



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de servicio hacia el usuario externo en la oficina  
de almacén central de la Universidad Nacional de San  
Cristóbal de Huamanga -2017**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

**AUTORAS:**

Br. Nolasco Chávez, Roxana

Br. Zea Carrasco, Eva María

**ASESOR:**

Dr. Obregón Villantoy Oseas Arístides

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de Políticas Públicas

**PERÚ-2018**

## Página del Jurado



.....  
Dra. Sandra Ramírez Lau  
Presidente



.....  
Dr. Rolando Quispe Morales  
Secretario



.....  
Dr. Oseas Arístides OBREGÓN VILLANTOY  
Vocal

A mis padres, quienes me han apoyado para poder llegar a esta instancia de mis estudios, a mi hijo Thorman quien ha sido mi mayor motivación para nunca rendirme en los estudios y poder llegar a ser un ejemplo para él.

Roxana

A mi madre por haberme dado la vida y la fortaleza para continuar con cada uno de los obstáculos que se me presento en mi vida, a mis hijos Marcelo, Paula y Diego por el optimismo que siempre me impulso a seguir.

Eva María

## **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo de Trujillo, por la oportunidad brindada para realizar los estudios de posgrado.

A los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, por haber compartido con nosotras su vasta experiencia.

Al asesor del trabajo de investigación Dr. Oseas Arístides Obregón Villantoy, por su valiosa colaboración en la realización del trabajo de investigación.

A los usuarios de la Oficina Central de Almacén de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, por su colaboración en el proceso de recojo de información.

Las autoras

## **Presentación**

Señores miembros del jurado, dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el “Grado Académico de Maestro en Gestión Pública”, se presenta la tesis titulada: “Calidad de servicio hacia el usuario externo en la oficina de almacén central de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga -2017”.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Las autoras

## ÍNDICE

Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de Autenticidad .....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	viii
RESUMEN.....	x
ABSTRACT .....	xi
I. INTRODUCCION .....	12
1.1. Realidad problemática.....	12
1.2. Trabajos previos.....	17
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	21
1.4. Formulación del problema .....	25
1.4.1. Problema general .....	25
1.4.2. Problemas específicos.....	25
1.5. Justificación del estudio .....	26
1.6. Hipótesis.....	27
1.7. Objetivos.....	27
II. MÉTODO .....	288
2.1. Diseño de investigación.....	288
2.2. Variables, operacionalización .....	28
2.3. Población y muestra .....	30
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	311
2.5. Métodos de análisis de datos.....	322
2.6. Aspectos éticos.....	333
III. RESULTADOS .....	344

3.1.	A nivel descriptivo .....	344
IV.	DISCUSION.....	40
V.	CONCLUSIONES.....	44
VI.	RECOMENDACIONES.....	45
VII.	REFERENCIAS.....	46
	ANEXOS.....	48
	Anexo 1: instrumentos.....	49
	Anexo 2: valides de los instrumentos.....	53
	Anexo 3: Base de Datos.....	54
	Anexo 4: Confiabilidad.....	57
	Matriz de consistencia.....	60
	Acta de aprobación de originalidad de los trabajos académicos de la UCV.....	62

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como propósito conocer la calidad de servicio hacia el usuario externo en la oficina de almacén central de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga en el año 2017. La metodología de investigación fue cuantitativa, de tipo no experimental y el diseño asumido es el descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 60 usuarios de la oficina de almacén central de la UNSCH y la muestra registró a las 60 unidades de estudio. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. El recojo, organización, presentación y análisis e interpretación de datos demandó el uso de técnicas y herramientas estadísticas. Los resultados afirman que el 63,3% (38) de encuestados percibe que la calidad del servicio en la oficina de almacén central es regular, mientras que el 36,7% (22) considera que es bueno; respecto a la dimensión capacidad de respuesta el 40,0% (24) de encuestados perciben como regular dicha dimensión en la oficina de almacén central, mientras que el 10,0% (6) considera que es excelente; relacionado a la dimensión empatía el 56,7% (34) de encuestados percibe como regular en la oficina de almacén central, mientras que el 3,3% (2) considera que es deficiente; en cuanto a la dimensión seguridad el 53,3% (32) de encuestados opinan como regular, el 26,7% (16) considera como deficiente; en la dimensión confianza se tiene que el 53,3% (32) de encuestados califican a esta dimensión como regular, mientras que el 26,7% (16) opinan que es deficiente; y respecto a la dimensión de elementos tangibles el 53,3% (32) de encuestados califican regular esta dimensión, y el 26,7% (16) como deficiente. Conclusión el 63,3% (38) de los usuarios que acuden a la Oficina de Almacén Central de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga califican a la calidad del servicio que se ofrece como regular y el 36,7% (22) consideran como buena.

**Palabras clave:** calidad de servicio / almacén / Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga

## ABSTRAC

The purpose of this research work is to determine the quality of service to the external user in the central warehouse office of the National University of San Cristóbal de Huamanga in 2017. The research methodology was quantitative, non-experimental and the assumed design is the descriptive cross-section. The population consisted of 60 users from the central warehouse office of the UNSCH and the sample registered to the 60 study units. The data collection technique was the survey and the instrument was the questionnaire. The collection, organization, presentation and analysis and interpretation of data demanded the use of statistical tools and techniques. The results affirm that 63.3% (38) of respondents perceive that the quality of service in the central warehouse office is regular, while 36.7% (22) consider it good; Regarding the response capacity dimension, 40.0% (24) of respondents perceive how to regulate this dimension in the central warehouse office, while 10.0% (6) consider it to be excellent; related to the empathy dimension, 56.7% (34) of respondents perceive as regular in the central warehouse office, while 3.3% (2) consider it to be deficient; in terms of the security dimension, 53.3% (32) of respondents believe that it is fair, 26.7% (16) consider it deficient; in the confidence dimension, 53.3% (32) of respondents rate this dimension as regular, while 26.7% (16) think it is deficient; and regarding the dimension of tangible elements, 53.3% (32) of respondents qualify to regulate this dimension, and 26.7% (16) as deficient. Conclusion 63.3% (38) of the users who come to the Central Warehouse Office of the National University of San Cristóbal de Huamanga qualify the quality of the service offered as regular and 36.7% (22) consider as good.

**Key words:** quality of service / warehouse office / National University of San Cristóbal de Huamanga

## **I. INTRODUCCION**

### **1.1. Realidad problemática**

La Administración pública tradicionalmente ha sido criticada especialmente en su faceta de prestadora de servicios; y como consecuencia se genera la insatisfacción de los usuarios, porque no se prioriza sus necesidades que son motivo de demandar los servicios (Inca, 2015).

En nuestro contexto la calidad se define por un cambio radical en los comportamientos de los usuarios de los servicios públicos cada vez más exigentes, por todo ello la calidad del servicio público se convierte en un imperativo para la gestión pública y para la legitimidad de lo público.

El estudio tiene el propósito de conocer la calidad del servicio hacia el usuario externo en la Oficina de Almacén Central de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, por lo que a través de los criterios metodológicos de la investigación cuantitativa se han recolectado los datos por medio de ellos se elaboraron tablas porcentuales.

En lo que concierne a la realidad problemática, se ha visto por conveniente organizarla a nivel internacional, nacional y regional o local.

A nivel internacional, se puede destacar los trabajos de Barragán (2015) quien desarrolló un estudio de diagnóstico sobre la calidad del servicio de la gestión pública en el Municipio de Loja, Ecuador, en la que señala que uno de los principales obstáculos en la eficiencia y eficacia de la gestión en las instituciones de la administración pública viene a ser la ineficiencia de la parte administrativa, específicamente en las direcciones de abastecimiento, tesorería, almacén y control presupuestal, la misma que determina que muchas de las actividades programadas no se ejecuten en el tiempo previsto, lo que genera que la gestión institucional no logre alcanzar las metas y los objetivos considerados para cada año fiscal.

Como podemos observar, la gestión institucional representa un sistema integrado, en el que cada parte y componente debe asegurar eficiencia y eficacia de este modo asegurar que los procesos planificados y previstos se desarrollen en el plazo programado, asegurando de esta manera que se logran alcanzar los objetivos institucionales.

El Ministerio de Trabajo del estado de Cataluña en España, encargó la realización de un estudio a nivel de diagnóstico para valorar los niveles de productividad y eficiencia de las instituciones públicas ubicadas en la región Vasca, en ese sentido según los reportes registrados por Valladolid (2016) se afirman que existen dificultades en la sistematización técnica de los procesos de la gestión administrativa, que comprometen y perjudican la eficiencia de la gestión pública, principalmente en lo relacionado a la calidad del servicio que las organizaciones brindan a sus usuarios, según este informe, de ser burocráticas y poco eficientes, lo que genera una percepción negativa del público usuario.

La calidad del servicio en todas las instituciones públicas no alcanzan a satisfacer las expectativas de los usuarios, esto es recurrente, por lo que necesariamente existen observaciones en toda la gestión institucional, que en gran medida perjudica el logro de los objetivos previstos por la organización, razón por la cual, actualmente existe una tendencia orientado a capacitar y desarrollar las potencialidades y capacidades del capital humano, principalmente en lo que concierne a las habilidades sociales, las mismas que permiten una interrelación adecuada entre el personal que labora en la institución y principalmente con los usuarios.

A nivel nacional, se puede destacar los trabajos de Parodi (2015) en su libro Cambios y continuidades en la administración pública, auspiciada por la Universidad Pacífico, sostiene que:

El desarrollo económico del país, no solo depende de la aprobación de leyes que promuevan y dinamicen el aparato económico público y privado, sino que pasa por el nivel de compromiso y empoderamiento de los trabajadores de las

instituciones, en asegurar una calidad del servicio que la entidad ofrece a los usuarios, lo que en la mayoría de las organizaciones de nuestro país no sucede y tampoco amerita la atención de quienes la dirigen. (p. 84)

Según el autor, todas las instituciones, públicas y privadas, deben asegurar satisfacer y superar las expectativas de los usuarios, en ese sentido se observa que, a nivel de las instituciones públicas de nuestro país, es recurrente las observaciones de los usuarios sobre la calidad del servicio recibido, lo que en suma configura y perjudica la eficiencia, eficacia y niveles de productividad de la gestión administrativa en todas las instituciones, principalmente públicas de nuestro país.

El estado peruano a través del Consejo de Ministros (PCM) viene implementado políticas para garantizar la Modernización de la Gestión Pública en nuestro país, la misma que tiene como propósito mejorar la atención a la ciudadanía en la provisión de bienes y servicios públicos, bajo el entendido de que una buena atención a los usuarios implica prestar un servicio de calidad, por lo que todas las instituciones públicas deben orientar sus esfuerzos en asegurar que el servicio prestado al ciudadano sea de calidad.

Chanamé (2016) desarrolló un estudio orientado a identificar las dificultades que las instituciones públicas presentan y que no les permiten brindar un servicio de calidad a los usuarios. En ese sentido menciona que, uno de los problemas que no permite que las instituciones públicas brinden un buen servicio al ciudadano es la ineficiente estructura organizacional lo que significa que la mayoría de las instituciones públicas mantienen un organigrama normativo que no responde a las necesidades y demandas actuales, lo que genera que la calidad del servicio brindado al público sea deficiente.

Otro factor que identifica Chanamé (2016) y que perjudica la calidad del servicio viene a ser la falta de compromiso e identificación del personal con la visión y la misión de la institución, que en el caso de la administración pública alcanza a la mayoría de los trabajadores, quienes no

se comprometen en brindar un servicio de calidad, lo que en suma perjudica la gestión institucional.

Como podemos observar la calidad del servicio que las entidades públicas brindan a los usuarios depende de muchos factores, las mismas que comprenden no solo los recursos materiales, sino también compromete el nivel de preparación y compromiso del personal que labora en las instituciones públicas, lo que muchas veces determina y no permite que se logren alcanzar los objetivos institucionales.

A nivel local, podemos mencionar que según el reporte del INDECOPI, las mismas que generalmente se consignan en el libro de reclamaciones, se tiene que a nivel de nuestra ciudad, una cantidad considerable de ciudadanos registran quejas y denuncias por la pésima calidad del servicio brindado por las instituciones públicas que tienen sus oficinas y sedes en nuestra ciudad, y coincidentemente todas ellas relacionadas a dos aspectos esenciales, el trato al público usuario y la demora en la atención a las solicitudes, confirmando de esta manera, que los problemas sobre la calidad del servicio brindado en nuestro país se replican en todas las instituciones públicas a nivel nacional.

A nivel de área de estudio, los problemas identificados de la atención que brinda la oficina de almacén central de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, vienen a ser:

Existe una tendencia recurrente de los proveedores a evitar la aplicación de las penalidades que según contrato suscrito corresponde, debido al incumplimiento del plazo de entrega del bien adquirido o servicio contratado, así como el incumplimiento de la entrega de las cartas de garantía cuando se trata de bienes de capital.

Otro problema identificado, que es motivo de observación por parte de los usuarios de esta oficina, viene a ser la falta de personal, lo que perjudica la celeridad en la atención, porque los productos que deben ser

ingresados al almacén requieren la verificación y elaboración de los documentos de conformidad, causando malestar en los usuarios.

La demora en la atención de la oficina de almacén central de la UNSCH, se debe también a que frecuentemente la oficina de abastecimiento no elabora formal y correctamente las órdenes de compra y de servicios, lo que son observados en la oficina de almacén y causa malestar y perjuicio a los usuarios, quienes generalizan esta ineficiencia a toda la institución.

Otro aspecto esencial que se ha observado frecuentemente en el área de estudio, son las observaciones que realizan los usuarios sobre el maltrato que reciben por parte del personal que labora en la oficina de almacén, esto debido a que, el personal responsable de esta área no genera espacios e implementar estrategias para capacitar al personal que labora en esta dependencia a fin de mejorar las habilidades sociales que asegura una interrelación adecuada con los usuarios, bajo un sistema de comunicación empática y asertiva.

Muchas de las observaciones que los usuarios manifiestan tiene que ver directamente con los compromisos y las exigencias que la norma establece para los procesos de contratación de bienes y servicios, en ese sentido, algunos de los usuarios pretenden evitar los mecanismos de control que las normas establecen para estos casos, haciendo sentir su malestar por el servicio recibido que en buena cuenta dependen única y exclusivamente de su responsabilidad como proveedores.

Otro aspecto importante que los usuarios observan es en la demora del pago, la oficina de almacén central trabaja con el Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA), que mediante este sistema se hace el ingreso de las órdenes de compra para luego dar trámite a la oficina de contabilidad para el devengado y finalmente a la oficina de tesorería para el pago a los proveedores.

Otro problema identificado es que hay proveedores que envían sus mercaderías desde la ciudad de Lima por medio de transportistas y quieren que se les pague de inmediato, cuando según el contrato menciona que tiene que entregar el mismo proveedor el bien al almacén de la institución para luego dar el ingreso total y luego cumplir con el pago correspondiente.

Lo señalado configura la realidad problemática del área de estudio y que justifica y sustenta la realización del trabajo de investigación.

## **1.2. Trabajos previos**

A nivel internacional se puede destacar los trabajos de investigación a Vargas (2015) quien desarrolló un estudio de investigación titulado: Percepción del usuario sobre la calidad del servicio en la oficina de abastecimiento del Municipio de Oaxaca, México. Este trabajo de investigación fue presentado a la Universidad de Puebla, México para obtener el grado de magíster en Administración de Empresas. El estudio asumió el diseño correlacional y contó con 58 trabajadores como unidad de estudio. La técnica utilizada en el registro de datos fue la encuesta y el instrumento elaborado y aplicado fue el cuestionario. Las conclusiones afirman que, el 68% de usuarios consideran que la calidad del servicio prestado por la oficina de abastecimiento del Municipio de Oaxaca es pésima, la misma que se refleja en el maltrato que el público recibe por parte de los trabajadores de esta dependencia y la demora en la atención a los documentos y solicitudes presentados por el público usuario.

Sánchez (2016) presentó a la Universidad de Caracas, Venezuela el trabajo de investigación titulado: Relación de la percepción del usuario y el nivel de compromiso de los trabajadores administrativos de la Universidad de Lara, Venezuela. Este estudio fue realizado y sustentado con el propósito de obtener el grado académico de magíster en Gestión del Talento Humano. El trabajo de investigación se desarrolló bajo los lineamientos metodológicos del diseño correlacional. La muestra estuvo

conformada por 67 unidades de estudio y el registro de la información ha sido posible gracias a la aplicación de la encuesta y el cuestionario respectivamente. Las conclusiones afirman que existe relación directa y significativa entre las variables de estudio ( $\rho=0,568$ ;  $p\_valor=0,000<0,05$ ), lo que significa que, los niveles de compromiso demostrado por los trabajadores determinan la percepción sobre la calidad del servicio, en la medida que, a mayor compromiso, mejora la percepción positiva del usuario sobre el servicio recibido.

Guillén (2014) presentó a la Universidad de Puebla, México, el trabajo de investigación titulado: Percepción sobre calidad del servicio y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud "José Oyarce" de Sula, México. Estudio realizado con el fin de obtener el grado de magíster en Dirección y Organización de Empresas. El enfoque utilizado en este estudio fue el cuantitativo y por tal razón para sistematizar las conclusiones se han utilizado técnicas y herramientas estadísticas. La muestra estuvo conformada por 98 unidades de estudio. La técnica y el instrumento utilizado en el recojo de datos fue la encuesta y el cuestionario. Los resultados afirman que, en el área de estudio, la predisposición del personal que labora en la institución para su preparación y capacitación continua se relaciona directamente con la percepción que tiene el usuario sobre la calidad de atención recibido en esta dependencia, siendo recurrente que aquellos profesionales que muestra esta predisposición son los que mejor trato y amabilidad demuestran a la hora de prestar sus servicios al público usuario.

A nivel nacional, se destaca el trabajo a Salvatierra (2016) quien desarrolló un estudio de investigación titulado: Percepción de la calidad del servicio en el área de personal de la Universidad Santiago Antúnez de Mayolo, Ancash. El estudio señalado fue presentado a la Universidad mencionada con el objetivo de obtener el grado académico de magíster en gestión pública. El diseño metodológico utilizado ha sido el descriptivo correlacional y la muestra estuvo conformada por 86 unidades de estudio. La técnica utilizada en el registro de datos fue la encuesta y el medio físico

que ha permitido dicho registro ha sido el cuestionario. Los resultados afirman que, existe correlación directa moderada entre la variable de estudio y sus dimensiones ( $\tau_b=0,468$ ;  $p\_valor=0,000<0,05$ ) lo que significa que las relaciones interpersonales, el trato recibido, los sistemas de comunicación y el tiempo de atención, determinan la percepción positiva o negativa de los usuarios sobre la calidad del servicio recibido.

Gonzales (2016) presentó el estudio titulado: Percepción de la calidad del servicio recibido y sistema de incentivos en la Municipalidad Provincial de Mollendo, Moquegua. La investigación fue desarrollada con el objetivo de obtener el grado académico de magíster en gestión pública. La muestra estuvo conformada por 75 trabajadores y la técnica y el instrumento utilizado en el registro de datos fueron la encuesta y el cuestionario, respectivamente. Las conclusiones registran que, existe relación directa alta entre las variables de estudio, en la medida que  $\tau_b=0,874$ , mientras que al ser el  $p\_valor=0,000$  se ha aceptado la hipótesis alterna y rechazado la hipótesis nula, por tanto, se puede asegurar que un sistema de incentivos a nivel institucional, promueve y mejora los niveles de compromiso e identificación con la institución, redundando en la calidad del servicio que se brinda a los usuarios.

Fernández (2016) desarrolló un estudio de investigación titulado: Relación de la percepción sobre la calidad del servicio y los estilos de gestión en la Universidad Jorge Basadre Grohmann de Tacna. Trabajo de investigación presentado con fines de obtener el grado académico de magíster en gestión pública. La muestra estuvo conformada por 69 unidades de estudio y la técnica utilizada en el recojo de datos fue la encuesta, mientras que el registro de los datos fue posible gracias a la elaboración y aplicación del cuestionario. Los resultados afirman que, existe relación directa moderada entre las variables de estudio, lo que significa que la forma y manera de cómo se dirige la institución determina en gran medida los niveles de percepción positiva o negativa de los usuarios sobre la calidad del servicio recibido.

Se tiene a Escriba (2015) quien desarrollo el estudio de investigación titulado: Gestión directiva y calidad de servicio en la biblioteca Efraín Morote Best, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho 2015. La investigación se presentó a la Universidad César Vallejo de Trujillo, con la finalidad de obtener el grado académico de magíster en gestión pública. La muestra estuvo conformada por 128 estudiantes y la técnica y el instrumento utilizado en el registro de datos fue la encuesta y el cuestionario. Las conclusiones afirman que, existe correlación entre la gestión directiva y la calidad de servicio, corroborado por los registros estadísticos y el valor calculado de Rho, significa que la correlación es directa, con un p-valor < 0.05 en un intervalo de confianza del 95% y un nivel de significancia del 5%.

Rodríguez (2017) desarrolló el estudio de investigación titulado: Percepción de la calidad de atención del Sistema de Atención Móvil de Urgencias y Emergencias y conocimiento de los usuarios. Ayacucho, 2017. Estudio correlacional que se presentó a la Universidad César Vallejo de Trujillo, con la finalidad de obtener el grado académico de magíster en Gestión de los Servicios de la Salud. La muestra estuvo conformada por 84 usuarios del servicio SAMU y la técnica y el instrumento utilizado en el registro de datos fue la encuesta y el cuestionario. Los resultados afirman que, el 52,1% (37) de usuarios del SAMU, consideran regular la calidad de atención brindado por este servicio, mientras que el 23,9% (17) opina que es deficiente; por otro lado, en relación al nivel de conocimiento que tienen los usuarios sobre este servicio, el 59,2% (42) se ubica en el nivel medio, mientras que el 15,5% (11) se ubica en el nivel bajo. Lo que significa que los usuarios del servicio de emergencias son más exigentes y poseen expectativas elevadas con respecto a la calidad de atención que reciben, de acuerdo a algunos estudios y autores las expectativas y exigencias de un usuario con respecto a un servicio va depender muchos del estatus social de la persona, condición económica y conocimientos adquiridos, siendo cada vez más minuciosos y con expectativas muy altas con

respecto a la calidad de un bien o servicio que va a adquirir, para satisfacer esa necesidad se requiere de mayores esfuerzos.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Calidad de servicio**

Es la apreciación subjetiva sobre la satisfacción en la atención recibida en base a la capacidad de respuesta, empatía, seguridad, confianza y los elementos tangibles que la entidad dispone para atender las necesidades y expectativas de los usuarios. Gronroos (1988).

El concepto de la calidad de servicio depende de la percepción del cliente, la misma que resulta de la comparación que haga el cliente entre lo deseado y lo que ha obtenido, teniendo en cuenta que la calidad de servicio cuenta con dos elementos principales el servicio esperado y el servicio percibido o la percepción final que el cliente tiene sobre lo solicitado y el servicio percibido dependerá de las dimensiones (elementos tangibles, confianza, capacidad de respuesta, seguridad, empatía), indicadores.

Para dar la relevancia a la definición conceptual antes referida, es pertinente señalar qué es calidad, al respecto Vargas (2011), indica que la percepción de la calidad, es referida a la sensación que tiene el usuario respecto al servicio recibido, según sus expectativas.

Gonzales (2002), refiere que la percepción es la organización, interpretación, análisis e integración de los estímulos, utilizando los órganos sensoriales y el cerebro.

Los consultores de Al Ríes, mencionan que la percepción es referida a la realidad, haciendo hincapié que, la calidad no es la fuerza que impulsa los negocios sino la percepción de la calidad, refiriéndose, asimismo, que una calidad de un servicio generará satisfacción en el usuario, alentando su retorno e invitando a otros a acudir al servicio. Además, que la satisfacción

de un usuario generara ganancias para la institución, por la calidad de servicio que brinda el personal y consiguiendo una percepción buena del usuario.

Donabedian (1990), se refiere a la atención al usuario, la cual debe realizarse de la manera adecuada y con calidad, con la finalidad de solucionar sus problemas y demandas, con la celeridad del caso.

En este sentido Evans y Lindsay (2008) consideran, que, “una institución comprometida con la calidad total debe aplicarla en tres niveles: organización, proceso, y trabajador o empleo.

En el nivel de organización, el interés por la calidad se centra en satisfacer los requisitos de clientes externos. Una empresa debe buscar los comentarios de los clientes en forma regular.

A nivel del curso, las organizaciones se ordenan como funciones o departamentos, como mercadotecnia, diseño, desarrollo de productos, operaciones, finanzas, compras, facturación, etc. Debido a que la mayor parte de los procesos son de funcionalidad recíproca, existe el peligro de que los gerentes de las unidades organizacionales particulares traten de optimizar las actividades que están bajo su control, lo cual puede ocasionar que las actividades para la organización como un todo no se aprovechen al máximo.

En el nivel operativo (que a veces se llama nivel del empleo o nivel de diseño de tarea), las normas para la producción se deben basar en la calidad y los requisitos de servicio al cliente que se originan en los niveles de organización y proceso. Estas normas incluyen requisitos para cosas como precisión, integridad, innovación, puntualidad y costo.

La definición de servicio es múltiple, por la misma razón de que cada autor lo define de distinta manera y concordando en el mismo objeto de estudio. Karl Albretech (Como lo citaron Vargas & Aldana, 2011) lo propone como el “trabajo realizado por una persona, para beneficio de otra”.

Conjunto de actividades o hechos aislados o secuencia de actos trabajados, de duración y localización definida, realizados gracias a medios humanos y materiales, puestos a disposición de un cliente individual o colectivo, según procesos, procedimientos y comportamientos que tienen un valor económico y por tanto, traen beneficios o satisfacciones como factor de diferenciación (Vargas & Aldana, 2011).

Los servicios poseen características muy comunes, la gran mayoría de los autores hablan de los mismos elementos, en tal sentido se consideramos lo mencionado por Ildelfonso E. (2005 p. 35). Son cinco las características: primera característica la **Intangibilidad**, significa que no se pueden apreciar con los sentidos antes de ser adquiridos, segunda característica la **Inseparabilidad**, los servicios no se pueden separar de la persona del vendedor, que es quien los produce. Significa que la creación de un servicio puede tener lugar mientras se consume. La producción del servicio es fruto del esfuerzo conjunto del consumidor y del vendedor; ambos trabajan conjuntamente, la tercera característica la **Homogeneidad o inconsistencia**, los servicios son heterogéneos, no son como los productos que se pueden homogenizar o estandarizar. Un servicio puede variar según quien lo proporcione. Una misma persona puede recibir un servicio muy distinto en una entidad financiera, según qué empleado los atienda, la cuarta característica es de **Carácter perecedero**, los servicios no se pueden almacenar. El servicio no prestado se pierde y la quinta característica es la **Ausencia de propiedad**, los compradores de servicio adquieren un derecho, pero no la propiedad del soporte tangible del servicio. Los consumidores pagan el uso, el acceso o alquiler, pero no compran la propiedad.

También la calidad del servicio tiene cuatro principios, siendo el primero **Fortalecer los sistemas y procesos**, una organización que posee sistemas y procesos de trabajo interdependientes, permite responder con mayor rapidez y eficacia a las demandas del mercado y los clientes a los que se dirige la empresa. Actualmente, las empresas poseen mayor capacidad de respuesta ante la competencia ya que se han preocupado de

optimizar sus procedimientos, utilizar tecnología de vanguardia y contar con trabajadores competentes, el segundo principio es **Motivar la participación del personal y el trabajo en equipo**, todos los empleados pueden garantizar la buena calidad del servicio. A que los trabajadores que están en contacto directo con los clientes conocen cuáles son sus necesidades, recogen sus sugerencias u opiniones y pueden realizar propuestas de mejora en cuanto al funcionamiento del servicio. Además, si la empresa trabaja bajo la cultura de servicio, el trabajo en equipo es fundamental para conseguir que surjan ideas de trabajo o innovación con respecto a la oferta que realiza la empresa a sus clientes, el tercer principio es **Mejorar la coordinación y la comunicación**, el personal en los diversos niveles de administración, unidades e instalaciones puede trabajar en conjunto para mejorar la calidad si comparte la información libremente y coordina sus actividades. Una adecuada política de comunicación por parte de la empresa, donde la información fluya a todos los niveles, existe la posibilidad de compartir conocimientos y aprendizajes y se escuche las opiniones de los trabajadores, es el elemento clave para lograr este objetivo y el cuarto principio es **Demostrar el compromiso por parte del liderazgo**, cuando los líderes de una organización se comprometen para prestar servicios de buena calidad, los empleados lo aceptan como un principio fundamental para su propio trabajo. Los directivos y líderes de la empresa se convierten en un modelo a seguir, son los primeros que demuestran con su desempeño un trabajo de calidad e invitan a los trabajadores hacer lo mismo por la empresa.

### **1.3.2. Las dimensiones de la calidad de servicio**

Para poder evaluar una calidad de servicio al cliente, usuario, se debe tener en cuenta las cinco dimensiones de la calidad del servicio. Llorens, Fuentes (2001), Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) citados por Moyano, Bruque, Martínez (2011), el servicio percibido dependerá de los 5 elementos: El primer elemento es la **Capacidad de respuesta**, se refieren a la disposición

y voluntad del personal para ayudar a los usuarios y proveedores de un servicio rápido y eficiente, el segundo elemento es la **Empatía**, La atención debe ser individualizada, ponerse en el lugar del otro y dar una buena comunicación al cliente, el tercer elemento es la **Seguridad**, comprensión y atención de los empleados; tener habilidades para crear familiaridad al cliente y ser cortés, el cuarto elemento es **Confianza**, habilidad relacionada con la prestación del servicio prometido de modo fiable y cuidadoso y el quinto son los **Elementos tangibles**, percepción sobre la apariencia de las instalaciones físicas, equipos y personal que intervienen en la prestación de los servicios.

#### 1.4. Formulación del problema

##### 1.4.1. Problema general

¿Cuál es la calidad de servicio hacia el usuario externo en la oficina de almacén central de la Universidad Nacional de San Cristóbal De Huamanga en el año 2017?

##### 1.4.2. Problemas específicos

¿Cómo percibe el usuario externo sobre la **capacidad de respuesta** en la oficina de almacén central de la Universidad Nacional de San Cristóbal De Huamanga?

¿Cuál es la percepción del usuario externo respecto a la práctica de la **empatía** en la oficina de almacén central de la Universidad Nacional de San Cristóbal De Huamanga?

¿Cuál es la percepción del usuario externo sobre la **seguridad** que se brinda en la oficina de almacén central de la Universidad Nacional de San Cristóbal De Huamanga?

¿Cuál es la percepción del usuario externo respecto a la **confianza** que se brinda al en la oficina de almacén central de la Universidad Nacional de San Cristóbal De Huamanga?

¿Cuál es la percepción del usuario externo sobre los **elementos tangibles** en la oficina de almacén central de la Universidad Nacional de San Cristóbal De Huamanga?

### **1.5. Justificación del estudio**

A nivel de la conveniencia podemos manifestar que el estudio es pertinente porque nos permite conocer la magnitud del problema que se tiene sobre la percepción que tienen los usuarios sobre la atención en la oficina de almacén, la misma que servirá para implementar estrategias que permitan mejorar los niveles motivacionales de los trabajadores.

Nuestro estudio asegura su relevancia social porque sus resultados benefician a los usuarios y a toda la institución en general, en la medida que favorece la imagen institucional.

Nuestro estudio tiene implicancia práctica porque contribuye a resolver en alguna medida el problema sobre la percepción que poseen los usuarios del área de estudio, la misma que en cierta medida dificulta los procesos administrativos que se sistematizan en dicha oficina.

Respecto al valor teórico creemos que las conclusiones de nuestro estudio sirven para implementar estrategias que permitan mejorar la calidad de atención, a su vez es necesario manifestar que nuestro estudio debe generar nuevas hipótesis para ser investigada en el nivel explicativo.

Respecto a la utilidad metodológica que nuestro estudio proporciona instrumentos que miden las variables, que puede ser utilizado en futuras investigaciones.

## **1.6. Hipótesis**

El presente estudio no presenta hipótesis por tener un diseño de investigación descriptivo simple y según Ñaupas, Mejía y Villagómez (2013) señalan “una hipótesis sólo sobre aspectos descriptivos no es una hipótesis científica, porque no genera conocimientos sino datos e informaciones” (p.142).

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Conocer la percepción que tiene el usuario externo sobre la calidad de servicio en la oficina de almacén central de la Universidad Nacional de San Cristóbal De Huamanga en el año 2017.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

Describir las características que presenta la capacidad de respuesta en la oficina de almacén central de la Universidad Nacional de San Cristóbal De Huamanga.

Describir las características que presenta la empatía en la oficina de almacén central de la Universidad Nacional de San Cristóbal De Huamanga.

Describir las características que presenta la seguridad en la oficina de almacén central de la Universidad Nacional de San Cristóbal De Huamanga.

Describir las características que presenta la confianza en la oficina de almacén central de la Universidad Nacional de San Cristóbal De Huamanga.

Describir las características que presentan los elementos tangibles en la oficina de almacén central de la Universidad Nacional de San Cristóbal De Huamanga.

## **II. MÉTODO**

### **2.1. Diseño de investigación**

Hernández, Fernández, y Baptista (2010), sostienen que es la planificación organizada y sistemática de cada uno de los procedimientos, pasos y actividades que el investigador prevé para alcanzar los objetivos previstos en el desarrollo de la investigación.

El objetivo general formulado para la realización del trabajo de investigación exige el uso del diseño descriptivo simple, porque la intención del estudio es conocer las características de cómo se presenta las variables de estudio.

Esquema:

M----Ox

Donde M es la muestra.

Ox es la medición a la variable percepción de la calidad de servicio

### **2.2. Variables, operacionalización**

#### **2.2.1. Identificación de las variables**

Variable 1: calidad de servicio

### 2.2.2. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
CALIDAD DEL SERVICIO	Es la apreciación subjetiva sobre la satisfacción en la atención recibida en base a la capacidad de respuesta, empatía, seguridad, confianza y los elementos tangibles que la entidad dispone para atender las necesidades y expectativas de los usuarios. Gronroos (1988)	La variable será valorada a partir de la aplicación de un cuestionario de opinión que registre información que considere ítems para cada una de las variables de estudio.	Capacidad de respuesta	Tiempo de espera Celeridad	Ordinal: Excelente Bueno Regular Deficiente
			Empatía	Amabilidad Respeto Paciencia	
			Seguridad	Atención especializada Vigilancia permanente	
			Confianza	Comunicación asertiva Privacidad	
			Elementos tangibles	Limpieza Comodidad Equipamiento	

## 2.3. Población y muestra

### 2.3.1. Población

Salazar (2015) considera que está conformado por todas las unidades de estudio comprendidos en un área determinada, las que proporcionan información relevante e importante para el logro de los objetivos investigativos previstos.

La población de estudio está constituida por los proveedores que prestan servicio a la oficina de almacén central de la UNSCH.

Tabla 1

Población de estudio

Personal	fi	f%
Proveedor frecuente	40	66,7
Proveedor poco frecuente	20	33.3
Total	60	100.0

Nota: N=60; proveedores

### 2.3.2. Muestra

Llanos (2014) sostiene que es un subconjunto de la población que proporciona información la misma que a través de procesos inferenciales pueden ser generalizados a toda la población.

Para el estudio se tomó en cuenta a 60 usuarios que acudieron a la oficina de almacén central de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.

### 2.3.3. Tipo de muestreo

Para la selección del tamaño muestral se tomó en cuenta el tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia, que según Ñaupas, Mejía y

Villagómez (2013), son los procedimientos que no utilizan la ley del azar, ni el cálculo de probabilidades y que estos pueden ser seleccionados de diferentes maneras: por conveniencia, por cuotas y por juicios.

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

### **2.4.1. Técnicas**

Maldonado (2013) considera que son las competencias que posee el investigador que le permite organizar en forma planificada e intencionada todo el proceso del recojo de datos, garantizando los objetivos previstos.

La técnica utilizada en el recojo de información concerniente a nuestra investigación presenta el siguiente detalle:

Variables	Técnica
calidad de servicio	Encuesta

### **2.4.2. Instrumentos**

Ávila (2012) lo define como los recursos físicos y objetivos que son posibles de manipular y archivar en el que se registra las evidencias observadas en la técnica.

El instrumento utilizado en el registro de los datos presenta las siguientes características:

Variables	Técnica	Instrumento
Calidad de servicio	Encuesta	Cuestionario

### **2.4.3. Validación**

Anderg (2000) considera que es aquella propiedad que caracteriza a los instrumentos para asegurar que alcance lograr los objetivos para el cual fue elaborado.

La prueba de validez del cuestionario elaborado ha sido posible gracias a la evaluación realizada utilizando el modelo ítem total, la misma que ha implicado la elaboración de una prueba piloto, para luego calcular la varianza, las correlaciones y el cálculo de la R de Pearson, que, para el caso de los ítems considerados en los cuestionarios, han superado el valor de 0,21.

### **2.4.4. Confiabilidad**

La confiabilidad a decir de Hernández (2014) permite al instrumento registrar resultados similares pese a ser aplicados reiteradamente en contextos similares.

Para evaluar la confiabilidad de los cuestionarios elaborados y aplicados se calculó el Alpha de Cronbach que en ambos casos ha superado el valor de 0,81 asegurando de esta manera la confiabilidad de los cuestionarios.

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

Los métodos de análisis de datos están comprendidos, a nivel descriptivo, para lo cual se han elaborado tablas estadísticas y calculado las frecuencias simples y porcentuales.

Todo el procesamiento, presentación, análisis e interpretación de los datos ha sido posible gracias al uso del software estadístico SPSS V22, para lo cual se han ingresado los resultados obtenidos en cada uno de los ítems, para luego elaborar las tablas porcentuales, que se adecúan a las necesidades investigativas.

## **2.6. Aspectos éticos**

La ética en todo trabajo de investigación debe garantizar la reserva de la información acopiada, para lo cual se ha solicitado la autorización del jefe de la oficina de almacén, de la misma forma se ha registrado cada uno de los textos citados y se ha garantizado la originalidad del informe final de tesis.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. A nivel descriptivo

**Tabla 1**

*Resultados sobre la calidad de servicio hacia el usuario externo en la oficina de almacén central de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga en el año 2017.*

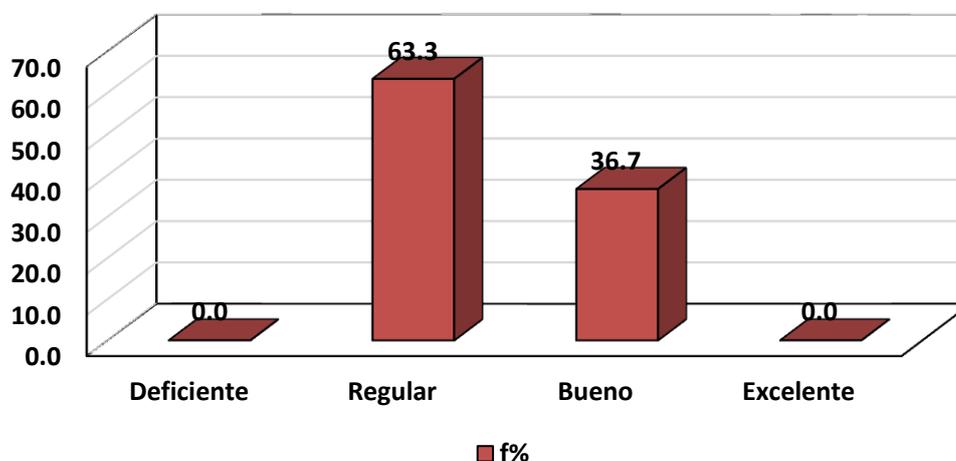
Valores	fi	f%
Deficiente	0	0.0
Regular	38	63.3
Bueno	22	36.7
Excelente	0	0.0
Total	60	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios externos de la Oficina de almacén central de la UNSCH.

Nota: n=60; cuestionario de información

La tabla 1 nos permite observar que el 63,3% (38) de encuestados percibe que la calidad del servicio en la oficina de almacén central es regular, mientras que el 36,7% (22) considera que es bueno.

**FIGURA 1**  
**Resultados sobre la calidad de servicio hacia el usuario externo en la oficina de almacén central de la Universidad Nacional de San Cristóbal De Huamanga en el año 2017**



**Tabla 2**

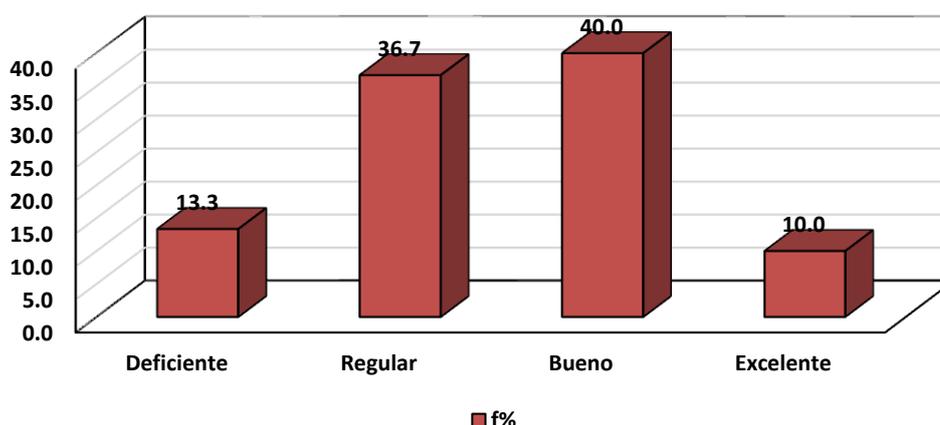
*Resultados de la calidad de servicio hacia el usuario externo sobre la **capacidad de respuestas** en la oficina de almacén central de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga en el año 2017*

Valores	fi	f%
Deficiente	8	13.3
Regular	22	36.7
Bueno	24	40.0
Excelente	6	10.0
Total	60	100.0

Nota: n=60; cuestionario de información

La tabla 1 nos permite observar que el 40,0% (24) de encuestados percibe que la capacidad de respuesta en la oficina de almacén central es regular, mientras que el 10,0% (6) considera que es excelente.

**FIGURA 2**  
**Resultados sobre percepción del usuario externo sobre capacidad de respuesta en la oficina de almacén central de la Universidad Nacional de San Cristóbal De Huamanga en el año 2018**



**Tabla 3**

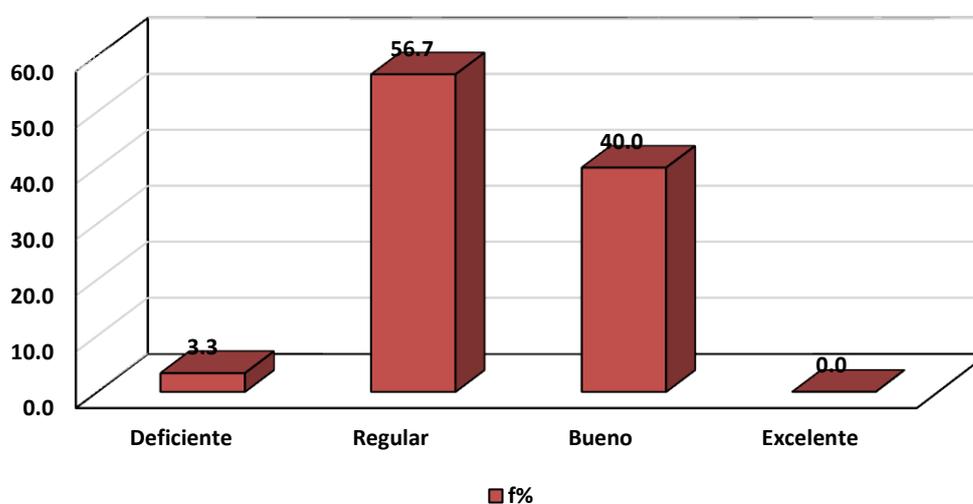
*Resultados sobre percepción del usuario externo sobre **empatía** en la oficina de almacén central de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga en el año 2017*

Valores	fi	f%
Deficiente	2	3.3
Regular	34	56.7
Bueno	24	40.0
Excelente	0	0.0
Total	60	100.0

Nota: n=60; cuestionario de información

La tabla 3 nos permite observar que el 56,7% (34) de encuestados percibe que la empatía en la oficina de almacén central es regular, mientras que el 3,3% (2) considera que es deficiente.

**FIGURA 3**  
**Resultados sobre percepción del usuario externo sobre empatía en la oficina de almacén central de la Universidad Nacional de San Cristóbal De Huamanga en el año 2017**



**Tabla 4**

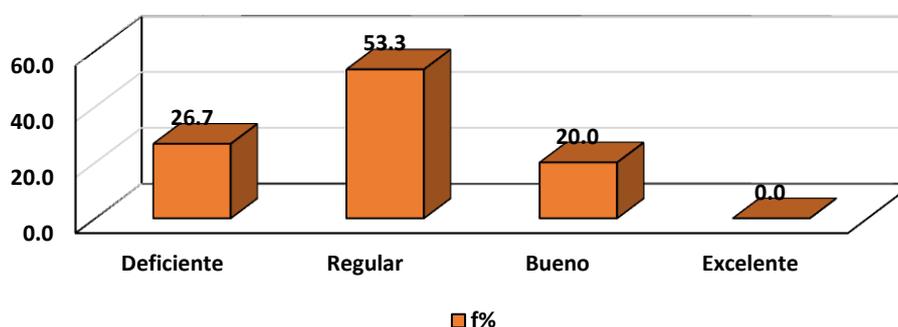
*Resultados sobre percepción del usuario externo sobre **seguridad** en la oficina de almacén central de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga en el año 2017*

Valores	fi	f%
Deficiente	16	26.7
Regular	32	53.3
Bueno	12	20.0
Excelente	0	0.0
Total	60	100.0

Nota: n=60; cuestionario de información

La tabla 4 nos permite observar que el 53,3% (32) de encuestados percibe que la seguridad en la oficina de almacén central es regular, mientras que el 26,7% (16) considera que es deficiente.

**FIGURA 4**  
**Resultados sobre percepción del usuario externo sobre seguridad en la oficina de almacén central de la Universidad Nacional de San Cristóbal De Huamanga en el año 2017**



**Tabla 5**

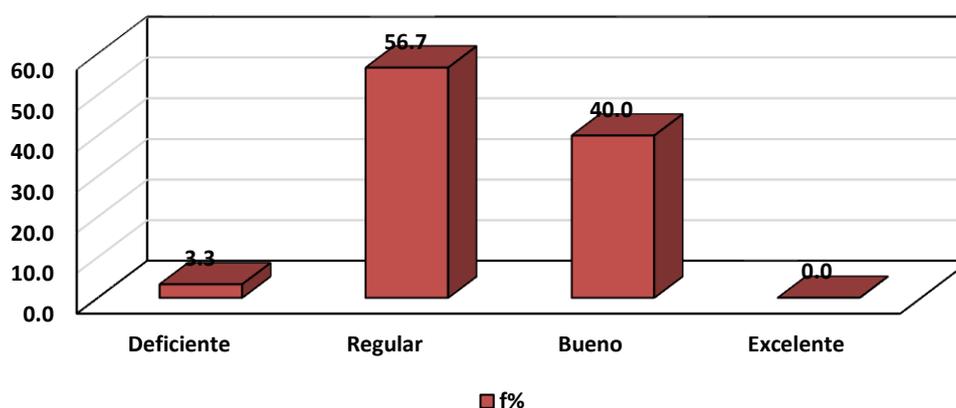
*Resultados sobre percepción del usuario externo sobre **confianza** en la oficina de almacén central de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga en el año 2017*

Valores	fi	f%
Deficiente	2	3.3
Regular	34	56.7
Bueno	24	40.0
Excelente	0	0.0
Total	60	100.0

Nota: n=60; cuestionario de información

La tabla 5 nos permite observar que el 56,7% (34) de encuestados percibe que la confianza en la oficina de almacén central es regular, mientras que el 3,3% (2) considera que es deficiente.

**FIGURA 5**  
**Resultados sobre percepción del usuario externo sobre confianza en la oficina de almacén central de la Universidad Nacional de San Cristóbal De Huamanga en el año 2017**



**Tabla 6**

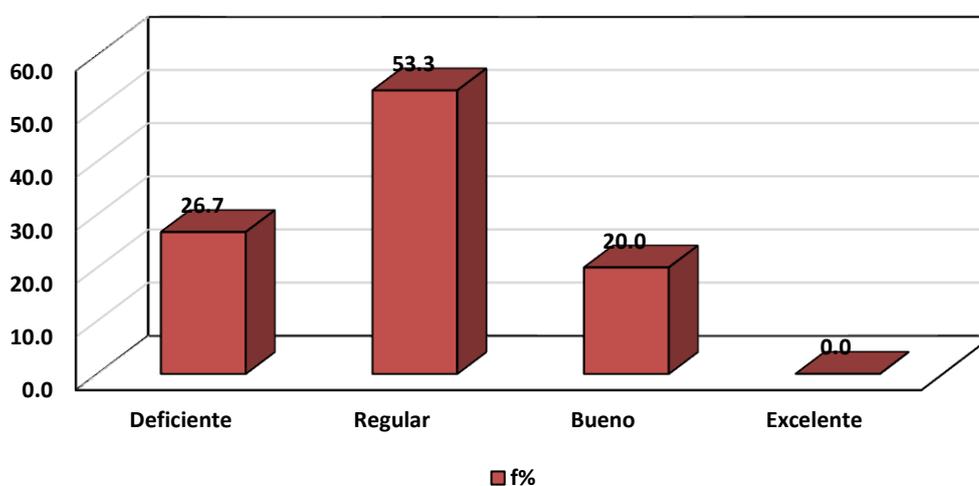
*Resultados sobre percepción del usuario externo sobre **elementos tangibles** en la oficina de almacén central de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga en el año 2017*

Valores	fi	f%
Deficiente	16	26.7
Regular	32	53.3
Bueno	12	20.0
Excelente	0	0.0
Total	60	100.0

Nota: n=60; cuestionario de información

La tabla 6 nos permite observar que el 53,3% (32) de encuestados percibe que los elementos tangibles en la oficina de almacén central son regulares, mientras que el 26,7% (16) considera que es deficiente.

**FIGURA 6**  
**Resultados sobre percepción del usuario externo sobre elementos tangibles en la oficina de almacén central de la Universidad Nacional de San Cristóbal De Huamanga en el año 2017**



#### **IV. DISCUSION**

La tabla 1 en los resultados de la calidad de servicio hacia el usuario externo en la oficina de almacén central de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga en el año 2017, observamos que el 63,3% percibe que la calidad del servicio en la oficina de almacén central es regular, mientras que el 36,7% la percibe como buena. Los resultados que se han obtenido se deben a que el personal que labora en la oficina de almacén central de la UNSCH, no ofrecen una buena calidad de atención a los usuarios externos, porque falta capacitación en el tema de calidad de atención al usuario externo; el jefe de la oficina de almacén no gestiona capacitaciones para su personal.

Resultados que difieren a los obtenidos por Vargas (2015) quien estudio la percepción del usuario sobre la calidad del servicio, afirma que el 68% de los usuarios de la institución que él investigó consideran que la calidad del servicio es pésima, porque se observa un maltrato hacia el público por parte de los trabajadores de esta dependencia en la demora en la atención a los documentos y solicitudes presentados por el público usuario. Por otro lado, Fernández (2016) afirma que la forma y manera de cómo se dirige la institución determina en gran medida los niveles de percepción positiva o negativa de los usuarios sobre la calidad del servicio recibido, lo que de cierto modo puede indicarnos que la institución se dirige de manera regular, reflejándose en la percepción regular por parte de los usuarios externos.

En la tabla 2 se muestra la calidad de servicio hacia el usuario externo sobre la capacidad de respuestas en la oficina de almacén central de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga en el año 2017; el 40,0% (24) de encuestados percibe que la capacidad de respuesta en la oficina de almacén central es regular, mientras que el 10,0% (6) considera que es excelente. Estos resultados son consecuencia de la demora en la atención ofrecida por la oficina de almacén central, debido a que los proveedores no llevan la documentación necesaria para sus pagos de las órdenes de compra; y esto se sustenta en que los responsables de la oficina de almacén no ofrecen una información adecuada respecto a los requisitos para el pago correspondiente, generando malestar en los usuarios externos. Además los resultados se respaldan en

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) citados por Moyano, Bruque, Martínez (2011), quien define a la capacidad de respuesta, como la disposición y voluntad del personal para ayudar a los usuarios y proveedores de un servicio rápido y eficiente.

En la tabla 3 observamos los resultados sobre percepción del usuario externo sobre la dimensión empatía en la oficina de almacén central de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga donde el 56,7% la empatía como regular, mientras que el 3,3% considera que es deficiente. En esta dimensión los resultados son también consecuencia de la falta de capacitación, los empleadores no están preparados en su totalidad en la atención con empatía al usuario, motivo por el que los usuarios externos calificaron como regular.

Mientras que en la tabla 1 observamos que el 63,3% percibe que la calidad del servicio en la oficina de almacén como regular, y en la tabla 3 observamos que el 56,7% percibe la empatía como regular, observando una relación entre las variables, la misma que observamos en el trabajo de Sánchez (2016) quien menciona que los trabajadores determinan la percepción sobre la calidad del servicio, con una relación directa y significativa entre las variables de estudio ( $\rho=0,568$ ;  $p\_valor=0,000<0,05$ ). Esta relación entre la empatía de los trabajadores y el usuario externo se observa también en la investigación de Salvatierra (2016) que estudió la percepción de la calidad del servicio en el área de Personal de la Universidad Santiago Antúnez de Mayolo, afirmando que existe correlación directa ( $\tau_b=0,468$ ;  $p\_valor=0,000<0,05$ ) entre las relaciones interpersonales y el trato recibido, con la percepción positiva o negativa de los usuarios sobre la calidad del servicio recibido.

La tabla 4 nos permite observar los resultados sobre percepción del usuario externo sobre seguridad en la oficina de almacén central de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga donde el 53,3% de encuestados percibe que la seguridad en la oficina de almacén central es regular, mientras que el 26,7% considera que es deficiente, siendo la seguridad entendida como comprensión y atención de los empleados y sus habilidades para crear familiaridad al cliente y ser amable, el mismo que no es considerado como una

práctica de atención al usuario externos por parte de los empleadores de la oficina de almacén central de la UNSCH.

Resultados que se asemejan de cierta forma a los obtenidos por Vargas (2015) quien afirma que el 68% de usuarios de la Oficina de Abastecimiento del Municipio de Oaxaca percibe una pésima calidad del servicio, mostrando el descontento de los usuarios quienes califican en nuestro caso como regular y en este caso como pésima, pues se refleja cierto maltrato por parte de los trabajadores. Guillén (2014) quien estudió la percepción sobre calidad del servicio y desempeño laboral en el Centro de Salud "José Oyarce" en México, afirma que efectivamente existe relación directa entre la percepción del servicio con la seguridad, pues afirma que predisposición del personal de la institución para cumplir sus labores correctamente y capacitarse en ello se relaciona directamente con la percepción que tiene el usuario sobre la calidad de atención recibido en esta dependencia, siendo recurrente que aquellos profesionales que muestra esta predisposición son los que mejor trato y amabilidad demuestran a la hora de prestar sus servicios al público usuario, en nuestros resultados observamos que tanto la calidad del servicio en la oficina de almacén como la seguridad son percibidas como regulares por parte de los usuarios externos.

La tabla 5 nos permite observar los resultados sobre percepción del usuario externo sobre confianza en la oficina de almacén central de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, donde observamos que el 56,7% de encuestados percibe que la confianza en la oficina de almacén central es regular. La seguridad dentro de la oficina de almacén es adecuada, sin embargo la calificación como regular por parte de los usuarios externos pueden ser consecuencia de algunas situaciones en las que no se les ofrece una información adecuada a sus necesidades.

Resultados que se asemejan a los obtenidos por Rodríguez (2017) quien estudió la percepción de la calidad de atención del Sistema de Atención Móvil de Urgencias y Emergencias y conocimiento de los usuarios en Ayacucho, los usuarios afirman en un 52,1% que la calidad de atención es regular, lo que significa que tanto los usuarios del servicio de emergencias como los usuarios

de la oficina de almacén central de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga son más exigentes y poseen expectativas elevadas con respecto a la calidad de atención que reciben y para satisfacer esa necesidad se requiere de mayores esfuerzos por parte de los trabajadores. Observamos que en nuestros resultados tanto la confianza como la calidad de atención son percibidas como regulares, esto se explica citando a Salvatierra (2016) que estudió la percepción de la calidad del servicio en el área de Personal de la Universidad Santiago Antúnez de Mayolo, quien afirma que existe correlación directa entre el trato recibido, los sistemas de comunicación y el tiempo de atención, con la percepción positiva o negativa de los usuarios sobre la calidad del servicio recibido.

La tabla 6 nos muestra los resultados sobre percepción del usuario externo sobre elementos tangibles en la oficina de almacén central de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, donde observamos que el 53,3% de encuestados percibe que los elementos tangibles en la oficina de almacén central son regulares, mientras que el 26,7% considera que es deficiente. Los elementos tangibles representan uno de los cinco criterios a tener en cuenta al evaluar la percepción del servicio, según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) citados por Moyano, Bruque, Martínez (2011), siendo estos la percepción sobre la apariencia de las instalaciones físicas, equipos y personal que intervienen en la prestación de los servicios.

El interés de la institución para mejorar estos aspectos influye de manera directa en la percepción del usuario externo, Gonzales (2016) concluye que existe relación directa alta entre la promoción y mejora de los niveles de compromiso de la institución con la calidad del servicio, por otro lado, las políticas de dirección de la institución deben incluir estos aspectos, Fernández (2016) estudió la relación de la percepción sobre la calidad del servicio y los estilos de gestión, afirmando que existe relación directa moderada en la forma y manera de cómo se dirige la institución y los niveles de percepción positiva o negativa de los usuarios sobre la calidad del servicio recibido.

## V. CONCLUSIONES

1. Se determinó que la percepción de la calidad de servicio hacia el usuario externo en la oficina de almacén central de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga en el año 2017, es calificado como regular en un 63,3%.
2. Se logró establecer que la percepción de la calidad de servicio hacia el usuario externo sobre la capacidad de respuestas en la oficina de almacén central de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga en el año 2017 en un 40,0% es regular y en un 10,0% es excelente.
3. Se determinó que la empatía en la oficina de almacén central de la Universidad Nacional de San Cristóbal De Huamanga, en un 56,7% de encuestados es regular.
4. Se demostró en cuanto a la seguridad en la oficina de almacén central de la Universidad Nacional de San Cristóbal De Huamanga en un 53,3% de encuestados es regular.
5. Se determinó que la percepción del usuario externo sobre confianza en la oficina de almacén central de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, es regular en un 56,7%.
6. Se logró determinar respecto a los elementos tangibles en la oficina de almacén central de la Universidad Nacional de San Cristóbal De Huamanga, que el 53,3% de encuestados percibe como regular.

## VI. RECOMENDACIONES

1. Los profesionales que tienen a cargo de dirigir la institución deben realizar eventos de capacitación orientados a mejorar la calidad del servicio en la atención de los usuarios de la oficina de almacén central de la Universidad Nacional de San Cristóbal De Huamanga, la misma que contribuirá a desarrollar las habilidades socio emocionales de los trabajadores.
2. Los trabajadores de la oficina de almacén central de la Universidad Nacional de San Cristóbal De Huamanga, deben organizar reuniones de inter aprendizaje a fin de socializar experiencias relacionadas con la calidad de atención a los usuarios, con la intención de sistematizar procedimientos que permitan la celeridad en la atención.
3. Se recomienda desarrollar estrategias de inter aprendizaje respecto a la empatía, puesto que todo usuario externo acude a la oficina con la finalidad de recibir un trato amable.
4. Es importante que el personal desarrolle aspectos relacionados a manejo técnico en cuanto se refiere a la seguridad en los procesos de trámite, de tal modo que los usuarios acudan con confianza y seguridad respecto a las necesidades.
5. Se debe mejorar las formas de comunicación con los usuarios externos por parte de los empleadores de la oficina de almacén central de la UNSCH, a través de capacitaciones gestionadas por el Jefe de la oficina.
6. Es necesario que se mejoren tanto los aspectos personales de los trabajadores, como el ambiente de trabajo físico para brindar una mejor atención a los usuarios y buscar que la percepción de estos respecto al servicio sea positiva.

## VII. REFERENCIAS

- Barragán, J. (2015). *Diagnóstico de la calidad del servicio en la administración pública en el Municipio de Loja, Ecuador*. Loja: Municipio de Loja, Ecuador.
- Chanamé, C. (2016). *Problemas y dificultades en la modernización de la administración pública*. Lima: UNMSM.
- Donabedian, A. (1990). *La calidad, definición y aproximaciones a su evaluación*. Mexico: Salud publica 1ra. edicion.
- Escriba, C. (2015). *Gestión directiva y calidad de servicio en la biblioteca Efraín Morote Best, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho 2015*. Ayacucho: Trabajo de posgrado presentado a la Universidad César Vallejo de Trujillo.
- Fernández, A. (2016). *Relación de la percepción sobre la calidad del servicio y los estilos de gestión en la Universidad Jorge Basadre Grohman de Tacna*. Tacna: Trabajo de posgrado presnetado a la Universidad Jorge Basadre Grohman de Tacna, Perú.
- Gonzáles, M. (2002). *La percepción*. Mexico.
- Gonzales, S. (2016). *Percepción de la calidad del servicio recibido y sistema de incentivos en la Municipalidad Provincial de Mollendo, Moquegua*. Moquegua: Trabajo de posgrado presnetado a la Universidad César Vallejo de Trujillo.
- Guillén, H. (2014). *Percepción sobre calidad del servicio y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud "José Oyarce" de Sula, México*. Sula: Trabajo de posgrado presentado a la Universidad de Puebla, México.
- Hernández, R. (2014). *Metdología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Inca, M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*. (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

- Ministerio de Salud. (2014). *Cartilla de Orientación al Usuario*. Ayacucho: MINSA.
- Ñaupas, H, Mejía, E. y Villagómez, A. (2013). *Metodología de Investigación Científica y Elaboración de Tesis*. Centro de Producción Editorial e imprenta de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.
- Parodi, C. (2015). *Cambios y continuidades en la administración pública*. Lima: Universidad Pacífico.
- Rodríguez, D. (2017). *Percepción de la calidad de atención del Sistema de Atención Móvil de Urgencias y Emergencias y conocimiento de los usuarios*. Ayacucho, 2017. Ayacucho: Trabajo de posgrado presentado a la Universidad César Vallejo de Trujillo.
- Salvatierra, G. (2016). *Percepción de la calidad del servicio en el área de Personal de la Universidad Santiago Antúnez de Mayolo, Ancash*. Ancash: Trabajo de posgrado presentado a la Universidad Santiago Antúnez de Mayolo, Ancash, Perú.
- Sánchez, M. (2016). *Relación de la percepción del usuario y el nivel de compromiso de los trabajadores administrativos de la Universidad de Lara, Venezuela*. Lara: Trabajo de posgrado presentado a la Universidad de Lara, Venezuela.
- Valladolid, J. M. (2016). *Niveles de productividad y eficacia de la gestión administrativa en instituciones públicas de la región de Cataluña, España*. Barcelona: Graos.
- Vargas, J. (2015). *Percepción del usuario sobre la calidad del servicio en la Oficina de Abastecimiento del Municipio de Oaxaca, México*. Oaxaca: Estudio de posgrado presentado a la Universidad Autónoma de Guadalajara, México.
- Vargas, M., & Aldana, L. (2011). *Conceptos y herramientas de la calidad y servicio*. Colombia: ECOE Ediciones 2da Edición.

# **ANEXOS**

**ANEXO 1**  
**INSTRUMENTOS**  
**CUESTIONARIO**

**Instrucciones:** A continuación, le presentamos una serie de afirmaciones, referidos a valorar LA CALIDAD DE SERVICIO HACIA EL USUARIO EXTERNO EN LA OFICINA DE ALMACEN CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA -2017, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, tenga a bien, por favor, marcar con un aspa, en la hoja de respuestas, en la opción que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo con el siguiente código:

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

N°	ITEMS	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN I: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
1	Considera que el tiempo de espera en la atención es adecuado.					
2	El personal que atiende en la oficina central del almacén se preocupa en atenderlo en el tiempo previsto.					
3	El tiempo es un bien invaluable de las personas razón por la cual la atención en la oficina de almacén central es rápido.					
4	La celeridad en la atención en la oficina de almacén central es su principal característica.					
5	No se tienen muchas observaciones sobre la poca celeridad en la atención en la oficina de almacén central.					
6	La celeridad en la atención es una preocupación constante de todos los trabajadores de la oficina de almacén central					
<b>DIMENSIÓN II: EMPATÍA</b>						
7	La amabilidad en el trato caracteriza la atención en la oficina de almacén central					
8	Todos los trabajadores que laboran en la oficina de almacén central consideran que la amabilidad en la atención es una necesidad institucional.					
9	Los usuarios que son atendidos en la oficina de almacén central, resaltan la amabilidad con la que fueron atendidos					
10	El respeto a los usuarios es una práctica constante en la oficina de almacén central.					
11	Las relaciones interpersonales entre el usuario y los trabajadores de la oficina de almacén central, se basan en el respeto mutuo					

12	El respeto es un valor institucional por lo que se practica frecuentemente en la oficina de almacén central					
13	La paciencia caracteriza a los trabajadores que atienden en la oficina de almacén central.					
14	Los usuarios destacan la paciencia en la atención que demuestran el personal que labora en la oficina de almacén central					
15	Algunas veces se tiene observaciones de la poca paciencia que muestran los trabajadores en la atención a los usuarios.					
<b>DIMENSIÓN III: SEGURIDAD</b>						
16	Los usuarios que acuden a la oficina de almacén central, destacan la atención especializada que reciben.					
17	La atención especializada que se brinda en la oficina de almacén central se debe a la capacitación constante del personal.					
18	La atención especializada que brinda la oficina de almacén central tiene mucho que ver con el compromiso institucional del trabajador.					
19	La vigilancia permanente de todos los procesos administrativos que se ejecutan en la oficina de almacén central está garantizada por el personal que labora en esta área.					
20	La vigilancia permanente de todos los procesos administrativos, asegura un servicio de calidad en la oficina de almacén central.					
21	La vigilancia permanente de todos los procesos administrativos, permite que no haya observaciones por parte de los usuarios.					
<b>DIMENSIÓN IV: CONFIANZA</b>						
22	La comunicación asertiva entre los usuarios y el personal que labora en la oficina de almacén central garantiza un servicio de calidad.					
23	La comunicación asertiva caracteriza las interrelaciones personales entre los trabajadores de la oficina de almacén central.					
24	La comunicación asertiva entre los usuarios y el personal que labora en la oficina de almacén central, permite alcanzar los objetivos previstos.					
25	Los procesos administrativos que se realizan en la oficina de almacén central gozan de privacidad en casos que así lo ameritan.					
26	Existen procesos que requieren la privacidad del caso, la misma que se garantiza exhaustivamente en la oficina de almacén central.					
27	La privacidad de algunos procesos en las convocatorias son abordadas técnicamente por el personal que labora en la oficina de almacén central					
<b>DIMENSIÓN V: ELEMENTOS TANGIBLES</b>						

28	Es evidente que en la oficina de almacén central la limpieza de los ambientes es una práctica constante					
29	Los usuarios no tienen observaciones sobre la limpieza de los ambientes que comprende la oficina de almacén central					
30	La oficina de almacén central cuenta con personal idóneo para garantizar la limpieza de los ambientes					
31	La comodidad que ofrece los ambientes de la oficina de almacén central a menudo es reconocida por los usuarios.					
32	Los ambientes que comprenden la oficina de almacén central son cómodos					
33	La comodidad de los ambientes e la oficina de almacén central se deben a una política institucional.					
34	Es evidente que el equipamiento de la oficina de almacén central permite un servicio de calidad.					
35	El equipamiento de la oficina de almacén central es una política institucional.					
36	El equipamiento de la oficina de almacén central está a la par con la capacitación del personal que atiende en esta área.					

**VALORACIÓN GLOBAL DE ESCALAS DE MEDICIÓN:**

- Deficiente      36 a 63
- Regular        64 a 90
- Bueno          91 a 117
- Excelente      118 a 144

## FICHA TÉCNICA

Instrumento	<b><i>Cuestionario para medir la calidad de servicio hacia el usuario externo</i></b>		
Autores	Roberto Villanueva Córdova.		
Año de edición	2015		
País de origen	Perú.		
Ámbito de aplicación	Instituciones públicas		
Administración	Individual		
Objetivo	Valorar las competencias directivas.		
Duración	40 minutos		
Dimensiones	Capacidad de respuesta Empatía Seguridad Confianza Elementos tangibles		
Adaptado	NOLASCO CHÁVEZ, Roxana ZEA CARRASCO, Eva María.		
Campo de aplicación	Trabajadores del sector público.		
Validez estadística	La validez del instrumento consideró el cálculo de la R de Pearson bajo el modelo estadístico, ítem-total, la misma que registró, en cada ítem, un valor mayor a 0.21.		
Índice de confiabilidad	La confiabilidad del instrumento demandó el cálculo del Alpha de Cronbach, la misma que registro el valor de 0.818		
Calificación	Totalmente en desacuerdo	:	1 punto
	En desacuerdo	:	2 puntos
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	:	3 puntos
	De acuerdo	:	3 puntos
	Totalmente de acuerdo	:	3 puntos
Recategorización	Intervalo: Deficiente : 36 – 63 puntos Regular : 64 – 90 puntos Bueno : 91 – 117 puntos Excelente : 118 –144 puntos		

ANEXO 2  
VALIDEZ POR r DE PEARSON DE LA CALIDAD DE SERVICIO

ITEM	VARIANZA
V1_D1_P1	1.063
V1_D1_P2	0.990
V1_D1_P3	1.050
V1_D1_P4	0.797
V1_D1_P5	0.624
V1_D1_P6	0.779
V1_D2_P7	0.797
V1_D2_P8	1.067
V1_D2_P9	0.741
V1_D2_P10	0.497
V1_D2_P11	0.792
V1_D2_P12	1.107
V1_D2_P13	1.131
V1_D2_P14	0.846
V1_D2_P15	0.673
V1_D3_P16	0.922
V1_D3_P17	1.321
V1_D3_P18	0.931
V1_D3_P19	0.592
V1_D3_P20	0.728
V1_D3_P21	0.711
V1_D4_P22	0.751
V1_D4_P23	0.429
V1_D4_P24	0.440
V1_D4_P25	0.768
V1_D4_P26	0.593
V1_D4_P27	0.702
V1_D5_P28	0.756
V1_D5_P29	1.067
V1_D5_P30	0.592
V1_D5_P31	1.027
V1_D5_P32	0.616
V1_D5_P33	0.768
V1_D5_P34	0.892
V1_D5_P35	1.362
V1_D5_P36	0.982
VALOR_PT	0.236

### ANEXO 3 BASE DE DATOS DE CALIDAD DE SERVICIO

SUJETO	D1 = CAPACIDAD DE RESPUESTA						D2 = EMPATÍA								D3 = SEGURIDAD						D4 = CONFIANZA						D5 = ELEMENTOS TANGIBLES										
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	
1	3	4	3	2	2	4	4	4	3	4	4	3	2	2	4	3	2	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	2	2	2			
2	3	3	2	5	3	2	2	3	3	4	3	4	2	2	4	2	2	2	3	3	3	3	4	3	5	3	2	3	3	2	4	3	3	2	4	3	
3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	4	2	2	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	
4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	2	
5	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	5	2	3	3	3	1	4	4	4	4	2	2	4	3	5	4	3	4	4	2	3	3	2	3	4	2
6	3	4	2	5	3	2	2	4	3	3	3	5	2	3	4	2	1	2	3	3	2	3	3	4	4	3	2	2	2	2	4	3	2	2	2	3	
7	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	4	2	2	3	3	4	2	2	3	3	5	4	2	3	2	2	4	3	1	2	2	2	
8	2	2	2	3	3	2	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	4	4	3	2	3	4	2	3	4	2	2	2	3	
9	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	3	4	4	5	4	4	2	2	2	4	4	2	3	4	2	
10	2	2	2	3	3	3	3	5	2	2	3	4	3	2	2	2	2	3	3	4	3	4	3	4	5	2	2	2	2	3	4	3	2	2	3	3	
11	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	1	2	1	2	2	2	2	2	
12	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	
13	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
14	2	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	5	5	
15	4	3	3	4	2	3	4	5	3	4	5	5	4	3	4	3	4	4	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	4	5	4	
16	2	3	3	4	4	5	4	1	3	4	5	1	3	3	2	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	2	2	1	2	3	
17	4	2	4	3	3	4	4	4	1	4	4	2	1	3	3	3	3	2	4	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	3	2	4	3	2	2	2	
18	4	4	4	5	2	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	3	5	4	2	3	3	4	3	4	2	4	1	3	4	3	2	2	4	4	5	4	
19	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	2	2	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	
20	5	3	4	3	4	5	2	2	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	1	2	2	3	3	4	
21	3	4	5	3	4	3	5	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	2	2	4	2	3	3	2	4	4	4	4	3	2	2	3	4	4	2	
22	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2	2	2	4	3	3	5	5	3	2	2	3	3	3	3	
23	4	5	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	1	2	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	

24	5	2	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4	2	5	5	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	2	1	2	2	4	
25	3	4	2	2	3	4	4	1	4	5	4	4	1	1	2	3	1	2	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	1	2	2	3	3	2	1	2	
26	4	3	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	5	2	2	1	3	3	4	5	5	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
27	3	4	5	5	3	5	2	2	2	4	4	4	5	2	1	1	1	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	3	3	
28	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	1	1	1	1	
29	2	3	2	3	3	4	2	3	2	3	2	2	3	4	3	1	2	1	2	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	3	4	3	4	5	5	5	5
30	4	5	5	3	4	4	4	4	2	3	2	2	3	4	3	1	2	1	2	3	3	3	3	3	3	5	2	2	3	3	5	4	2	2	4	4	
31	3	4	3	2	2	4	4	4	3	4	4	3	2	2	4	3	2	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	2	2	
32	3	3	2	5	3	2	2	3	3	4	3	4	2	2	4	2	2	2	3	3	3	3	4	3	5	3	2	3	3	2	4	3	3	2	4	3	
33	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	4	2	2	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	
34	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	
35	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	5	2	3	3	3	1	4	4	4	2	2	4	3	5	4	3	4	4	2	3	3	2	3	4	2	
36	3	4	2	5	3	2	2	4	3	3	3	5	2	3	4	2	1	2	3	3	2	3	3	4	4	3	2	2	2	2	4	3	2	2	2	3	
37	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	4	2	2	3	3	4	2	2	3	3	5	4	2	3	2	2	4	3	1	2	2	2	
38	2	2	2	3	3	2	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	4	4	3	2	3	4	2	3	4	2	2	2	3	
39	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	3	4	4	5	4	4	2	2	2	4	4	2	3	4	2	
40	2	2	2	3	3	3	3	5	2	2	3	4	3	2	2	2	2	3	3	4	3	4	3	4	5	2	2	2	2	3	4	3	2	2	3	3	
41	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	1	2	1	2	2	2	2	
42	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
43	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
44	2	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	5	5	
45	4	3	3	4	2	3	4	5	3	4	5	5	4	3	4	3	4	4	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	4	5	4	
46	2	3	3	4	4	5	4	1	3	4	5	1	3	3	2	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	2	2	1	2	3	
47	4	2	4	3	3	4	4	4	1	4	4	2	1	3	3	3	3	2	4	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	2	3	2	4	3	2	2	2
48	4	4	4	5	2	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	3	5	4	2	3	3	4	3	4	2	4	1	3	4	3	2	2	4	4	5	4	
49	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	2	2	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4
50	5	3	4	3	4	5	2	2	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	1	2	2	3	3	4	
51	3	4	5	3	4	3	5	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	2	2	4	2	3	3	2	4	4	4	4	3	2	2	3	4	4	2	

52	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	2	2	2	4	3	3	5	5	3	2	2	3	3	3	3					
53	4	5	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	1	2	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4				
54	5	2	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4	2	5	5	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	2	1	2	2	4			
55	3	4	2	2	3	4	4	1	4	5	4	4	1	1	2	3	1	2	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	1	2	2	3	3	2	1	2			
56	4	3	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	5	2	2	1	3	3	4	5	5	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4			
57	3	4	5	5	4	5	2	2	2	4	4	4	4	5	2	1	1	1	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	3	3
58	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	1	1	1		
59	2	3	2	3	3	4	2	3	2	3	2	2	3	4	3	1	2	1	2	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	3	4	3	4	5	5	5	5		
60	4	5	5	3	4	4	4	4	2	3	2	2	3	4	3	1	2	1	2	3	3	3	3	3	3	5	2	2	3	3	5	4	2	2	4	4			

ANEXO 4  
CONFIABILIDAD

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>				<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
		N	%	<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
Casos	Válido	58	96,7	,818	36
	Excluido <sup>a</sup>	2	3,3		
	Total	60	100,0		

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

ESCUELA DE POSGRADO

"Año del Diálogo y Reconciliación Nacional"

Ayacucho, 27 de junio de 2018

CARTA N° 012 - 2018/UCV-AYACUCHO

Señor:

DR. HOMERO ANGO AGUILAR

Rector de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga

Presente.

**ASUNTO. PRESENTACIÓN DE ESTUDIANTES DE POSGRADO-UCV**

De mi especial consideración.

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez presentarle a:

ZEA CARRASCO, EVA MARÍA y NOLASCO CHÁVEZ, ROXANA del programa de Maestría en Gestión Pública, que vienen desarrollando el Proyecto de Investigación titulado "Percepción del Usuario Externo sobre la Calidad de Servicio en la Oficina de Almacén Central de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga – 2017"; por lo que me digno en pedir facilidades para las mencionadas maestrandas, quienes ejecutarán dicha investigación en la Institución a su cargo.

Atentamente,



MBA Danny David Contreras García  
Responsable ORCI – Ayacucho

c.c.  
DDOG  
Archivo

Coordinación Posgrado Ayacucho Jr. Quinua N° 240 Celular: 952922016



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA  
**Oficina de Personal**  
Jr. Arequipa N° 175 - Ayacucho

Telfs: (066)312230 anexo 175, (066)314031

E-mail: oper\_unsch@hotmail.com

Ayacucho, 28 de junio de 2018

**OFICIO N° 072 -2018-OAPER/UNSCH**

**Señor:**

**Danny David CONTRERAS GARCIA**

Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo  
Responsable ORCI - Ayacucho

**CIUDAD.**

**ASUNTO. : Autorización**

Previo un cordial saludo, a nombre la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga y el mío propio, me dirijo a Ud. para comunicarle, la autorización para sus maestrandas **ZEA CARRASCO, Eva María y NOLASCO CHAVEZ, Roxana**, para brindar las facilidades para la ejecución del proyecto de Investigación titulado "**Calidad de Servicio Hacia el Usuario Externo en la Oficina de Almacén Central de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga -2017**".

Sin otro particular, me suscribo de Ud. expresándole los sentimientos de nuestra especial consideración y estima personal.

Atentamente,

UNIVERSIDAD NACIONAL DE  
SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA  
OFICINA DE ADMINISTRACION DE PERSONAL  
*[Firma]*  
GUCYV TOLEDO ESPINOZA  
JEFE

C.c. :  
Archivo

ANEXO 6

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: LA CALIDAD DE SERVICIO HACIA EL USUARIO EXTERNO EN LA OFICINA DE ALMACEN CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA -2017

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>General:</b> ¿Cuál es la calidad de servicio hacia el usuario externo en la oficina de almacén central de la Universidad Nacional de San Cristóbal De Huamanga en el año 2017?</p> <p><b>Específicos:</b> ¿Cómo percibe el usuario externo sobre la <b>capacidad de respuesta</b> en la oficina de almacén central de la Universidad Nacional de San Cristóbal De Huamanga? ¿Cuál es la percepción del usuario externo respecto a la práctica de la <b>empatía</b> en la oficina de almacén central de la Universidad Nacional de San Cristóbal De Huamanga? ¿Cuál es la percepción del usuario externo sobre la <b>seguridad</b> que se</p>	<p><b>General:</b> Conocer la percepción del usuario externo sobre la calidad de servicio en la oficina de almacén central de la Universidad Nacional de San Cristóbal De Huamanga en el año 2017.</p> <p><b>Específicos:</b> Describir la percepción del usuario externo sobre la <b>capacidad de respuesta</b> en la oficina de almacén central de la Universidad Nacional de San Cristóbal De Huamanga. Describir la percepción del usuario externo respecto a la <b>empatía</b> en la oficina de almacén central de la Universidad Nacional de San Cristóbal De Huamanga. Describir la percepción del usuario</p>	<p>Variable 1: Percepción sobre calidad del servicio.</p> <p>DIMENSIONES: ✓ Capacidad de respuesta ✓ Empatía ✓ Seguridad ✓ Confianza ✓ Elementos tangibles.</p>	<p>Diseño de investigación: Descriptivo simple</p> <p>Según la planificación de la toma de datos: Prospectivo</p> <p>Según el número de ocasiones en que mide la variable de estudio: Transversal</p> <p>Método de investigación: Cuantitativo</p> <p>Diseño de investigación: Descriptivo simple M—O1 Población 60 usuarios externos de la oficina de almacén central de la Universidad Nacional de San Cristóbal De Huamanga.</p>

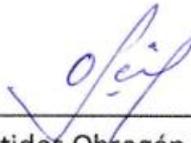
<p>brinda en la oficina de almacén central de la Universidad Nacional de San Cristóbal De Huamanga?  ¿Cuál es la percepción del usuario externo respecto a la <b>confianza</b> que se brinda al en la oficina de almacén central de la Universidad Nacional de San Cristóbal De Huamanga?  ¿Cuál es la percepción del usuario externo sobre los <b>elementos tangibles</b> en la oficina de almacén central de la Universidad Nacional de San Cristóbal De Huamanga?</p>	<p>externo sobre la <b>seguridad</b> en la oficina de almacén central de la Universidad Nacional de San Cristóbal De Huamanga.  Describir la percepción del usuario externo respecto a la <b>confianza</b> en la oficina de almacén central de la Universidad Nacional de San Cristóbal De Huamanga.  Describir la percepción del usuario externo sobre los <b>elementos tangibles</b> en la oficina de almacén central de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.</p>		<p>Muestra:  Lo constituyeron 60 usuarios que acudieron a la oficina de almacén central de la UNSCH  Técnicas: La técnica empleada fue la encuesta.  Instrumento: Fue el cuestionario  Cuestionario  Análisis e interpretación de datos  Tablas  Gráficos</p>
--	--	--	---

## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV

Yo, Oseas Arístides Obregón Villantoy, docente del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado – Trujillo; y revisor del trabajo académico titulado: Calidad de servicio hacia el usuario externo en la oficina de almacén central de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga -2017, de los estudiantes **Roxana Nolasco Chávez** y **Eva María Zea Carrasco**, he constatado por medio del uso de la herramienta **turnitin** lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 23% verificable en el **Reporte de Originalidad** del programa turinitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la **Universidad César Vallejo**.

Trujillo, 14 de agosto de 2018



---

Oseas Arístides Obregón Villantoy  
DNI: 28309477  
Docente

## Tesis:

Calidad de servicio hacia el usuario externo en la oficina de almacén central de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga -2017.

**Estudiantes:** Roxana Nolasco Chávez y Eva María Zea Carrasco.

