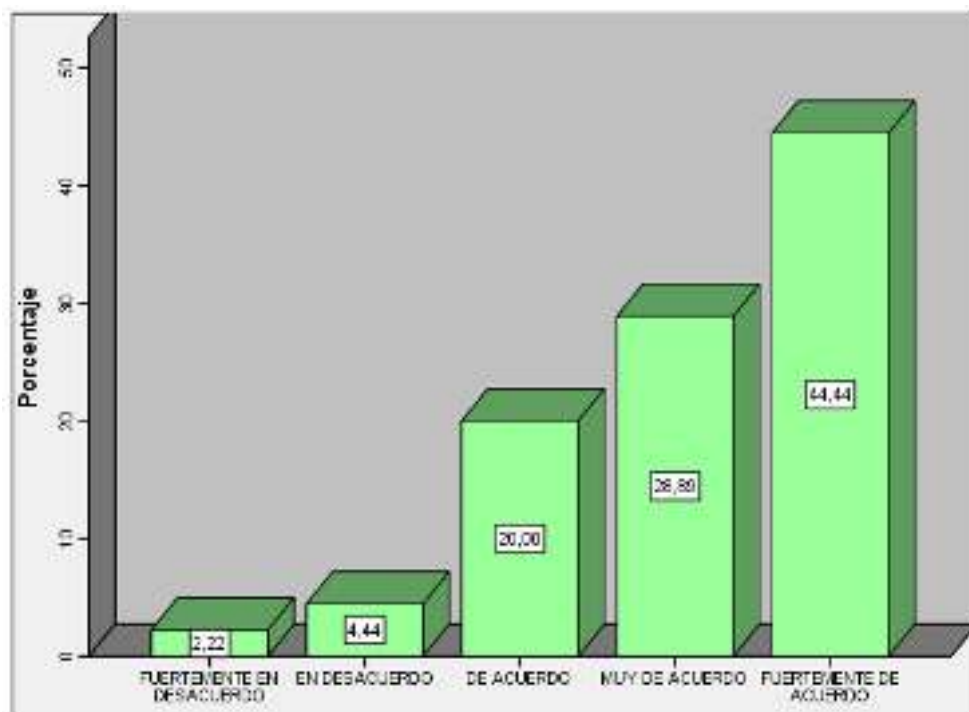
Cuadro 45: Usted comprendió la explicación que el personal del OSCE Huánuco le brindó sobre el proceso a realizar posteriormente

Respuestas (Escala de Likert)	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Fuertemente en desacuerdo	2,2	2,2	2,2
En desacuerdo	4,4	4,4	6,7
De acuerdo	20,0	20,0	26,7
Muy de acuerdo	28,9	28,9	55,6
Fuertemente de acuerdo	44,4	44,4	100,0
Total	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta y cuestionario aplicado en OSCE a usuarios

Elaboración: Propia – tesista

Gráfico 39: Usted comprendió la explicación que el personal del OSCE Huánuco le brindó sobre el proceso a realizar posteriormente



Fuente: Encuesta y cuestionario aplicado en OSCE a usuarios

Elaboración: Propia - tesista

Análisis E Interpretación

Según el cuestionario aplicado, se puede notar que los usuarios del servicio comprendieron la explicación que el personal del OSCE Huánuco le brindó sobre el proceso a realizar posteriormente, están fuertemente de acuerdo con esta percepción en un 44,44%, y muy fuertemente de acuerdo un 28,89% y sumados a ello las personas que están de acuerdo con un 20,00%; es decir hay una alta percepción de que se comprende lo que se les explica a los usuarios para sus posteriores acciones a realizar; pero también existen personas que están en desacuerdo con una suma total de 6,66%, también podemos notar la aparición de datos en desacuerdo que en las expectativas no incidían o existían.

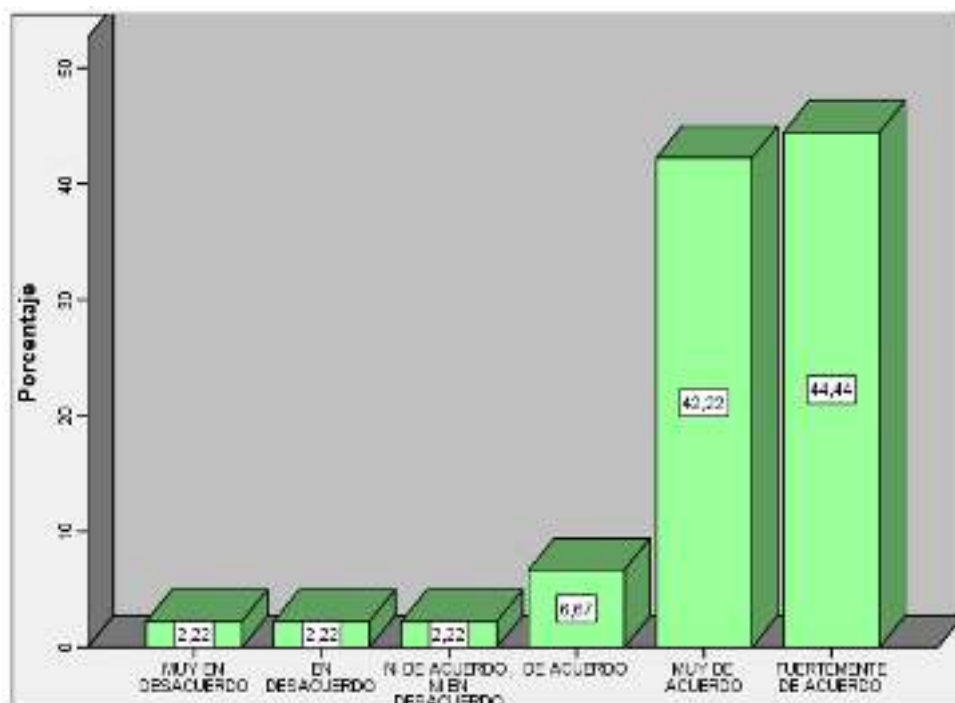
Cuadro 46: El personal de seguridad del OSCE le mostro respeto y amabilidad al recibirlo en la entrada

Respuestas (Escala de Likert)	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	2,2	2,2	2,2
En desacuerdo	2,2	2,2	4,4
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2,2	2,2	6,7
Válidos De acuerdo	6,7	6,7	13,3
Muy de acuerdo	42,2	42,2	55,6
Fuertemente de acuerdo	44,4	44,4	100,0
Total	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta y cuestionario aplicado en OSCE a usuarios

Elaboración: Propia - tesista

Gráfico 40: El personal de seguridad del OSCE le mostro respeto y amabilidad al recibirlo en la entrada



Fuente: Encuesta y cuestionario aplicado en OSCE a usuarios

Elaboración: Propia – tesista

Análisis E Interpretación

Según el cuestionario aplicado, se puede notar que el personal de seguridad del OSCE le mostro respeto y amabilidad a los usuarios al recibirlos en la entrada, están fuertemente de acuerdo con esta percepción en un 44,44%, y muy fuertemente de acuerdo un 42,22% y sumados a ello las personas que están de acuerdo con un 6,67%; es decir hay una alta percepción de que al ingresar a la OSCE se les trata muy bien sobre todo el personal de seguridad que les exige su DNI para identificarse; pero también existen personas que están en desacuerdo con una suma total de 4,44%, existe un número de personas que no están de acuerdo ni en desacuerdo con un 2,22%, también hay que mencionar la aparición de datos en desacuerdo que en las expectativas no incidían o existían.

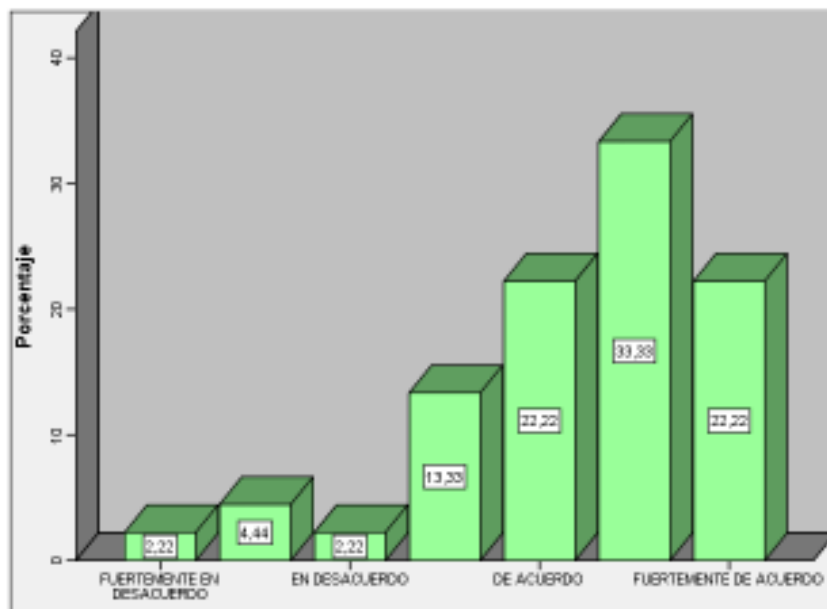
Cuadro 47: Los carteles, letreros y flechas para la consulta en el OSCE son adecuados para orientar a los usuarios

Respuestas (Escala de Likert)	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Fuertemente en desacuerdo	2,2	2,2	2,2
Muy en desacuerdo	4,4	4,4	6,7
En desacuerdo	2,2	2,2	8,9
Ni de acuerdo, ni en	13,3	13,3	22,2
Válidos desacuerdo			
De acuerdo	22,2	22,2	44,4
Muy de acuerdo	33,3	33,3	77,8
Fuertemente de acuerdo	22,2	22,2	100,0
Total	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta y cuestionario aplicado en OSCE a usuarios

Elaboración: Propia – tesista

Gráfico 41: Los carteles, letreros y flechas para la consulta en el OSCE son adecuados para orientar a los usuarios



Fuente: Encuesta y cuestionario aplicado en OSCE a usuarios

Elaboración: Propia - tesista

Análisis E Interpretación

Según el cuestionario aplicado, se puede notar que los carteles, letreros y flechas para la consulta son adecuados para orientar a los usuarios, están fuertemente de acuerdo con esta percepción en un 22,22%, y muy fuertemente de acuerdo un 33,33% y sumados a ello las personas que están de acuerdo con un 22,22%; es decir hay una alta percepción de que existe señalización que los usuarios puedan ver y entender su significado para guiarse en los ambientes del OSCE; pero también existen personas que están en desacuerdo con una suma total de 6,66%, existe un número de personas que no están de acuerdo ni en desacuerdo con un 2,22%, también hay que mencionar la aparición de datos en desacuerdo que en las expectativas no incidían o existían.

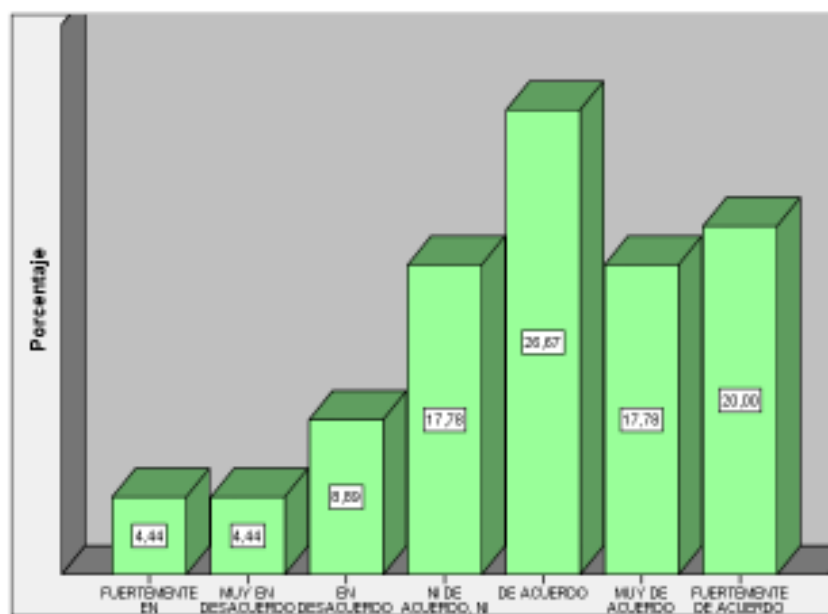
Cuadro 48: La consulta en el OSCE cuenta con suficiente personal para informar y orientar a los usuarios

Respuestas (Escala de Likert)	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Fuertemente en desacuerdo	4,4	4,4	4,4
Muy en desacuerdo	4,4	4,4	8,9
En desacuerdo	8,9	8,9	17,8
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	17,8	17,8	35,6
Válidos De acuerdo	26,7	26,7	62,2
Muy de acuerdo	17,8	17,8	80,0
Fuertemente de acuerdo	20,0	20,0	100,0
Total	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta y cuestionario aplicado en OSCE a usuarios

Elaboración: Propia – tesista

Gráfico 42: La consulta en el OSCE cuenta con suficiente personal para informar y orientar a los usuarios



Fuente: Encuesta y cuestionario aplicado en OSCE a usuarios

Elaboración: Propia - tesista

Análisis E Interpretación

Según el cuestionario aplicado, se puede notar que la consulta cuenta con suficiente personal para informar y orientar a los usuarios, están fuertemente de acuerdo con esta percepción en un 20,00%, y muy fuertemente de acuerdo un 17,78% y sumados a ello las personas que están de acuerdo con un 26,67%; es decir hay una alta percepción de que existe suficiente personal para las atenciones tanto para persona natural y jurídica; pero también existen personas que están en desacuerdo con una suma total de 17.77%, existe un número de personas que no están de acuerdo ni en desacuerdo con un 17,78%, también hay que mencionar la aparición de datos en desacuerdo que en las expectativas no incidían o existían.

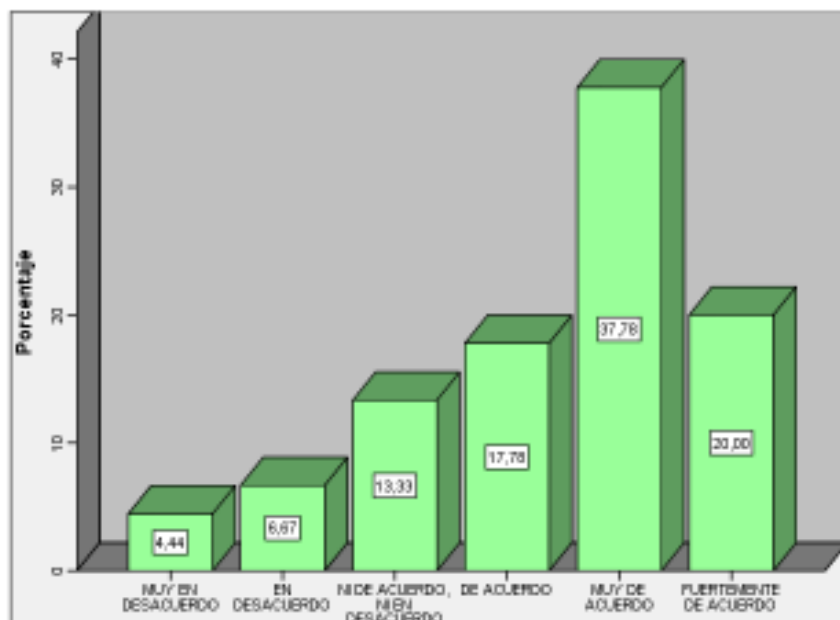
Cuadro 49: Las oficinas del OSCE cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.

Respuestas (Escala de Likert)	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	4,4	4,4	4,4
En desacuerdo	6,7	6,7	11,1
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	13,3	13,3	24,4
De acuerdo	17,8	17,8	42,2
Muy de acuerdo	37,8	37,8	80,0
Fuertemente de acuerdo	20,0	20,0	100,0
Total	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta y cuestionario aplicado en OSCE a usuarios

Elaboración: Propia – tesista

Gráfico 43: Las oficinas del OSCE cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.



Fuente: Encuesta y cuestionario aplicado en OSCE a usuarios

Elaboración: Propia - tesista

Análisis E Interpretación

Según el cuestionario aplicado, se puede notar que la consulta cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para la atención de los usuarios, ellos están fuertemente de acuerdo con esta percepción en un 20,00%, y muy fuertemente de acuerdo un 37,78% y sumados a ello las personas que están de acuerdo con un 17,78%; es decir hay una alta percepción de que existe suficiente personal para las atenciones tanto para persona natural y jurídica; pero también existen personas que están en desacuerdo con una suma total de 11,11%, existe un número de personas que no están de acuerdo ni en desacuerdo con un 13,33%, también hay que mencionar la aparición de datos en desacuerdo que en las expectativas no incidían o existían.

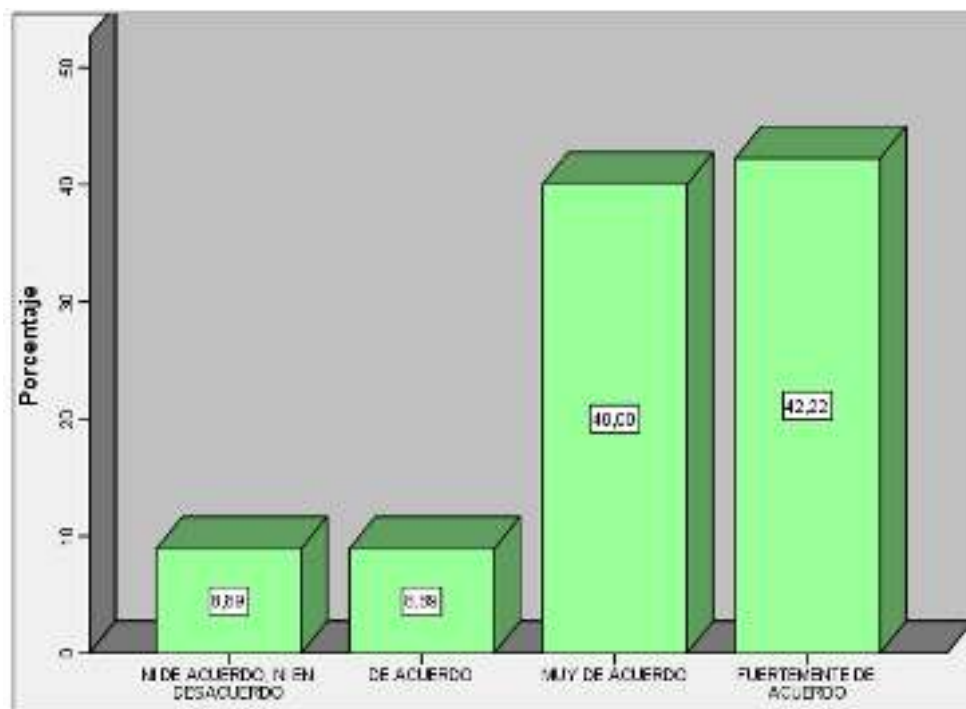
Cuadro 50: El área de atención y la sala de espera se encuentran limpios y los asientos son cómodos.

Respuestas (Escala de Likert)	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8,9	8,9	8,9
De acuerdo	8,9	8,9	17,8
Muy de acuerdo	40,0	40,0	57,8
Fuertemente de acuerdo	42,2	42,2	100,0
Total	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta y cuestionario aplicado en OSCE a usuarios

Elaboración: Propia – tesista

Gráfico 44: El área de atención y la sala de espera se encuentran limpios y los asientos son cómodos.



Fuente: Encuesta y cuestionario aplicado en OSCE a usuarios

Elaboración: Propia - tesista

Análisis E Interpretación

Según el cuestionario aplicado, se puede notar que el área de atención y la sala de espera se encuentran limpios y los asientos son cómodos, están fuertemente de acuerdo con esta percepción en un 42,22%, y muy fuertemente de acuerdo un 40,00% y sumados a ello las personas que están de acuerdo con un 8,89%; es decir hay una alta percepción de que existe limpieza y pulcritud en los ambientes y pasillos de la OSCE y también existe cierta comodidad en sus asientos, pero los entrevistados mencionaron que hay días y horarios, que son insuficientes por la cantidad de usuarios en la sala de espera, existe un número de personas que no están de acuerdo ni en desacuerdo con un 8,89%.

5.2. Análisis Inferencial y contrastación de hipótesis.

Evaluación de las Cinco Dimensiones.

Podemos observar en el siguiente cuadro los promedios por cada dimensión analizada y su representación en valores porcentuales de acuerdo al cuestionario aplicado:

Cuadro 51: Evaluación de las Cinco Dimensiones

DIMENSIONES	PRO M	REPRESENTACION *%
FIABILIDAD	5.76	82.22%
CAPACIDAD DE RESPUESTA	4.99	71.35%
SEGURIDAD	5.81	82.94%
EMPATIA	6.07	86.73%
ASPECTOS TANGIBLES	5.46	77.94%
PROM TOTAL	5.62	80.23%

*FRENTE AL INDICE IDEAL

QUE ES 7

Luego del trabajo de tabulación, desarrollo de cuadros y gráficos, logrando un resumen de los indicadores, que nos muestran que, el promedio total de las cinco dimensiones arroja una cifra del 5,62, lo que representa un 80,23% respecto al índice ideal "7". La interpretación de los datos o indicadores fue que el 80,23% está satisfecho con el servicio según el grado de porcentaje 0 a 100 de la escala Likert; Es decir 80% es una calificación aceptable dentro del rango de baremación propuesta.

Seguidamente, he calculado las brechas de acuerdo a los indicadores comparativos, y para ello se resta el índice ideal que serán las expectativas de cada uno de los promedios, de cada una de las dimensiones: es decir quedaría como el siguiente cuadro:

Cuadro 52: Calculo del ICS por dimensión aplicada

N	Preguntas	Indicadores		
		Expectativas	Percepción	Brecha
Fiabilidad				
1	Explicación clara de trámites	6.36	5.73	-0.62
2	Realizar la consulta en el horario programado	6.16	5.87	-0.29
3	Se respeta la programación y orden de llegada	6.64	6.36	-0.29
4	Historial se encuentra disponible en OSCE	6.31	6.04	-0.27
5	Comunicación para el seguimiento del trámite a resolver	6.40	4.78	-1.62
Capacidad de respuesta				
6	Trámites administrativos rápidos	6.71	4.56	-2.16
7	Atención rápida	6.47	5.38	-1.09
8	Trámites para pagos rápidos	6.56	4.96	-1.60
9	Denuncias resueltas de manera rápida	6.58	5.09	-1.49
Seguridad				
10	Tiempo necesario para dudas	6.51	5.82	-0.69
11	Interés para mejorar o solucionar problemas	6.58	5.62	-0.96
12	Respeto a la privacidad	6.58	5.87	-0.71
13	Revisión completa de documentos a tramitar	6.51	5.91	-0.60

Empatía				
14	Amabilidad, respeto y paciencia	6.71	6.18	-0.53
15	Interés para solucionar dificultades	6.67	6.00	-0.67
16	Comprensión de explicación sobre consultas	6.60	6.00	-0.60
17	Comprensión de explicación sobre procesos posteriores	6.67	6.00	-0.67
18	Respeto y amabilidad de personal de seguridad	6.64	6.18	-0.47
Aspectos tangibles				
19	Los carteles, letreros y flechas adecuados para consulta	6.44	5.38	-1.07
20	Suficiente personal para atención	6.64	4.91	-1.73
21	Equipos y materiales para atención	6.51	5.38	-1.13
22	Limpieza y comodidad de área de espera	6.58	6.16	-0.42

Cuadro 53: Resumen de Brechas de las cinco dimensiones analizadas

DIMENSIONES	PROM
FIABILIDAD	-0.62
CAPACIDAD DE RESPUESTA	-1.58
SEGURIDAD	-0.74
EMPATIA	-0.59
ASPECTOS TANGIBLES	-1.09
ICS	-0.92

Análisis e Interpretación.

Por lo que podemos apreciar, todas las brechas obtenidas con el cuestionario y a través del método SERVQUAL son negativas, esto se interpreta como que el servicio presenta defectos de calidad; de las cinco dimensiones, el aspecto más cercano a cero es la "empatía", lo cual se interpreta como que el menor problema de calidad del servicio es debido al personal. Entonces, podemos decir que el personal es el mejor valorado. Por otro lado, hay que actuar sobre los elementos que integran en la dimensión de la capacidad de respuesta, que es donde se produce la mayor brecha negativa.

Cálculo e interpretación del Alfa de Cronbach para el caso de validación de la consistencia interna de un cuestionario, con escalas tipo Likert.

La validez de un instrumento se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir. Y la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el alfa de Cronbach. La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados. (Welch & Comer, 1998).

De acuerdo a las recomendaciones y bibliografía utilizada, se utilizó como un criterio general los siguientes parámetros para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach. (George & Mallery, 2003):

- Coeficiente alfa $>.9$ es excelente
- Coeficiente alfa $>.8$ es bueno
- Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable
- Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable
- Coeficiente alfa $>.5$ es pobre
- Coeficiente alfa $<.5$ es inaceptable

Validación de confiabilidad en las Expectativas

Cuadro 54: Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	368	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	368	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Cuadro 55: Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,928	,938	22

Cuadro 56: Estadísticos de los elementos

	Media	Desviación típica
Que el personal de informes del OSCE le brinde y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención o consulta	6,3556	1,00353
Que la consulta con el representante del OSCE se realice en el horario programado	6,1556	1,18620
Que la atención del OSCE se realice respetando la programación y el orden de llegada	6,6444	,57031
Que su historial de trámites se encuentre disponible en la OSCE Huánuco para su atención	6,3111	,90006

Que la OSCE mantenga suficiente comunicación con Ud. O el representante legal para explicarle el seguimiento de su trámite a resolver	6,4000	,98627
Que los trámites administrativos sean rápidos	6,7111	,66134
Que la atención que brinda el personal de informes sea rápido	6,4667	,94388
Que los trámites para pago de tasas o tarifas sean rápidos	6,5556	,81340
Que las denuncias se tramiten y den respuesta de manera rápida	6,5778	,75344
Que el personal OSCE Huánuco le brinde tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre el trámite a realizar	6,5111	,72683
Que el personal OSCE muestre interés para mejorar o solucionar su problema en trámite	6,5778	,72265
Que durante su consulta o trámite en el OSCE se respete su privacidad	6,5778	,75344
Que el personal OSCE realice una revisión completa y minuciosa de los documentos para el trámite por el cual será atendido	6,5111	,86923
Que el personal OSCE Huánuco lo trate con amabilidad, respeto y paciencia	6,7111	,58861
Que el personal OSCE Huánuco le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención	6,6667	,67420

Que Ud. Comprenda la explicación que el personal del OSCE Huánuco le brindara sobre la consulta resultado de la atención	6,6000	,57997
Que Ud. Comprenda la explicación que el personal del OSCE Huánuco le brindara sobre el proceso a realizar posteriormente	6,6667	,52223
Que el personal de seguridad del OSCE le muestre respeto y amabilidad al recibirlo en la entrada	6,6444	,48409
Que los carteles, letreros y flechas para la consulta en el OSCE sean adecuados para orientar a los usuarios	6,4444	,78496
Que la consulta en el OSCE cuente con suficiente personal para informar y orientar a los usuarios	6,6444	,74332
Que las oficinas del OSCE cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	6,5111	,72683
Que el área de atención y la sala de espera se encuentren limpios y los asientos sean cómodos	6,5778	,78303

Cuadro 57: Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Que el personal de informes del OSCE le brinde y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención o consulta	137,4667	107,936	,411	.	,929
Que la consulta con el representante del OSCE se realice en el horario programado	137,6667	103,955	,502	.	,929
Que la atención en el OSCE se realice respetando la programación y el orden de llegada	137,1778	108,831	,702	.	,924

Que su historial de trámites se encuentre disponible en la OSCE Huánuco para su atención	137,5111	109,119	,403	.	,929
Que la OSCE mantenga suficiente comunicación con Ud. O el representante legal para explicarle el seguimiento de su trámite a resolver	137,4222	103,431	,653	.	,924
Que los trámites administrativos sean rápidos	137,1111	109,283	,564	.	,925
Que la atención que brinda el personal de informes sea rápido	137,3556	104,553	,625	.	,924
Que los trámites para pago de tasas o tarifas sean rápidos	137,2667	107,609	,548	.	,926
Que las denuncias se tramiten y den respuesta de manera rápida	137,2444	108,371	,547	.	,926

Que el personal OSCE Huánuco le brinde tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre el tramite a realizar	137,3111	107,219	,649	.	,924
Que el personal OSCE muestre interés para mejorar o solucionar su problema en tramite	137,2444	105,553	,770	.	,922
Que durante su consulta o tramite en el OSCE se respete su privacidad	137,2444	108,689	,526	.	,926
Que el personal OSCE realice una revisión completa y minuciosa de los documentos para el trámite por el cual será atendido	137,3111	106,356	,580	.	,925
Que el personal OSCE Huánuco lo trate con amabilidad, respeto y paciencia	137,1111	108,556	,702	.	,924

Que el personal OSCE Huánuco le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención	137,1556	106,998	,721	.	,923
Que Ud. Comprenda la explicación que el personal del OSCE Huánuco le brindara sobre la consulta resultado de la atención	137,2222	108,177	,746	.	,923
Que Ud. Comprenda la explicación que el personal del OSCE Huánuco le brindara sobre el proceso a realizar posteriormente	137,1556	109,089	,747	.	,924
Que el personal de seguridad del OSCE le muestre respeto y amabilidad al recibirlo en la entrada	137,1778	111,059	,610	.	,925

Que los carteles, letreros y flechas para la consulta en el OSCE sean adecuados para orientar a los usuarios	137,3778	110,786	,370	.	,929
Que la consulta en el OSCE cuente con suficiente personal para informar y orientar a los usuarios	137,1778	106,468	,684	.	,923
Que las oficinas del OSCE cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	137,3111	106,810	,677	.	,923
Que el área de atención y la sala de espera se encuentren limpios y los asientos sean cómodos	137,2444	104,825	,753	.	,922

Análisis e interpretación

Existe una confiabilidad muy elevada (0,928), no hay redundancia de ítems pues se midieron 22 preguntas en cinco dimensiones con un resultado favorable, además en la estadística total-elemento podemos mencionar que todas dieron resultados positivos lo

cual hace más consistente la evaluación, y no haría falta eliminar ningún elemento para que el Alfa de Cronbach incremento su valor.

Validación de confiabilidad en Percepción

Cuadro 58: Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	368	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	368	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Cuadro 59: Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,965	,967	22

Cuadro 60: Estadísticos de los elementos

	Media	Desviación típica
El personal de informes del OSCE, le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención o consulta.	5,7333	1,35512
La consulta con el representante del OSCE se realiza en el horario programado	5,8667	1,35848
La atención en el OSCE se realiza respetando la programación y el orden de llegada	6,3556	1,09036

Su historial de trámites se encuentra disponible en la OSCE Huánuco para su atención	6,0444	,99899
La OSCE Huánuco mantiene suficiente comunicación con usted o el representante legal para explicarle el seguimiento de su trámite a resolver	4,7778	1,88160
Los trámites administrativos son rápidos.	4,5556	1,82851
La atención que brinda el personal de informes es rápido	5,3778	1,54168
Los trámites para pago de tasas o tarifas son rápidos	4,9556	1,65083
Las denuncias se tramitan y dan respuesta de manera rápida	5,0889	1,72972
El personal del OSCE Huánuco le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre el trámite a realizar	5,8222	1,19257
El personal del OSCE muestra interés para mejorar o solucionar su problema en trámite	5,6222	1,24843
Durante su consulta o trámite se respeta su privacidad	5,8667	1,32459
El personal OSCE realiza una revisión completa y minuciosa de los documentos para el trámite por el cual es atendido	5,9111	1,39516
El personal del OSCE Huánuco lo trata con amabilidad, respeto y paciencia	6,1778	1,07215

El personal del OSCE Huánuco le mostro interés para solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención	6,0000	1,10782
Usted comprendió la explicación que el personal del OSCE Huánuco le brindo sobre la consulta resultado de la atención	6,0000	1,26131
Usted comprendió la explicación que el personal del OSCE Huánuco le brindo sobre el proceso a realizar posteriormente	6,0000	1,27920
El personal de seguridad del OSCE le mostro respeto y amabilidad al recibirlo en la entrada	6,1778	1,07215
Los carteles, letreros y flechas para la consulta en el OSCE son adecuados para orientar a los usuarios	5,3778	1,45053
La consulta en el OSCE cuenta con suficiente personal para informar y orientar a los usuarios	4,9111	1,63516
Las oficinas del OSCE cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.	5,3778	1,36995
El área de atención y la sala de espera se encuentran limpios y los asientos son cómodos.	6,1556	,92823

Cuadro 61: Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
El personal de informes del OSCE, le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención o consulta.	118,4222	484,886	,699	,830	,963
La consulta con el representante del OSCE se realiza en el horario programado	118,2889	482,710	,735	,856	,963
La atención en el OSCE se realiza respetando la programación y el orden de llegada	117,8000	490,436	,763	,829	,963

Su historial de trámites se encuentra disponible en la OSCE Huánuco para su atención	118,1111	505,601	,486	,491	,965
La OSCE Huánuco mantiene suficiente comunicación con usted o el representante legal para explicarle el seguimiento de su trámite a resolver	119,3778	462,513	,771	,845	,963
Los trámites administrativos son rápidos.	119,6000	471,473	,675	,745	,964
La atención que brinda el personal de informes es rápido	118,7778	471,768	,811	,734	,962
Los trámites para pago de tasas o tarifas son rápidos	119,2000	475,027	,705	,742	,964
Las denuncias se tramitan y dan respuesta de manera rápida	119,0667	466,700	,786	,828	,963

El personal del OSCE Huánuco le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre el tramite a realizar	118,3333	486,727	,766	,818	,963
El personal del OSCE muestra interés para mejorar o solucionar su problema en tramite	118,5333	484,664	,768	,817	,963
Durante su consulta o tramite se respeta su privacidad	118,2889	479,528	,813	,842	,962
El personal OSCE realiza una revisión completa y minuciosa de los documentos para el trámite por el cual es atendido	118,2444	478,825	,781	,826	,963
El personal del OSCE Huánuco lo trata con amabilidad, respeto y paciencia	117,9778	485,659	,881	,878	,962

El personal del OSCE Huánuco le mostro interés para solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención	118,1556	485,271	,860	,866	,962
Usted comprendió la explicación que el personal del OSCE Huánuco le brindo sobre la consulta resultado de la atención	118,1556	479,316	,861	,913	,962
Usted comprendió la explicación que el personal del OSCE Huánuco le brindo sobre el proceso a realizar posteriormente	118,1556	480,680	,823	,912	,962
El personal de seguridad del OSCE le mostro respeto y amabilidad al recibirlo en la entrada	117,9778	499,977	,570	,700	,965

Los carteles, letreros y flechas para la consulta en el OSCE son adecuados para orientar a los usuarios	118,7778	486,268	,627	,663	,964
La consulta en el OSCE cuenta con suficiente personal para informar y orientar a los usuarios	119,2444	471,053	,771	,823	,963
Las oficinas del OSCE cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.	118,7778	480,404	,769	,748	,963
El área de atención y la sala de espera se encuentran limpios y los asientos son cómodos.	118,0000	501,364	,631	,610	,964

Análisis e interpretación

Existe una confiabilidad muy elevada (0,965), no hay redundancia de ítems pues se midieron 22 preguntas en cinco dimensiones con un resultado favorable, además en la estadística total-elemento podemos mencionar que todas dieron resultados positivos lo cual hace más consistente la evaluación, y no haría falta eliminar ningún elemento para que el Alfa de Cronbach incremento su valor.

5.2.1 Contratación de las hipótesis.

Luego de realizar la tabulación, procesamiento de datos obtenidos, el análisis a estos y la interpretación mediante el método SERVQUAL y el método de consistencia y confiabilidad de Cronbach, procedemos a demostrar la hipótesis general y específicas.

5.2.1.1 Contratación de la Hipótesis General

□ **HE-G.** *Los procesos administrativos de la OSCE Huánuco 2019 generan insatisfacción de acuerdo la calidad del servicio.*

De los resultados de la aplicación del método SERVQUAL, y utilizando para ello una escala de satisfacción amplia para el usuario (7 alternativas – escala de Likert), comparando las expectativas y las percepciones, podemos mencionar que en las 5 dimensiones analizadas, que tienen como finalidad demostrar si los procesos administrativos generan insatisfacción de acuerdo a la calidad del servicio brindado por la OSCE Huánuco, se ha encontrado como resultado que la satisfacción de los usuarios es del 80,23% (promedio entre los 5 aspectos considerados), es decir el grado o porcentaje de insatisfacción es menor de 40%, lo que quiere decir que está en una categoría ***Acceptable*** de acuerdo a los rangos de Baremación este indicador es aceptable, ya que el estándar esperado es mayor al 40%, lo cual nos demuestra que efectivamente se da un servicio

en condiciones aceptables pero que se tiene que mejorar algunos aspectos del servicio brindado a través de los procesos administrativos.

De acuerdo al análisis del Indicador de Calidad del Servicio (ICS), nos da como resultado -0.92, quiere decir que, al ser un indicador negativo, el servicio presenta defectos de calidad del servicio a mejorar.

5.2.1.2 Contratación de la Hipótesis Específica 1

- ❑ **HE-1.** *Los procesos administrativos de la OSCE Huánuco 2019 generan un nivel de fiabilidad del servicio negativo.*

Tal como se mencionó, se ha trabajado en base a los criterios del método Servqual, con lo cual se analizó el aspecto *Fiabilidad*, para este aspecto del servicio podemos mencionar presenta un porcentaje de 82.22%, lo cual nos muestra el porcentaje de la población que se encuentra satisfecha con el servicio de esta dimensión, de acuerdo a la Baremación el servicio para esta dimensión es *Aceptable*. El ICS nos muestra un valor de -0.62, este valor negativo nos quiere decir que las expectativas son mayores en esta dimensión, por lo tanto, debe mejorar, en comparación con otras dimensiones esta es una de las que tiene un valor negativo bajo, está cerca de cubrir las expectativas del usuario.

5.2.1.3 Contratación de la Hipótesis Específica 2

- ❑ **HE-2.** *Los procesos administrativos de la OSCE Huánuco 2019 generan un nivel de nivel de capacidad de respuesta del servicio negativo.*

Tal como se mencionó, se ha trabajado en base a los criterios del método servqual, con lo cual se analizó el aspecto *Capacidad de Respuesta*, para este aspecto del servicio podemos mencionar presenta un porcentaje de 71.35%, lo cual nos muestra el porcentaje de la población que se encuentra satisfecha con el servicio de esta dimensión, de acuerdo a la Baremación el servicio para esta dimensión es *Acceptable*. El ICS nos muestra un valor de -1.58, este valor negativo nos quiere decir que las expectativas son mayores en esta dimensión, por lo tanto, debe mejorar, en comparación con otras dimensiones esta es una de las que tiene un valor negativo alto, está lejos de cubrir las expectativas del usuario, por lo tanto, tiene un defecto de calidad del servicio alto.

5.2.1.4 Contrastación de la Hipótesis Específica 3

❑ **HE-3.** *Los procesos administrativos de la OSCE Huánuco 2019 generan un nivel de nivel de seguridad del servicio negativo.*

Se analizó el aspecto *Seguridad*, para este aspecto del servicio podemos mencionar presenta un porcentaje de 82.94 %, lo cual nos muestra el porcentaje de la población que se encuentra satisfecha con el servicio de esta dimensión, de acuerdo a la Baremación el servicio para esta dimensión es *Acceptable*. El ICS nos muestra un valor de -0.74, este valor negativo nos quiere decir que las expectativas son mayores en esta dimensión, por lo tanto, debe mejorar, en comparación con otras dimensiones esta es una de las que tiene un valor negativo no tan alto, está lejos de cubrir las expectativas del usuario, por lo tanto, tiene un defecto de calidad del servicio por mejorar.

5.2.1.5 *Contrastación de la Hipótesis Específica 4*

- **HE-4.** *Los procesos administrativos de la OSCE Huánuco 2019 generan un nivel de empatía del servicio negativo.*

Se analizó el aspecto *Empatía*, para este aspecto del servicio podemos mencionar presenta un porcentaje de 86.73 %, lo cual nos muestra el porcentaje de la población que se encuentra satisfecha con el servicio de esta dimensión, de acuerdo a la Baremación el servicio para esta dimensión es *Acceptable*. El ICS nos muestra un valor de -0.59, este valor negativo nos quiere decir que las expectativas son mayores en esta dimensión, por lo tanto, debe mejorar, en comparación con otras dimensiones esta es la que muestra el valor negativo más bajo, pero que tiene que mejorar en algunos aspectos, por lo tanto, es un indicador de calidad del servicio por mejorar.

5.2.1.6 *Contrastación de la Hipótesis Específica 5*

- **HE-5.** *Los procesos administrativos de la OSCE Huánuco 2019 generan un nivel de aspectos tangibles del servicio negativo.*

Se analizó el aspecto *Aspectos Tangibles*, para este aspecto del servicio podemos mencionar presenta un porcentaje de 77.94 %, lo cual nos muestra el porcentaje de la población que se encuentra satisfecha con el servicio de esta dimensión, de acuerdo a la Baremación el servicio para esta dimensión es *Acceptable*. El ICS nos muestra un valor de -1.09, este valor negativo nos quiere decir que las expectativas son mayores en esta dimensión, por lo tanto, debe mejorar, en comparación con otras dimensiones esta es la que muestra el valor negativo alto luego de la

dimensión *Capacidad de Respuesta*, por lo tanto, es un indicador de calidad del servicio por mejorar.

5.3 Discusión de resultados

Luego de obtenidos los resultados del estudio pudimos realizar la confrontación de los datos con las bases teóricas y los antecedentes del estudio, lo que nos dio una mayor visión de las causas positivas o negativas de la calidad del servicio como producto de los procesos administrativos que se dan en la OSCE Huánuco.

5.3.1 Contratación de los resultados del trabajo de campo con los referentes bibliográficos.

Primeramente, de acuerdo a la Tesis de Huiza Guardia, G. (2003), en el que se menciona que: *El instrumento de recolección de datos estuvo conformado por 22 ítems con una amplitud de escala de cinco categorías resumiéndose en los niveles ordinales de satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho. La validez y la confiabilidad del instrumento se realizó según los métodos de SpearmanBrown (0,890), Rulon-Guttman (0,883) y Alfa de Cronback (0,854).* (Huiza Guardia, 2003).

Para el estudio desarrollado también optamos por usar el alfa de Cronbach como un instrumento de validez y de confiabilidad, lo cual ayudo a determinar el uso adecuado de las preguntas de las cinco dimensiones analizadas las cuales fueron de ayuda para la elaboración de la encuesta aplicada en la OSCE Huánuco.

El Doctor Feingenbaum, definió a la calidad en términos de satisfacción y necesidades del cliente, en nuestro caso vemos una orientación similar, ya que el usuario vendría a ser el cliente, que como vemos si percibe la calidad del servicio

y desea aún más de lo que se brinda actualmente, el usuario define sus necesidades, las conoce, y además requiere que las instituciones públicas las comprendan, porque no hablar de excelencia en el sector público, u optar por una de las certificaciones de calidad que se otorgan como la ISO 9000, teniendo en cuenta que las necesidades del cliente cambian de acuerdo al contexto y su dinámica.

De acuerdo con Gen'ichi Tagushi, la empresa pierde el doble por la mala calidad, ya que no solo pierde un producto o servicio, sino también un cliente; en el sector público no se ve al usuario de la misma manera, por ejemplo en la OSCE Huánuco, el resultado con mayor índice negativo fue la capacidad de respuesta (-1.58), que está ligada al tiempo de espera que deben tener los usuarios para que procedan con su trámite administrativo (en algunos casos hasta 30 días), pero lamentablemente no solo ocurre en esta institución, sino que diariamente somos testigos de que en otras sucede lo mismo, claro que en los últimos años se trata de mejorar con el avance tecnológico y las nuevas tendencias de los usuarios, pero en este caso los usuarios son realmente empresas que buscan la rapidez en el servicio como prioridad, de acuerdo a la investigación.

El método SERVQUAL, que en un principio fue desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), fue de mucha utilidad ya que permitió que se puedan dimensionar o segmentar aspectos de la institución y que son importantes para el usuario final, se pudo realizar la encuestas de manera exitosa, y se pudo comprobar que esta herramienta realmente puede ayudar a mejorar la calidad del servicio, brindándonos una mejor visión de las fallas o limitaciones en algunos aspectos, lo cual se traduce en la satisfacción del usuario.

5.4 Aporte científico de la investigación

Luego del trabajo realizado para el desarrollo del estudio, podemos decir que tiene un aporte científico, ya que cuenta con una estructura (es sistemático), fue desarrollado mediante un método científico comprobado (método SERVQUAL), y tiene una aplicación en la sociedad, ya que no solo puede aplicarse en la OSCE Huánuco, sino en las demás oficinas descentralizadas u otras instituciones de diferente ámbito.

Entonces, el aporte científico reside en la valoración al estudio como un medio de apoyo o verificación de la situación o realidad de los procesos administrativos llevados a cabo en la OSCE Huánuco; con estos resultados la institución podrá tomar decisiones, acciones o podrá usar los elementos del estudio como un antecedente para futuros estudios relacionados a la calidad del servicio y a la satisfacción del usuario.

CONCLUSIONES

- ❑ En conclusión, el método SERQUAL si es aplicable a las instituciones públicas para la mejora constante de sus servicios, teniendo como tendencia la aplicación de estas mejoras en el tiempo.

- ❑ En cuanto a los objetivos, se analizó el aspecto *Fiabilidad*, para este aspecto del servicio podemos mencionar presenta un porcentaje de 82.22%, lo cual nos muestra el porcentaje de la población que se encuentra satisfecha con el servicio de esta dimensión, de acuerdo a la Baremación el servicio para esta dimensión es *Acceptable*. El ICS nos muestra un valor de -0.62, este valor negativo nos quiere decir que las expectativas son mayores en esta dimensión, por lo tanto, debe mejorar, en comparación con otras dimensiones esta es una de las que tiene un valor negativo bajo.

- ❑ Se analizó el aspecto *Capacidad de Respuesta*, para este aspecto del servicio podemos mencionar presenta un porcentaje de 71.35%, lo cual nos muestra el porcentaje de la población que se encuentra satisfecha con el servicio de esta dimensión, de acuerdo a la Baremación el servicio para esta dimensión es *Acceptable*. El ICS nos muestra un valor de -1.58, este valor negativo nos quiere decir que las expectativas son mayores en esta dimensión, por lo tanto, debe mejorar, en comparación con otras dimensiones esta es una de las que tiene un valor negativo alto, está lejos de cubrir las expectativas del usuario.

- ❑ Se analizó el aspecto *Seguridad*, para este aspecto del servicio podemos mencionar presenta un porcentaje de 82.94 %, lo cual nos muestra el porcentaje de la población que se encuentra satisfecha con el servicio de esta dimensión, de acuerdo a la Baremación el servicio para esta dimensión es *Acceptable*. El ICS nos muestra un valor de -0.74, este valor negativo nos quiere decir que las expectativas

son mayores en esta dimensión, por lo tanto, debe mejorar, en comparación con otras dimensiones esta es una de las que tiene un valor negativo no tan alto, pero está lejos de cubrir las expectativas del usuario de acuerdo a la información.

- ❑ Se analizó el aspecto *Empatía*, para este aspecto del servicio podemos mencionar presenta un porcentaje de 86.73 %, lo cual nos muestra el porcentaje de la población que se encuentra satisfecha con el servicio de esta dimensión, de acuerdo a la Baremación el servicio para esta dimensión es *Acceptable*. El ICS nos muestra un valor de -0.59, este valor negativo nos quiere decir que las expectativas son mayores en esta dimensión, por lo tanto, debe mejorar, en comparación con otras dimensiones esta es la que muestra el valor negativo más bajo, pero que tiene que mejorar en algunos aspectos.

- ❑ Se analizó el aspecto *Aspectos Tangibles*, para este aspecto del servicio podemos mencionar presenta un porcentaje de 77.94 %, lo cual nos muestra el porcentaje de la población que se encuentra satisfecha con el servicio de esta dimensión, de acuerdo a la Baremación el servicio para esta dimensión es *Acceptable*. El ICS nos muestra un valor de -1.09, este valor negativo nos quiere decir que las expectativas son mayores en esta dimensión, por lo tanto, debe mejorar, en comparación con otras dimensiones esta es la que muestra el valor negativo alto luego de la dimensión *Capacidad de Respuesta*, por lo tanto, es un indicador de calidad del servicio por mejorar.

SUGERENCIAS

- ❑ Se recomienda a la OSCE Huánuco, que ponga énfasis en los aspectos o dimensiones en los que tuvo un valor negativo alto, ya que ello ayudara a la consolidación de sus servicios como institución descentralizada.
- ❑ En relación a los aspectos tangibles, se recomienda que su apoyo visual de información (televisor) sea más grande y en una mejor ubicación, además de incluirle volumen para que las personas puedan oír los contenidos e informarse.
- ❑ Se recomienda que paulatinamente se instalen oficinas descentralizadas de los procesos que se realizan en la ciudad de Lima, colaborando con la celeridad del trámite administrativo.
- ❑ Se recomienda gestionar estadísticas de las empresas naturales o jurídicas de Huánuco para una mejor y mayor difusión de los servicios de la OSCE.
- ❑ Se recomienda realizar talleres de capacitación continuos y difundidos masivamente, ya que muchas empresas no tienen el conocimiento de ¿cómo venderle al estado?, dinamizando la economía local.

REFERENCIAS

Referencias bibliográficas

- Antonioli, C. (10 de 09 de 2017). *soluciones telcel*. Obtenido de soluciones telcel: <http://www.telcelsoluciones.com/articulos/cuales-son-las-claves-del-servicio-a-clientes-de-amazon>
- Bagehot, W. (03 de 02 de 2018). *frasesypensamientos*. Obtenido de frasesypensamientos: <http://www.frasesypensamientos.com.ar/autor/walter-bagehot.html>
- Comisión Coordinadora de Institutos Nacionales de Salud y Hospitales de Alta Especialidad. (2013). *Expectativas y experiencias de los usuarios del Sistema de Salud en México: Un estudio de satisfacción con la atención médica*. Mexico DF: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Dabholkar, P. A. (1995). *The convergence of customer satisfaction and service quality evaluations with increasing customer patronage*. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behaviour*. India.
- Frennea, V. M. (2010). *Customer Satisfaction: A Strategic Review and Guidelines for Managers*. Cambridge: Marketing Science Institute.
- Gardey, J. P. (20 de 11 de 2014). *Definicion.de*. Obtenido de Definicion.de: <https://definicion.de/satisfaccion-del-cliente/>
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference 11.0*. Boston: Allyn & Bacon.
- González, J. J. (2009). *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información*. Mexico: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Hodge, D. R., & Gillespie, D. (2003). Phrase completions: An alternative to Likert scales. *Social Work Research*, 11.
- Huiza Guardia, G. A. (2003). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval*. Callao. Lima: UNMSM.

- ISO copyright office . (2005). *NORMA INTERNACIONAL ISO 9000 - Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario* . Suiza: ISO copyright office .
- Kano, N., Seraku, N., Takahashi, F., & Tsuji, S. (1984). *Attractive quality and must-be quality*. Japon: Journal of the Japanese Society for Quality Control.
- KELLER, P. K. (2012). *MARKETING MANAGEMENT - DECIMOCUARTA EDICIÓN*. Naucalpan de Juárez: Pearson Educación de México.
- Lancaster, F. W. (1995). *The evaluation of library services : a concise review of the existing literature*. Mexico: Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información.
- Lee, Y. S., & Guerin, D. A. (2009). Indoor Environmental Quality Related to Occupant Satisfaction and Performance in LEED-certified Buildings. *Indoor and Built Environment*, 8.
- Maritza Torres, C. V. (2010). La Calidad: Evolución de su significado y aplicación en servicios. *Publicaciones en Ciencias y Tecnología*, 25-32.
- Martín, C. R. (2000). *LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO: UN CONCEPTO EN ALZA*. España: Facultad de Biblioteconomía y Documentación, Universidad de Barcelona.
- Ministerio de Salud. (2013). *ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO SERVQUAL 2013*. Lima: Unidad de Gestión de la Calidad.
- MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO. (2013). *MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO “NSU” DEL SERVICIO PRESTADO POR EL MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO 2012*. . Bogotá: Help File - Soluciones Integrales.
- Morales, E. C. (2005). *Escala Multidimensional SERVQUAL*. Chile: Facultad de Ciencias Empresariales-Universidad del Bío-Bío.
- Nishizawa, R. M. (2014). *Development of Servqual Model for the measurement of the service quality in the publicity company Ayuda Experto*. Cochabamba: Revista Perspectivas.

- Oficina de Gestión de la calidad. (2014). *Encuesta de Satisfacción Aplicada en Usuarios Externos de Emergencia SERVQUAL*. Lima: HOSPITAL MARIA AUXILIADORA.
- Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado. (10 de 02 de 2019). *Portal OSCE*. Obtenido de Portal OSCE: www.osce.gob.pe/
- Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado. (2019). *Contrataciones Públicas Región por Región*. Lima: Unidad de Prensa e Imagen Institucional.
- Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado. (2020). *Reporte mensual de contrataciones públicas*. Lima: Oficina de Estudios Económico.
- Ortuño, M. P. (2007). *LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN UN SERVICIO PÚBLICO DE SALUD (CMS) ES VARIABLE, EN FUNCIÓN DEL TRATO QUE RECIBEN POR PARTE DEL MÉDICO*. Madrid: Universidad Europea de Madrid-Madrid Salud .
- OSCE. (2019). *Oficina desconcentrada - Funciones*. Huánuco: Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado.
- Paz, P. C., Ramos, W., & Galarza, C. (2006). *Nivel de satisfacción del usuario en los consultorios externos de dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo*. Lima: Dermatología Peruana.
- Petracci, M. (1998). *LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD Y LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO - USUARIO DE SERVICIOS PÚBLICOS PRIVATIZADOS*. Buenos Aires: DIRECCIÓN DE ESTUDIOS E INVESTIGACIÓN.
- Real Academia de la Lengua Española. (12 de 12 de 2019). *RAE*. Obtenido de RAE: <http://dle.rae.es/?id=XLJpCzk>
- SALAZAR, P. H. (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario*. Mexico: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB) UNAM.
- Sánchez, V. M. (2003). *Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización*. Malaga: Departamento de Psicología Social, Antropología Social.

- Secretaría de Gestión Pública. (11 de 08 de 2017). *Secretaría de Gestión Pública*.
Obtenido de Secretaría de Gestión Pública: <http://sgp.pcm.gob.pe/simplificacion-administrativa/>
- Venegas Guerra, H. A. (2013). *Análisis y mejora de los procesos de adquisiciones y contrataciones de una empresa del Estado en el sector hidrocarburos*. Lima: PUCP.
- Welch, S., & Comer, J. (1998). *Quantitative Methods For Public Administration*. Auburn, WA, Estados Unidos de America: Wadsworth.
- Wikipedia.org. (20 de 01 de 2017). *Wikipedia*. Obtenido de http://es.wikipedia.org:https://es.wikipedia.org/wiki/Procedimiento_administrativo

ANEXOS

ANEXO 01. Matriz de consistencia

TITULO	PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
Los Procesos Administrativos y la Calidad del Servicio de la OSCE Huánuco - 2019.	PG. ¿Cuál es nivel de calidad del servicio que generan los procesos administrativos de la OSCE Huánuco 2019?	OG. Conocer y analizar el nivel de calidad del servicio que generan a los procesos administrativos de la OSCE Huánuco 2019.	HG. Los procesos administrativos de la OSCE Huánuco 2019 generan insatisfacción de acuerdo la calidad del servicio.	VARIABLE INDEPENDIENTE: PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Tramites y actos administrativos	Nivel de fiabilidad	La presente es una investigación no experimental de diseño transversal, ya que se realizó en un tiempo determinado. Es una investigación descriptiva - explicativa, ya que la obtención de los datos nos demostró la causalidad del nivel de satisfacción del usuario. Se usó como instrumento recolector de información, el método SERVQUAL que mide la calidad del servicio en base a 5 dimensiones
						Nivel de capacidad de respuesta	
						Nivel de seguridad	
						Nivel de empatía	
						Nivel de aspectos tangibles	
	PE1. ¿Cuál es el nivel de fiabilidad del servicio que brinda la OSCE Huánuco 2019?	OE1. Determinar y analizar el nivel de fiabilidad del servicio que generan los procesos administrativos de la OSCE Huánuco 2019.	HE1. Los procesos administrativos de la OSCE Huánuco 2019 generan un nivel de fiabilidad del servicio negativo.	VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE ATENCIÓN	Nivel de satisfacción generada por la Expectativa del servicio	fiabilidad esperada	
						capacidad de respuesta esperada	
						seguridad esperada	
						empatía esperada	
	PE2. ¿Cuál es el nivel de capacidad de respuesta del servicio que brinda la OSCE Huánuco 2019?	OE2. Determinar y analizar el nivel de capacidad de respuesta del servicio que generan los procesos administrativos de la OSCE Huánuco 2019.	HE2. Los procesos administrativos de la OSCE Huánuco 2019 generan un nivel de capacidad de respuesta del servicio negativo.	VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE ATENCIÓN	Nivel de satisfacción generada por la Expectativa del servicio	aspectos tangibles esperados	
						fiabilidad percibida	
	PE3. ¿Cuál es el nivel de seguridad del servicio que brinda la OSCE Huánuco 2019?	OE3. Determinar y analizar el nivel de seguridad del servicio que generan los procesos administrativos de la OSCE Huánuco 2019.	HE3. Los procesos administrativos de la OSCE Huánuco 2019 generan un nivel de seguridad del servicio negativo.	VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE ATENCIÓN	Nivel de satisfacción generada por la	fiabilidad percibida	
fiabilidad percibida							

	PE4. ¿Cuál es el nivel de empatía del servicio que brinda la OSCE Huánuco 2019?	OE4. Determinar y analizar el nivel de empatía del servicio que generan los procesos administrativos de la OSCE Huánuco 2019.	HE4. Los procesos administrativos de la OSCE Huánuco 2019 generan un nivel de empatía del servicio negativo.		Percepción del servicio	capacidad de respuesta percibida	
						seguridad percibida	
	PE5. ¿Cuál es el nivel de aspectos tangibles del servicio que brinda la OSCE Huánuco 2019?	OE5. Determinar y analizar el nivel de aspectos intangibles del servicio que generan los procesos administrativos de la OSCE Huánuco 2019.	HE5. Los procesos administrativos de la OSCE Huánuco 2019 generan un nivel de aspectos tangibles del servicio negativo.			empatía percibida	
						aspectos tangibles percibidos	

Elaboración: Propia



ANEXO 02.

Consentimiento informado



ID: _____

FECHA: Agosto 2019

TÍTULO: “LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA OSCE – HUÁNUCO 2019”

OBJETIVO: Establecer la relación de causalidad entre los procesos administrativos y la calidad del servicio que brinda el OSCE según la opinión de los usuarios de la Oficina Desconcentrada de Huánuco – 2019.

INVESTIGADOR: Econ. Julio Cesar Huapaya Centeno

- **Consentimiento / Participación voluntaria**

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

- **Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita




Firma del participante: _____

Firma del investigador responsable: _____

Huánuco, 2019

ANEXO 03. Instrumentos

 UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN DE HUÁNUCO ESCUELA DE POST-GRADO MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL Aplicación del Método SERVQUAL - Percepción										
<p>INSTRUCCIONES: este cuestionario se refiere a lo que usted piensa sobre el servicio de la OSCE Huánuco, para cada declaración señale el numero 1 cuando este fuertemente en desacuerdo con esa característica del servicio, y elija el numero 7 si está fuertemente de acuerdo con esa característica del servicio, Ud. puede elegir un numero intermedio que mejor indique su convicción al respecto, no hay respuesta correcta o incorrecta, solo nos interesa la percepción que tiene del servicio del OSCE Huánuco.</p>										
N	Preguntas	Fuertemente en desacuerdo		Valores intermedios			Fuertemente de acuerdo		Calificación para ser llenada por el investigador	
		1	2	3	4	5	6	7	Satisfecho	Insatisfecho
Fiabilidad										
1	El personal de informes del OSCE, le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención o consulta.									
2	La consulta con el representante del OSCE se realiza en el horario programado									
3	La atención en el OSCE se realiza respetando la programación y el orden de llegada									

12	Durante su consulta o tramite se respeta su privacidad								
13	El personal OSCE realiza una revisión completa y minuciosa de los documentos para el trámite por el cual es atendido								
Empatía									
14	El personal del OSCE Huánuco lo trata con amabilidad, respeto y paciencia								
15	El personal del OSCE Huánuco le mostro interés para solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención								
16	Usted comprendió la explicación que el personal del OSCE Huánuco le brindo sobre la consulta resultado de la atención								
17	Usted comprendió la explicación que el personal del OSCE Huánuco le brindo sobre el trámite resultado de la atención								
18	Usted comprendió la explicación que el personal del OSCE Huánuco le brindo sobre								

	el problema resultado de la atención								
Aspectos tangibles									
19	Los carteles, letreros y flechas para la consulta en el OSCE son adecuados para orientar a los usuarios								
20	La consulta en el OSCE cuenta con personal para informar y orientar a los usuarios								
21	Las oficinas del OSCE cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.								
22	El área de atención y la sala de espera en el OSCE se encuentran limpios y son cómodos.								



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN DE HUÁNUCO

ESCUELA DE POST-GRADO

MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL

Aplicación del Método SERVQUAL - Expectativas

Califique las expectativas de acuerdo a su experiencia con el servicio que brinda la OSCE Huánuco dándole **importancia** en escala de 1 al 7, no hay respuesta correcta o incorrecta, para considerar importante un aspecto del servicio puede elegir el número 7, si su respuesta no es tan definitiva puede elegir uno de los números intermedios, si por el contrario no cree que es tan esencial para el servicio puede considerar 1 para su respuesta. Solo nos interesa saber lo que la OSCE debería ofrecer o mejorar como servicio al usuario

N	Preguntas	Fuertemente en desacuerdo		Valores intermedios			Fuertemente de acuerdo	
		1	2	3	4	5	6	7

Fiabilidad

1	Que el personal de informes del OSCE, le brinde y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención o consulta.							
2	Que la consulta con el representante del OSCE se realice en el horario programado							
3	Que la atención en el OSCE se realice respetando la programación y el orden de llegada							
4	Que su historial de trámites se encuentre disponible en la OSCE Huánuco para su atención							
5	Que la OSCE Huánuco mantenga suficiente							

	comunicación con usted o el representante legal para explicarle el seguimiento de su trámite a resolver							
Capacidad de respuesta								
6	Que los trámites administrativos sean rápidos.							
7	Que la atención que brinda el personal de informes sea rápido							
8	Que los trámites para pago de tasas o tarifas sean rápidos							
9	Que las denuncias se tramiten y den respuesta de manera rápida							
Seguridad								
10	Que el personal del OSCE Huánuco le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre el trámite a realizar							
11	Que el personal del OSCE muestre interés para mejorar o solucionar su problema en tramite							
12	Que durante su consulta o tramite en el OSCE se respete su privacidad							
13	Que el personal OSCE realice una revisión completa y minuciosa de los documentos							

	para el trámite por el cual será atendido							
Empatía								
14	Que el personal del OSCE Huánuco lo trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	Que el personal del OSCE Huánuco le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención							
16	Que usted comprenda la explicación que el personal del OSCE Huánuco le brindara sobre la consulta resultado de la atención							
17	Que usted comprenda la explicación que el personal del OSCE Huánuco le brindara sobre el trámite resultado de la atención							
18	Que usted comprenda la explicación que el personal del OSCE Huánuco le brindara sobre el problema resultado de la atención							
Aspectos tangibles								
19	Que los carteles, letreros y flechas para la consulta en el							

	OSCE sean adecuados para orientar a los usuarios							
20	Que la consulta en el OSCE cuente con personal para informar y orientar a los usuarios							
21	Que las oficinas en el OSCE cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.							
22	Que el área de atención y la sala de espera en el OSCE se encuentren limpios y sean cómodos.							

PANEL FOTOGRÁFICO

Puerta de entrada a la Oficina Zonal OSCE Huánuco



Señalización dentro de la Oficina Zonal OSCE Huánuco



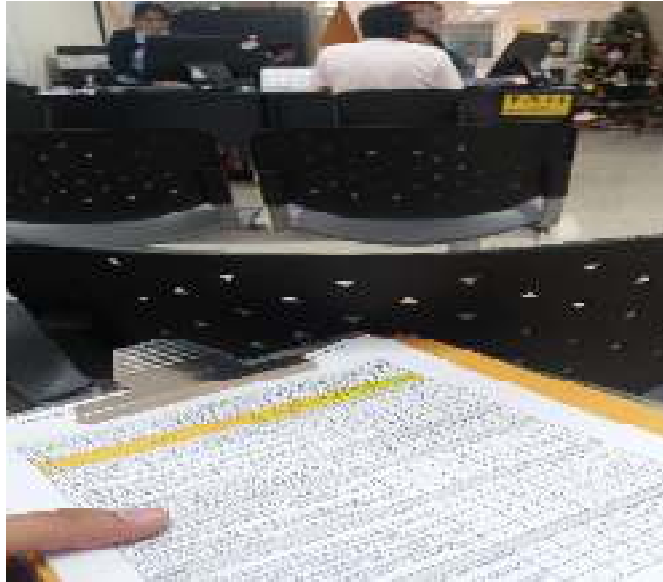
Imagen de la sala de espera de la OSCE Huánuco



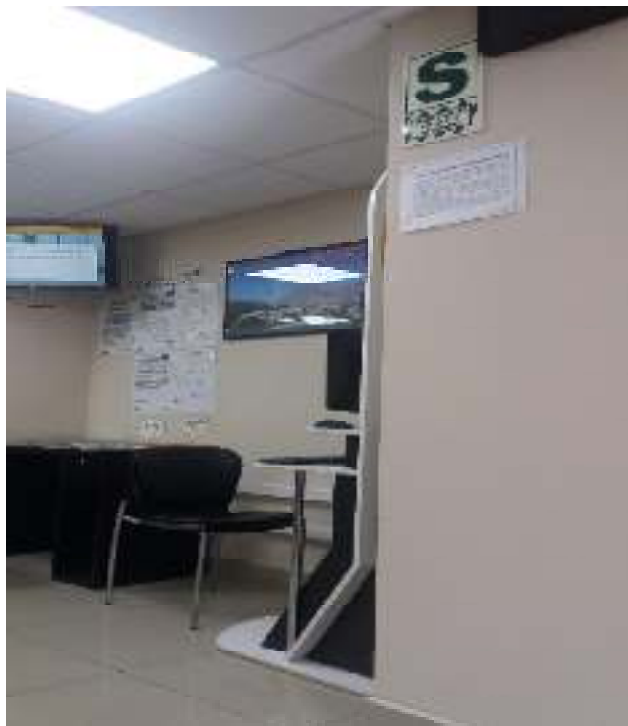
Imagen de los usuarios de los procesos administrativos



Encuesta aplicada dentro de las oficinas de la OSCE Huánuco



Aspectos tangibles que podemos encontrar en la Oficina Zonal, por ejemplo una pantalla de avisos de algunos de sus procesos





ANEXO 04. Validación de instrumentos por expertos
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: Carlos A. Torayna Figueroa Especialidad: Gerencia Pública

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Tramites y actos administrativos	Nivel de fiabilidad	3	4	4	4
	Nivel de capacidad de respuesta	4	3	3	4
	Nivel de seguridad	4	4	4	3
	Nivel de empatía	4	4	4	4
	Nivel de aspectos tangibles	3	4	4	3
Nivel de satisfacción generada por la Expectativa del servicio	fiabilidad esperada	4	4	4	3
	capacidad de respuesta esperada	3	3	3	4
	seguridad esperada	4	4	4	4
	empatía esperada	4	3	4	4
	aspectos tangibles esperados	4	3	3	4
Nivel de satisfacción generada por la Percepción del servicio	fiabilidad percibida	3	4	3	3
	capacidad de respuesta percibida	4	4	4	4
	seguridad percibida	3	4	4	4
	empatía percibida	3	4	4	4
	aspectos tangibles percibidos	3	4	3	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Firma y Sello del juez



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

HUÁNUCO – PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: Dra. Julia Adra Meneses Especialidad: Educación

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSION	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Tramites y actos administrativos	Nivel de fiabilidad	4	4	4	4
	Nivel de capacidad de respuesta	4	3	4	3
	Nivel de seguridad	4	4	4	4
	Nivel de empatía	4	4	4	3
	Nivel de aspectos tangibles	4	4	4	4
Nivel de satisfacción generada por la Expectativa del servicio	fiabilidad esperada	4	4	4	4
	capacidad de respuesta esperada	4	4	4	3
	seguridad esperada	4	4	4	4
	empatía esperada	3	4	4	4
	aspectos tangibles esperados	3	4	4	4
Nivel de satisfacción generada por la Percepción del servicio	fiabilidad percibida	4	4	4	4
	capacidad de respuesta percibida	4	4	4	4
	seguridad percibida	4	4	4	4
	empatía percibida	4	4	4	3
	aspectos tangibles percibidos	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Firma y Sello del juez



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: Dr. Andy Chauco Falcon Especialidad: Gestión Empresarial

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSION	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Tramites y actos administrativos	Nivel de fiabilidad	4	3	4	4
	Nivel de capacidad de respuesta	4	4	4	4
	Nivel de seguridad	4	4	4	4
	Nivel de empatía	4	4	4	4
	Nivel de aspectos tangibles	4	4	4	4
Nivel de satisfacción generada por la Expectativa del servicio	fiabilidad esperada	4	4	4	4
	capacidad de respuesta esperada	4	4	4	4
	seguridad esperada	4	4	4	4
	empatía esperada	4	4	4	4
	aspectos tangibles esperados	4	4	4	4
Nivel de satisfacción generada por la Percepción del servicio	fiabilidad percibida	4	4	3	4
	capacidad de respuesta percibida	4	3	4	4
	seguridad percibida	4	4	4	4
	empatía percibida	4	4	3	4
	aspectos tangibles percibidos	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Firma y Sello del juez



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

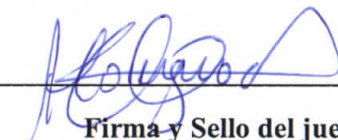
Nombre del experto: Alex Merlo Cerrosma Chorro Especialidad: Economista

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSION	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Tramites y actos administrativos	Nivel de fiabilidad	4	4	3	4
	Nivel de capacidad de respuesta	4	4	4	4
	Nivel de seguridad	4	4	4	4
	Nivel de empatía	4	4	4	4
	Nivel de aspectos tangibles	4	4	4	4
Nivel de satisfacción generada por la Expectativa del servicio	fiabilidad esperada	4	4	4	4
	capacidad de respuesta esperada	4	3	4	4
	seguridad esperada	4	4	4	4
	empatía esperada	4	4	4	4
	aspectos tangibles esperados	4	4	4	4
Nivel de satisfacción generada por la Percepción del servicio	fiabilidad percibida	4	4	4	4
	capacidad de respuesta percibida	4	3	4	4
	seguridad percibida	4	4	4	4
	empatía percibida	4	4	4	4
	aspectos tangibles percibidos	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()



Firma y Sello del juez



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: MR. EDUER ACELLO tueto Especialidad: MR. GERENCIA PÚBLICA

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSION	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Tramites y actos administrativos	Nivel de fiabilidad	4	3	4	4
	Nivel de capacidad de respuesta	4	4	4	4
	Nivel de seguridad	4	3	4	4
	Nivel de empatía	4	4	4	4
	Nivel de aspectos tangibles	4	4	4	4
Nivel de satisfacción generada por la Expectativa del servicio	fiabilidad esperada	4	4	4	4
	capacidad de respuesta esperada	4	4	4	4
	seguridad esperada	4	4	4	4
	empatía esperada	4	3	4	4
	aspectos tangibles esperados	4	4	4	4
Nivel de satisfacción generada por la Percepción del servicio	fiabilidad percibida	4	4	4	4
	capacidad de respuesta percibida	4	4	4	4
	seguridad percibida	4	4	4	4
	empatía percibida	4	4	4	4
	aspectos tangibles percibidos	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (x) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI () NO (x)

Firma y Sello del juez

NOTA BIOGRÁFICA

Julio Cesar Huapaya Centeno, Nacido en la Ciudad de Lima en agosto de 1987, estudió Economía en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, obteniendo el grado de Bachiller en el 2011; luego de sustentar su tesis, obtuvo el Título Profesional como Licenciado en Ciencias Económicas en el 2012. Obtuvo su colegiatura y habilitación profesional desde enero del 2013. Es egresado de la Maestría en Gestión Pública para el Desarrollo Social. Ha realizado especializaciones relacionadas a su carrera profesional, en la que se puede destacar las realizadas en la Universidad ESAN logrando un diploma en Finanzas Corporativas y otro Diploma en Programación, Formulación y Gestión de Proyectos de Inversión Pública en el Marco del Invierte.pe. Tiene además diplomas como Especialista en Planificación y Operativización para Resultados en Desarrollo Social, otro como Especialista en Documentos Normativos y de Gestión Pública; como Especialista en Diseño y Gestión de Políticas Sociales y como Especialista en Gestión de Proyectos Sociales de Inversión Pública. Es un Economista con más de 10 años de experiencia en el sector público y privado. Actualmente labora en el Sector Defensa, en la Marina de Guerra del Perú, como Especialista en Proyectos de Inversión Pública.



ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado, siendo las **19:00h**, del día viernes **04 DE FEBRERO DE 2022** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dr. Reiter LOZANO DAVILA	Presidente
Dr. Werner PINCHI RAMIREZ	Secretario
Mg. Lourdes Lucila CESPEDES AGUIRRE	Vocal

Asesor de tesis: Mg. Carlos Leopoldo BAO CONDOR (Resolución N° 0667-2020-UNHEVAL/EPG-D)

El aspirante al Grado de Maestro en Gestión Pública para el Desarrollo Social, Don Julio Cesar HUAPAYA CENTENO.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: **“LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA OSCE HUÁNUCO-2019”**.

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- a) Presentación personal.
- b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- d) Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

Obteniendo en consecuencia el Maestría la Nota de dieciséis (16)
Equivalente a bueno, por lo que se declara aprobado
(Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 8:15 horas de 04 de febrero de 2022.

.....
PRESIDENTE
DNI N° 82514721

.....
SECRETARIO
DNI N° 22405436

.....
VOCAL
DNI N° 08313675

Leyenda:
19 a 20: ExcelenteS
17 a 18: Muy Bueno
14 a 16: Bueno

(Resolución N° 0147-2022-UNHEVAL/EPG)



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSGRADO



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe:

Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina

HACE CONSTAR:

Que, la tesis titulada: **“LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA OSCE HUÁNUCO-2019”**, realizado por el Maestría en Gestión Pública para el Desarrollo Social **Julio Cesar HUAPAYA CENTENO**, cuenta con un **índice de similitud del 20%**, verificable en el Reporte de Originalidad del software **Turnitin**. Luego del análisis se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio; por lo expuesto, la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias, además de presentar un índice de similitud máxima de 20% establecido en el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Cayhuayna, 24 de enero de 2022.



Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA DE POSGRADO

1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL

Apellidos y nombres: Huapaya Centeno Julio Cesar

DNI: 44612914 Correo electrónico: julio-hc@live.com

Teléfono de casa: ----- Celular: 996062676 Oficina: -----

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

POSGRADO	
Maestría:	<u>Gestión Pública para el Desarrollo Social</u>
Mención:	

Grado académico obtenido:

Maestro en Gestión Pública para el Desarrollo Social

Título de la tesis:

"Los Procesos Administrativos y la Calidad del Servicio en la OSCE Huánuco - 2019"

Tipo de acceso que autoriza el autor:

Marcar "X"	Categoría de acceso	Descripción de acceso
X	PÚBLICO	Es público y accesible el documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo.

Al elegir la opción "Público" a través de la presente autorizo de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Asimismo, pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

() 1 año () 2 años () 3 años () 4 años

Luego del periodo señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasará a ser de acceso público.

Fecha de firma: 27 de abril del 2022



Firma del autor