UNIVERSIDAD NACIONAL
"SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO"

ESCUELA DE POSTGRADO

GESTIÓN DE CALIDAD Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DEL OSCE - HUARAZ 2015

Tesis para optar el grado de maestro

en Ciencias Económicas

Mención en Auditoría y Control de Gestión

OLINDA MARCELINA BAZÁN BRANDÁN

Asesor: **Mag. VALIENTE PANTALEÓN RAMÍREZ HUERTA**

Huaraz – Ancash – Perú

2018

Registro Nº: T0619

MIEMBROS DEL JURADO

Doctor Jorge Alexander Rojas Vega Presidente

_____

Magíster Wendy July Allauca Castillo Secretaria

_____

Magíster Valiente Pantaleón Ramírez Huerta Vocal

_____

ASESOR

Magíster Valiente Pantaleón Ramírez Huerta

ÍNDICE

Página

Resumen viii

Abstract ix

I. INTRODUCCIÓN 1

Objetivos 14

Hipótesis 15

Variables 16

II. MARCO TEÓRICO 20

2.1 Antecedentes 21

2.2 Bases Teóricas 24

Calidad 24

Calidad Total 27

Gestión de Calidad 29

Normas ISO 38

Satisfacción del Cliente 52

Normas Legales 62

2.3 Definición de Términos 67

III. METODOLOGÍA 71

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación 71

3.2 Plan de Recolección de Información y/o Diseño Estadístico 71

Población 71

Muestra 72

3.3 Instrumentos de Recolección de Información 73

3.4 Plan de Procesamiento y Análisis Estadístico de Información 73

IV. RESULTADOS 75

V. DISCUSIÓN 93

VI. CONCLUSIONES 99

VII. RECOMENDACIONES 102

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFÍCAS 104

ANEXOS 108

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.1: Número de inscripciones vigentes en el RNP (al 05 de marzo 2012) 3

Tabla 1.2: Número de Ítems y Monto Adjudicado, por Regiones, 2010-2011 4

Tabla 1.3: Número de entidades contratantes en 2010 y 2011 por Regiones 5

Tabla 1.4: Funciones para las Oficinas Desconcentradas de Nivel 1 7

Tabla 1.5: Funciones para las Oficinas Desconcentradas de Nivel 2 8

Tabla 1.6: Funciones para las Oficinas Desconcentradas de Nivel 3 9

Tabla 1.7: Operacionalización de Variables 16

Tabla 2.1: Paradigma de la confirmación/desconfirmación de las expectativas 59

Tabla 4.1: La gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios del OSCE 75

Tabla 4.2: Calificación de las variables Calidad y satisfacción del usuario 76

Tabla 4.3: La gestión de calidad y confiabilidad de los usuarios 77

Tabla 4.4: Calificación de las variables Calidad y la confiabilidad de los usuarios 78

Tabla 4.5: La gestión de calidad y la percepción de la tangibilidad de los elementos 79

Tabla 4.6: Calificación de la variable calidad y la tangibilidad de los elementos 80

Tabla 4.7: La gestión de calidad y la seguridad del personal 81

Tabla 4.8: Calificación de la variable calidad y la seguridad del personal 82

Tabla 4.9: La gestión de calidad y la Empatía del personal 83

Tabla 4.10: **C**alificación de la variable calidad y la Empatía del personal 84

Tabla 4.11: La gestión de calidad y la Capacidad de Respuesta- Sensibilidad 85

Tabla 4.12: Calificación de la variable calidad y capacidad de respuesta - sensibilidad 86

Tabla 4.13: Prueba Chi cuadrado Calidad y Satisfacción de los usuarios 87

Tabla 4.14: Prueba Chi cuadrado Calidad y Confiabilidad de los usuarios 88

Tabla 4.15: Prueba Chi cuadrado Calidad y Tangibilidad de los usuarios 89

Tabla 4.16: Prueba Chi cuadrado Calidad y Seguridad del personal 90

Tabla 4.17: Prueba Chi cuadrado Calidad y Empatía del personal 91

Tabla 4.18: Prueba Chi cuadrado Calidad y Capacidad de Respuesta y Sensibilidad del personal 92

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.1: Oficinas Desconcentradas según Niveles 6

Figura 1.2: Estructura Organizacional OD: Nivel 1 7

Figura 1.3: Estructura Organizacional OD: Nivel 2 8

Figura 1.4: Estructura Organizacional OD: Nivel 3 10

Figura 2.1: Representación esquemática de los elementos de un proceso 47

Figura 2.2: Estructura de la ISO 9001:2015 - Ciclo PHVA 48

RESUMEN

El propósito fundamental de la presente tesis es determinar de qué manera la Gestión de Calidad contribuye en la satisfacción de los usuarios de la Oficina Desconcentrada del OSCE Huaraz en el año 2015. La investigación realizada es aplicada, de diseño no experimental, de tipo transversal. El recojo de la información fue mediante la fórmula estadística y se aplicó el tipo de muestra aleatoria simple, el tamaño de la muestra es de 351 usuarios, a quienes se les aplicó una encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: La satisfacción de los usuarios es excelente, donde la variable satisfacción obtiene 4.45 puntos, la confiabilidad de los usuarios sobre los servicios es excelente, donde la dimensión confiabilidad obtiene 4.27 puntos, la tangibilidad de los elementos es excelente, donde la dimensión tangibilidad obtiene 4.38 puntos, la seguridad del personal es satisfactorio, donde la dimensión seguridad obtiene 3.19 puntos, la empatía del personal es excelente, donde la dimensión empatía obtiene 4.26 puntos, la sensibilidad y capacidad de respuesta para resolver las solicitudes de los usuarios es excelente, donde la dimensión seguridad obtiene 4.37 puntos. Finalmente, las conclusiones son: La gestión de calidad contribuye directamente en la satisfacción, confiabilidad y en la percepción de la tangibilidad de los usuarios, así mismo favorece y contribuye en la seguridad y empatía del personal de la Oficina Desconcentrada del OSCE en Huaraz, esto debido a la participación de todos sus miembros y a través de la planificación en cada una de las actividades desarrolladas, para asegurar la satisfacción y beneficio de todos los usuarios.

Palabras clave: Calidad, Satisfacción, Confiabilidad, Tangibilidad, Seguridad, Empatía.

ABSTRACT

The objective achieved in this thesis is to determine how Quality Management contributes to the satisfaction of users of the Deconcentrated Office of the OSCE Huaraz in 2015. The research carried out is applied, of non-experimental design, of a transversal nature. The information was collected using the statistical formula and the simple random sample type was applied; the sample size was 351 users, to whom a survey was applied, obtaining the following results: The satisfaction of the users is excellent , where the satisfaction variable obtains 4.45 points, the reliability of the users on the services is excellent, where the reliability dimension obtains 4.27 points, the tangibility of the elements is excellent, where the tangibility dimension obtains 4.38 points, the security of the personnel is satisfactory , where the security dimension gets 3.19 points, the staff empathy is excellent, where the empathy dimension gets 4.26 points, the sensitivity and responsiveness to solve the requests of the users is excellent, where the security dimension gets 4.37 points. Finally, the conclusions are: Quality management contributes directly to the satisfaction, reliability and perception of the tangibility of the users, likewise favors and contributes to the security and empathy of the staff of the OSCE Deconcentrated Office in Huaraz, this to the participation of all its members and through planning in each of the activities developed, to ensure the satisfaction and benefit of all users.

Key Words: Quality, Satisfaction, Reliability, Tangibility, Security, Empathy.

I. INTRODUCCIÓN

El Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE) es un organismo adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas, con personería jurídica de derecho público, goza de autonomía técnica, funcional, administrativa, económica y financiera, constituyendo pliego presupuestal, es el organismo técnico especializado encargado de promover el cumplimiento de la normativa de contrataciones del Estado peruano. Ejerce competencia en el ámbito nacional y promueve las mejores prácticas en los procesos de contratación de bienes, servicios y obras.

En el año 2002, el OSCE (antes CONSUCODE) inicio la apertura de las oficinas al interior del país, siendo en la ciudad de Arequipa. Posteriormente en los años 2003 y 2004 se efectúo la apertura de las oficinas en Chiclayo, Trujillo y Huancayo, respectivamente; en noviembre del año 2009 se apertura la Oficina Zonal de Huaraz. Así sucesivamente hasta el año 2011 en que se abrieron las oficinas de Puno, Abancay, Pucallpa, Tumbes y Puerto Maldonado. A la fecha se cuenta con 20 oficinas en similar número de regiones. Sin embargo, las funciones que han venido realizando solo estaban circunscritas a las recepciones de documentos, emisión de constancias y orientación al público en aspectos básicos de la norma, encargándose la sede central de las demás funciones.

Es por ello que en el marco de la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2012-2016, el OSCE se traza la visión de "Ser un organismo público de alcance

nacional, reconocido como aliado estratégico de las entidades públicas y agentes económicos, por la calidad de sus servicios y por uso intensivo de tecnologías de información."

Al ejecutarse las estrategias de desconcentración funcional al 05 de marzo del 2012, según la base de datos del Registro Nacional de Proveedores, elaborado por la Oficina de Estudios Económicos, se revela que la región Ancash es la segunda región con el 8.6% de inscritos a nivel nacional de proveedores de bienes, servicios, consultores y ejecutores de obras, antecedido por Lima con el 26.4% (ver tabla 1.1). El segundo criterio para realizar la desconcentración fue la jerarquización del monto adjudicado de los procesos de selección bajo la Ley de Contrataciones Estado y su reglamento, en el cual también se revela que la región Ancash es la segunda región con S/. 1,544.50 millones en el 2010 y en el 2011 ocupó el quinto lugar con S/. 901.50 millones (ver tabla 1.2). Y el tercer criterio fue medir la demanda de los servicios de orientación, capacitación, asignación de usuarios y claves de acceso al SEACE y contrataciones realizadas en las regiones, ocupando nuevamente la región Ancash el segundo lugar, antecedida por la región Lima (ver tabla 1.3).

Tabla 1.1

Número de inscripciones vigentes en el RNP (al 05 de marzo 2012)

Región	Proveedor de bienes	Proveedor de servicios	Consultor de obras	Ejecutor de obras	Total	%
Lima	23,285	31,243	1,483	2,286	58,297	26.4
Callao	1,586	2,341	57	100	4,084	1.9
Ancash	6,356	9,936	1,063	1,722	19,077	8.6
Junin	4,376	7,119	668	757	12,920	5.9
La libertad	2,753	4,221	641	1,120	8,735	4.0
Lambayeque	1,960	3,743	393	322	6,418	2.9
Cajamarca	3,233	6,338	385	694	10,650	4.8
Ica	1,246	2,769	351	394	4,760	2.2
Cusco	4,682	5,475	350	176	10,683	4.8
Huanuco	1,748	4,005	349	301	6,403	2.9
Arequipa	3,175	4,013	294	377	7,859	3.6
Ayacucho	2,502	4,472	272	227	7,473	3.4
Puno	3,874	7,580	202	178	11,834	5.4
Piura	3,533	4,622	195	490	8,840	4.0
Loreto	1,925	2,545	162	285	4,917	2.2
Amazonas	1,313	3,484	154	203	5,154	2.3
San Martín	2,084	3,773	135	172	6,164	2.8
Huancavelica	1,682	2,584	123	142	4,531	2.1
Ucayali	1,021	1,280	98	207	2,606	1.2
Apurimac	1,705	2,652	84	84	4,525	2.0
Pasco	1,468	2,132	82	455	4,137	1.9
Tumbes	1,504	2,533	69	245	4,351	2.0
Tacna	1,261	1,501	64	93	2,919	1.3
Moquegua	1,270	1,481	25	24	2,800	1.3
Madre de dios	263	315	12	11	601	0.3
Total general	79,805	122,157	7,711	11,065	220,738	100%

Fuente: Base de datos del RNP
Elaboración: Oficina de Estudios Económicos

Tabla 1.2

Número de Ítems y Monto Adjudicado, según Regiones, 2010-2011

2010			
Región	**Número de Items**	**Monto Adjudicado total**	**Macro Región**
Lima	32,865	S/. 8,297.54	
Callao	5,981	S/. 1,360.04	
Ancash	5,580	S/. 1,544.50	Centro
Arequipa	7,088	S/. 1,263.72	Sur este
Cusco	10,324	S/. 1,196.02	Sur oeste
La libertad	3,973	S/. 1,029.75	Nor oeste
Lambayeque	1,945	S/. 818.95	Nor oeste
Puno	5,304	S/. 749.98	Sur oeste
Ayacucho	3,866	S/. 691.60	Sur oeste
Cajamarca	3,263	S/. 658.02	Nor oeste
Piura	3,429	S/. 651.62	Nor oeste
Junin	4,527	S/. 572.32	Centro
Ica	2,292	S/. 529.01	Sur oeste
Huancavelica	4,307	S/. 486.27	Centro
San martín	2,207	S/. 454.01	Nor oeste
Loreto	2,525	S/. 453.19	Nor este
Huanuco	2,420	S/. 409.66	Centro
Tacna	2,579	S/. 370.93	Sur este
Ucayali	1,749	S/. 314.30	Centro
Tumbes	679	S/. 305.70	Nor oeste
Pasco	1,619	S/. 256.61	Centro
Amazonas	1,453	S/. 220.78	Nor oeste
Apurimac	2,083	S/. 208.79	Sur oeste
Moquegua	1,917	S/. 182.19	Sur este
Madre de dios	778	S/. 98.02	Sur oeste
Multidepartamental	721	S/. 1,029.54	
Exterior	1	S/. 0.03	
Total general	115,475	S/. 24,153.09	

2011			
Región	**Número de Items**	**Monto Adjudicado total**	**Macro Región**
Lima	30,141	S/. 8,280.78	
Callao	4,538	S/. 648.12	
Cusco	12,591	S/. 1,076.87	Centro
Ayacucho	4,031	S/. 1,052.29	Sur este
La libertad	4,039	S/. 989.03	Nor oeste
Cajamarca	3,399	S/. 946.96	Nor oeste
Ancash	4,117	S/. 901.50	Centro
Arequipa	5,520	S/. 840.12	Sur este
Piura	3,605	S/. 734.17	Nor oeste
Loreto	2,577	S/. 625.33	Nor este
Huanuco	2,531	S/. 597.45	Centro
Puno	5,432	S/. 587.16	Sur oeste
Lambayeque	1,824	S/. 582.30	Nor oeste
Ica	2,050	S/. 541.39	Sur este
San martín	2,325	S/. 502.86	Nor oeste
Huancavelica	3,761	S/. 427.99	Centro
Junin	4,169	S/. 418.96	Centro
Amazonas	1,374	S/. 373.81	Nor oeste
Ucayali	1,878	S/. 344.70	Centro
Pasco	1,835	S/. 302.29	Centro
Tumbes	785	S/. 256.61	Nor oeste
Apurimac	1,762	S/. 252.59	Sur oeste
Tacna	1,862	S/. 219.83	Sur este
Moquegua	1,813	S/. 151.78	Sur este
Madre de dios	743	S/. 72.49	Sur oeste
Multidepartamental	553	S/. 615.12	
Exterior	11	S/. 0.69	
Total general	109,266	S/. 22,343.19	

Fuente: SEACE
Elaboración: Oficina de Estudios Económicos

Tabla 1.3

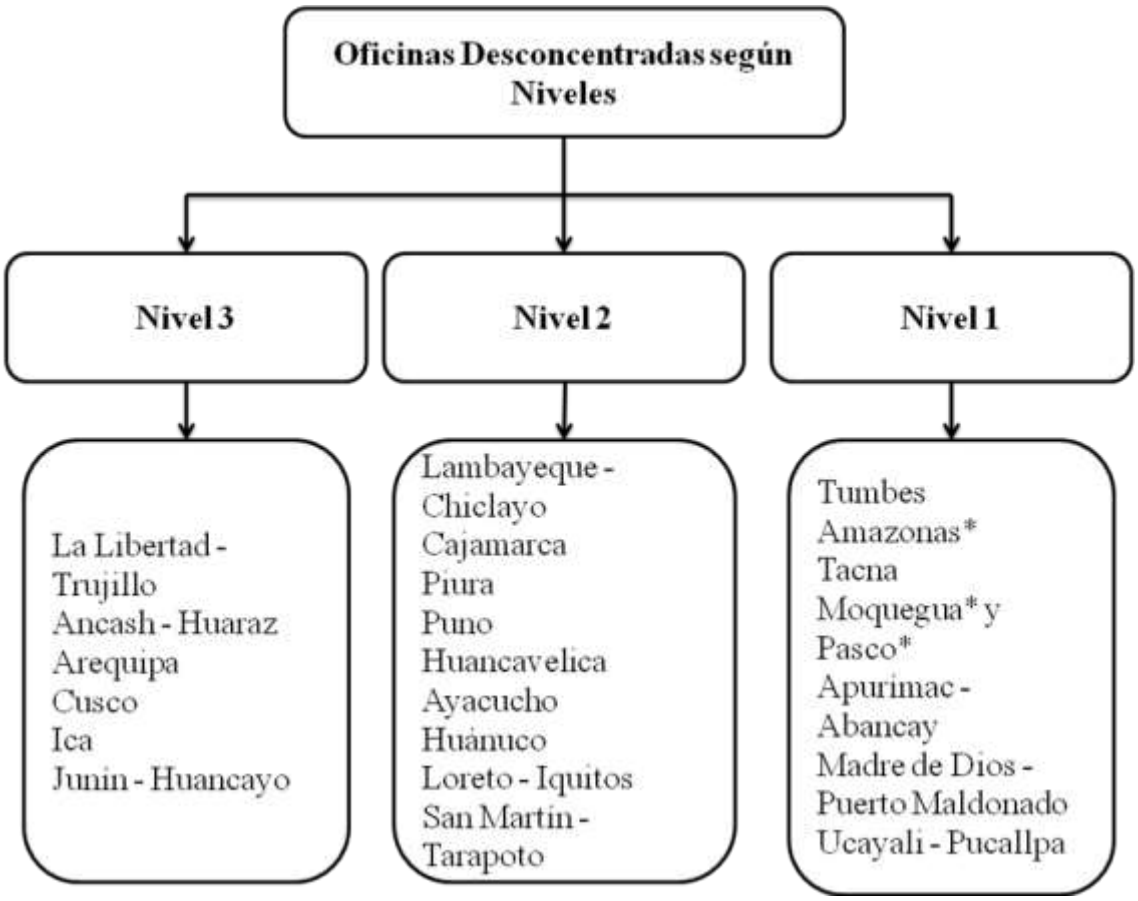
Número de entidades que han realizado contrataciones en 2010 y 2011 según Regiones

Región	Año 2010	Año 2011
Lima	394	412
Callao	24	25
Ancash	192	199
Cajamarca	140	158
Junín	151	156
Puno	138	144
Cusco	139	139
Ayacucho	123	138
Arequipa	136	137
La libertad	112	113
Huancavelica	102	108
San Martín	99	107
Huánuco	94	98
Amazonas	83	96
Piura	92	96
Apurímac	84	89
Loreto	74	75
Ica	64	64
Lambayeque	54	55
Pasco	37	42
Tacna	40	41
Moquegua	35	36
Ucayali	35	36
Madre de dios	19	21
Tumbes	21	20
Total General	2,482	2,605

Fuente: SEACE
Elaboración: Oficina de Estudios Económicos

Es así que luego del análisis realizado por la Oficina de Estudios Económicos se determinó la desconcentración de las oficinas de nivel 1, nivel 2 y nivel 3.

Figura 1.1



Fuente: Base de datos del RNP
Elaboración: Oficina de Estudios Económicos
(*) En estas regiones aún no se cuenta con Oficinas.

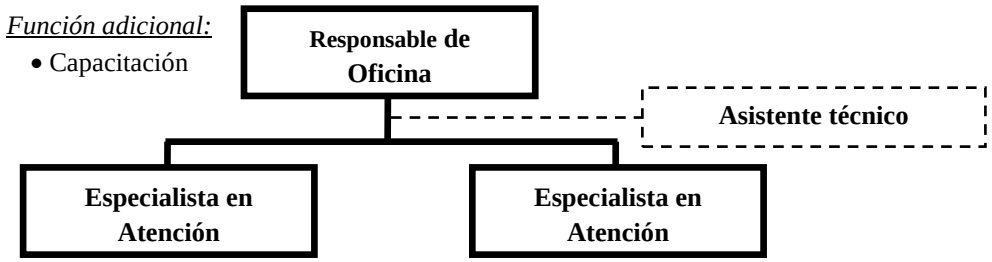
Tabla 1.4

Funciones para las Oficinas Desconcentradas de Nivel 1

	Dirección / Oficina	Subdirección / Unidad	Funciones / Actividades
Funciones Actuales	**Oficina de Apoyo a la Gestión Institucional**	Unidad de Atención al Usuario	• Atención de consultas legales a proveedores y entidades. • Atención de consultas tramites TUPA. • Información de estado de trámite en general. • Recepción de tramites TUPA Y no TUPA. • Recepción de tramites Tribunal de Contrataciones. • Evaluación y aprobación de los procedimientos sobre presentación, rectificación y regularización de record de obras. • Expedición de constancias de no estar inhabilitados para contratar con el Estado. • Expedición de constancias de capacidad libre contratación y constancia informativa.
	RNP	S. D. Información Registral	
	Dirección / Oficina	**Subdirección / Unidad**	**Funciones / Actividades**
Funciones Adicionales a Desconcentrar	**RNP**	S. D. Operaciones Registrales	• Control de requisitos de los procedimientos de inscripción y renovación de Bienes y Servicios Nacionales. • Búsqueda y manifiesto por proveedores • Expedición de listado de record de ejecución o consultoría de obras. • Orientación y soporte a entidades. • Creación y desactivación de usuarios SEACE. • Cambio de contraseñas.
		S. D. Información Registral	
	SEACE	S. D. Plataforma	

Fuente: Base de datos del RNP
Elaboración: Oficina de Estudios Económicos

Figura 1.2
Estructura Organizacional OD: Nivel 1



Función adicional:
- Capacitación

Funciones:
- Tramite Documentario
- SEACE
- Orientación al Público
- Expedición de Constancias
- RNP – Control de Requisitos: Bienes y Servicios

Fuente: Base de datos del RNP
Elaboración: Oficina de Estudios Económicos

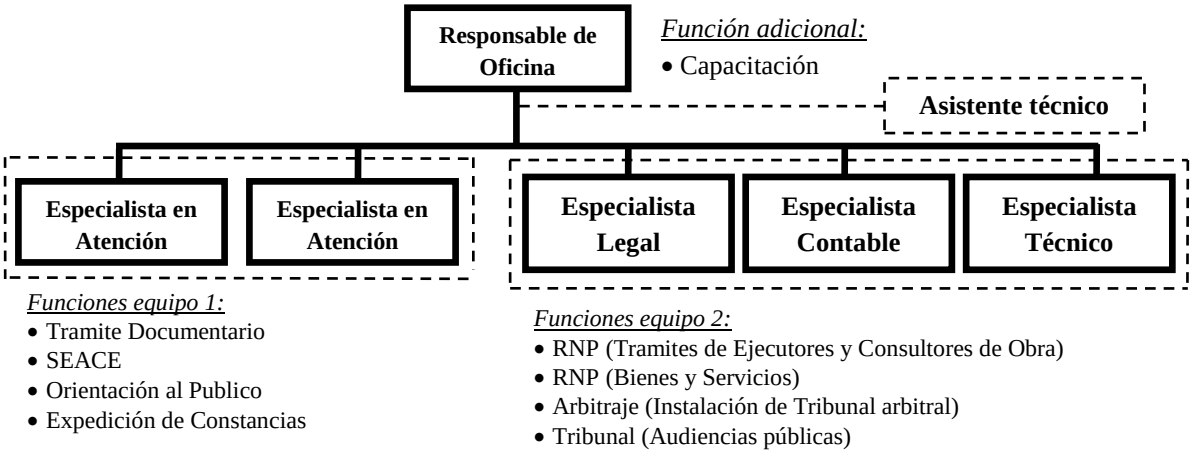
Tabla 1. 5

Funciones para las Oficinas Desconcentradas de Nivel 2

	Dirección / Oficina	Subdirección / Unidad	Funciones / Actividades
Funciones Actuales	**Oficina de Apoyo a la Gestión Institucional**	Unidad de Atención al Usuario	• Atención de consultas legales a proveedores y entidades • Atención de consultas tramites TUPA • Información de estado de trámite en general • Recepción de tramites TUPA Y no TUPA • Recepción de tramites Tribunal de Contrataciones
	RNP	S. D. Información Registral	• Evaluación y aprobación de los procedimientos sobre presentación, rectificación y regularización de record de obras. • Expedición de constancias de no estar inhabilitados para contratar con el Estado • Expedición de constancias de capacidad libre contratación y constancia informativa
	Dirección / Oficina	**Subdirección / Unidad**	**Funciones / Actividades**
Funciones Adicionales a Desconcentrar	**RNP**	S. D. Operaciones Registrales	• Control de requisitos de los procedimientos de inscripción y renovación de Bienes y Servicios Nacionales • Revisar y aprobar expedientes de inscripción, renovación, ampliación de especialidad de consultores de obras y aumento de capacidad de contratación de ejecutores de obras.
		S. D. Información Registral	• Comunicación de ocurrencias y record de obras • Búsqueda y manifiesto por proveedores • Expedición de listado de record de ejecución o consultoría de obras
	SEACE	S. D. Plataforma	• Orientación y soporte a entidades • Creación y desactivación de usuarios SEACE • Cambio de contraseñas
	Arbitraje	S. D. Asuntos Administrativos Arbitrales	• Instalación de Tribunales Ad-hoc (contratos menores a 50 UIT)
	Tribunal de Contrataciones		• Realización de Audiencias públicas

Fuente: Base de datos del RNP -Elaboración: Oficina de Estudios Económicos

Figura 1.3
Estructura Organizacional OD: Nivel 2



Fuente: Base de datos del RNP -Elaboración: Oficina de Estudios Económicos

Tabla 1. 6

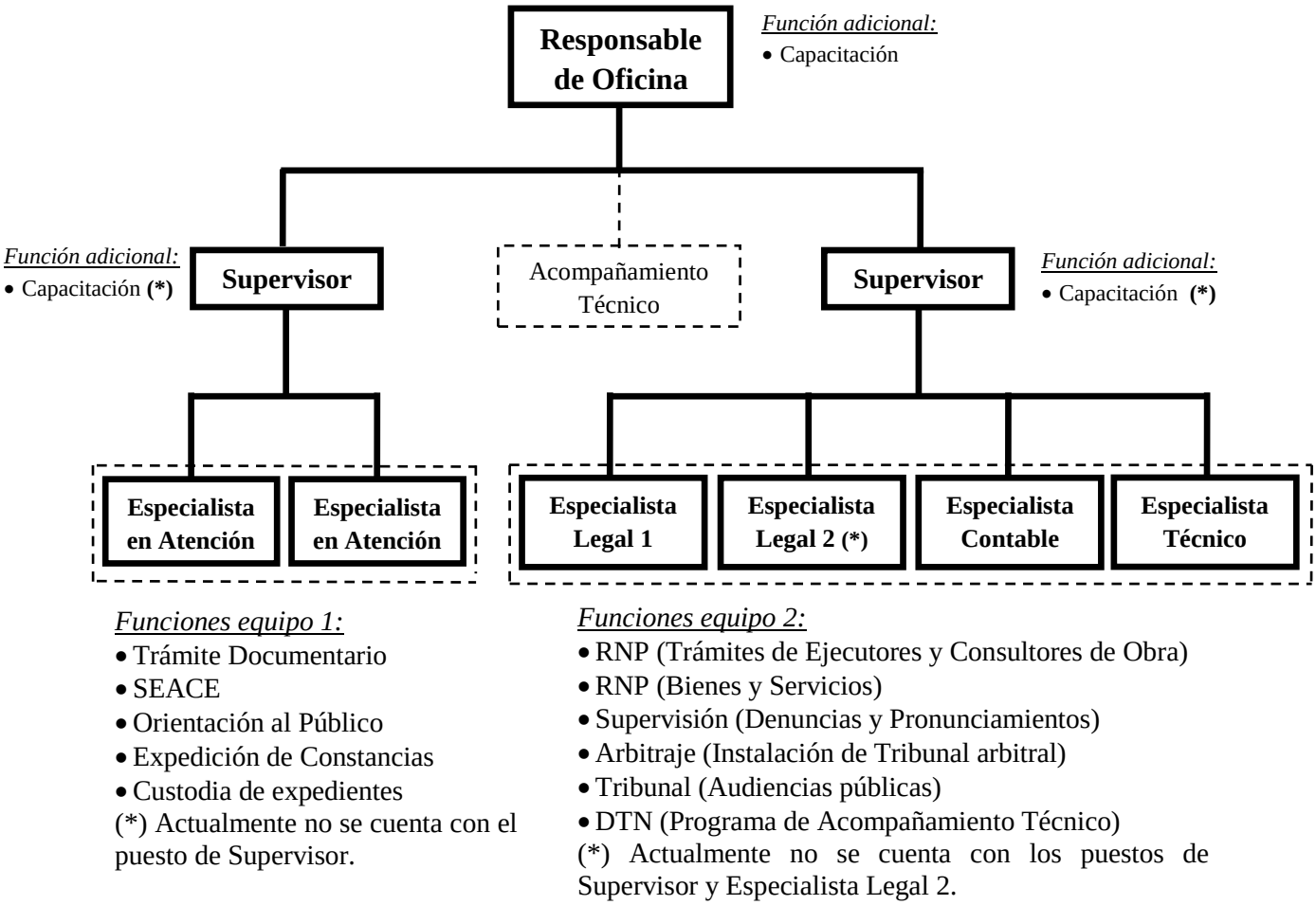
Funciones para las Oficinas Desconcentradas de Nivel 3			
	Dirección / Oficina	**Subdirección / Unidad**	**Funciones / Actividades**
Funciones Actuales	**Oficina de Apoyo a la Gestión Institucional**	Unidad de Atención al Usuario	• Atención de consultas legales a proveedores y entidades • Atención de consultas tramites TUPA • Información de estado de tramite en general • Recepción de tramites TUPA Y no TUPA • Recepción de tramites Tribunal de Contrataciones
	RNP	S. D. Información Registral	• Evaluación y aprobación de los procedimientos sobre presentación, rectificación y regularización de record de obras. • Expedición de constancias de no estar inhabilitados para contratar con el Estado • Expedición de constancias de capacidad libre contratación y constancia informativa
	Dirección / Oficina	**Subdirección / Unidad**	**Funciones / Actividades**
Funciones Adicionales a Desconcentrar	**Técnica Normativa**	S. D. Desarrollo de Capacidades	• Programa de acompañamiento y asistencia técnica a entidades o capacitación especializada **(*)**.
	Supervisión	S. D. Supervisión y monitoreo	• Elaborar y suscribir pronunciamientos **(*)**.
		S. D. Atención de Denuncias	• Elaborar y suscribir oficios de atención a tramites de Denuncias **(*)**.
	RNP	S. D. Operaciones Registrales	• Control de requisitos de los procedimientos de inscripción y renovación de Bienes y Servicios Nacionales. • Revisar y aprobar expedientes de inscripción, renovación, ampliación de especialidad de consultores de obras y aumento de capacidad de contratación de ejecutores de obras.
		S. D. Información Registral	• Comunicación de ocurrencias y record de obras. • Búsqueda y manifiesto por proveedores. • Expedición de listado de record de ejecución o consultoría de obras.
	SEACE	S. D. Plataforma	• Orientación y soporte a entidades. • Creación y desactivación de usuarios SEACE. • Cambio de contraseñas.
	Arbitraje	S. D. Asuntos Administrativos Arbitrales	• Instalación de Tribunales Ad-hoc (contratos menores a 50 UIT).
	Tribunal de Contrataciones		• Realización de Audiencias públicas.

Fuente: Base de datos del RNP
Elaboración: Oficina de Estudios Económicos

(*) Previsto. Se implementará en cuanto la Dirección Técnica Normativa y la Dirección de Supervisión diseñe completamente su programa.

Figura 1.4

Estructura Organizacional OD: Nivel 3



Fuente: Base de datos del RNP
Elaboración: Oficina de Estudios Económicos

De la información obtenida del informe de Evaluación del Plan Estratégico Institucional PEI 2012-2016 del I Semestre del 2015, la encuesta de percepción realizada sobre la orientación presencial, centro de consultas y en trámite documentario a 830 usuarios a nivel nacional**,** se obtuvo como nivel de satisfacción en promedio 93%. Y muestra también el nivel de atención de las Oficinas Desconcentradas de Arequipa, Cajamarca, Cusco,

Huancayo, Huaraz, Trujillo, Piura e Ica, sobre las funciones que vienen desempeñando:

- 14,035 Controles de requisitos de expedientes de inscripción/renovación de proveedores de bienes y servicios nacionales.
- 10,240 revisiones y aprobaciones de expedientes de Inscripción, Renovación, Ampliación de Especialidad y Aumento de Capacidad de Ejecutores y Consultores de Obras.
- Creación o desactivación de 2,492 de usuarios SEACE.
- 23 Instalaciones de Tribunal Arbitral.
- 07 Audiencias Públicas del Tribunal de Contrataciones del Estado.
- Orientación y atención de tramites a 174,506 usuarios que realizaron sus consultas y tramites.

El OSCE, también cuenta con algunos datos estadísticos que son productos de encuestas realizadas a través del portal institucional donde un 37,2% considera que no se han agilizado los trámites ante el Registro Nacional de Proveedores; un 48,5% considera que no han recibido una adecuada orientación con respecto a sus trámites iniciados en el OSCE, a partir de estos resultados se planteó las siguientes interrogantes: ¿Las evaluaciones a los tramites del RNP en la Oficina Desconcentrada del OSCE - Huaraz, satisfacen a los usuarios?, ¿Cuál es el porcentaje de satisfacción de los usuarios por los servicios brindados en la Oficina Desconcentrada de Huaraz?, ¿Los servicios brindados son de calidad y si son realmente los que

requieren los usuarios?, ¿Sus consultas y/o interrogantes han sido absueltas?, ¿El personal de la Oficina Desconcentrada de Huaraz reúne las condiciones necesarias para poder ofrecer servicios de calidad?, ¿El ambiente laboral es el adecuado para atender al usuario?, ¿Las evaluaciones a los tramites del RNP se realizaron dentro de los plazos establecidos en el TUPA?.

La Oficina desconcentrada del OSCE, en la ciudad de Huaraz cuenta con el libro de reclamaciones, donde se registraron 5 reclamos durante el periodo 2015, de los cuales uno de los reclamos fue con respecto a la calidad de servicio que se le brinda al usuario en el área de absolución de consultas, los reclamos restantes fueron a cerca del costo de las tasas del RNP y requisitos del tupa del OSCE, (OSCE, 2015, pp. 19-23).

Además de ello, según el RankinCAD 2013, la encuesta bianual de Ciudadanos al Día (CAD) basada en la satisfacción del servicio de atención al ciudadano, según esta investigación realizada a nivel nacional, los peruanos demoran una hora y 45 minutos (105 minutos) en promedio cada vez que realizan una gestión en una entidad pública. Esto demostró la urgente necesidad que tienen las entidades públicas para mejorar los servicios que brindan al ciudadano y minimizar el tiempo que supone una gestión. De este modo, los trámites que requieren más de una visita, los tiempos de espera prolongados y los formatos de elevados costos, dificultan la calidad de la atención y perjudican la imagen de las entidades públicas, (Chávarry, 2013, nota de prensa n° 153)

El Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE) es una entidad pública y se encuentra dentro de esta problemática.

1.1 Planteamiento del Problema

Problema general

¿De qué manera la Gestión de Calidad contribuye en la satisfacción de los usuarios de la Oficina Desconcentrada del OSCE - Huaraz 2015?

Problemas específicos

a. ¿Cómo contribuye la gestión de calidad en la confiabilidad de los usuarios sobre los servicios brindados en la Oficina Desconcentrada de Huaraz?

b. ¿Cómo influye la gestión de calidad en la percepción de la tangibilidad de los elementos de la Oficina Desconcentrada de Huaraz por los usuarios?

c. ¿Cómo favorece la gestión de calidad en la seguridad del personal de la Oficina desconcentrada de Huaraz al brindar servicios a los usuarios?

d. ¿Cómo contribuye la gestión de calidad en la empatía del personal de la Oficina desconcentrada de Huaraz al brindar servicios a los usuarios?

e. ¿Cómo contribuye la gestión de calidad en la sensibilidad y capacidad de respuesta para resolver las solicitudes de los usuarios en la Oficina Desconcentrada de Huaraz?

1.2 Objetivos

Objetivo General

Determinar de qué manera la Gestión de Calidad contribuye en la satisfacción de los usuarios de la Oficina Desconcentrada del OSCE - Huaraz 2015.

Objetivos Específicos

a. Analizar si la gestión de calidad contribuye en la confiabilidad de los usuarios sobre los servicios brindados en la Oficina Desconcentrada de Huaraz.

b. Determinar si la gestión de calidad influye en la percepción de la Tangibilidad de los elementos de la Oficina Desconcentrada de Huaraz por los usuarios.

c. Evaluar si la gestión de calidad favorece en la seguridad del personal de la Oficina Desconcentrada de Huaraz al brindar servicios a los usuarios.

d. Analizar si la gestión de calidad contribuye en la empatía del personal de la Oficina Desconcentrada de Huaraz al brindar servicios a los usuarios.

e. Determinar si la gestión de calidad contribuye en la sensibilidad y capacidad de respuesta para resolver las solicitudes de los usuarios en la Oficina Desconcentrada de Huaraz.

1.3 Hipótesis

Hipótesis General

La Gestión de Calidad contribuye en la satisfacción de los usuarios de la Oficina Desconcentrada del OSCE - Huaraz 2015.

Hipótesis Específicos

a. La gestión de calidad contribuye en la confiabilidad de los usuarios sobre los servicios brindados en la Oficina Desconcentrada de Huaraz.

b. La gestión de calidad influye favorablemente en la percepción de la Tangibilidad de los elementos de la Oficina Desconcentrada de Huaraz por los usuarios.

c. La gestión de calidad favorece en la seguridad del personal de la Oficina Desconcentrada de Huaraz para brindar servicios a los usuarios.

d. La gestión de calidad contribuye a evaluar y fortalecer la empatía del personal de la Oficina Desconcentrada de Huaraz para brindar servicios a los usuarios.

e. La gestión de calidad contribuye en la sensibilidad y capacidad de respuesta para resolver las solicitudes de los usuarios en la Oficina Desconcentrada de Huaraz.

1.4 Variables

Tabla 1.7

Operacionalización de Variables

Variable	Dimensión	Indicador
Variable Independiente: Gestión de Calidad	Planificación	• Cumplimiento de la aplicación de las Normas, Directivas y Protocolos de atención al usuario. • Nivel de impacto de la Oficina Desconcentrad del OSCE en Huaraz. • Logro de objetivos de la Desconcentración de la Oficina de Huaraz.
	Hacer	• Los usuarios conocen los requisitos para solicitar el Registro Nacional de Proveedores. • El área de atención al usuario verifica el cumplimiento de los requisitos para solicitar el RNP. • El área de atención al usuario orienta correctamente a cerca de los requisitos a presentar para los trámites TUPA.
	Verificar	• Tiempo de control de requisitos, evaluación y aprobación de los expedientes del Registro Nacional de Proveedores (Bienes, Servicio, Ejecutor y Consultor de Obras). • Tiempo de evaluación y aprobación de los expedientes de Aumento de capacidad y Ampliación de Especialidad.
	Actuar	• Orientación al usuario durante la evaluación de los expedientes para subsanaciones correctas. • Identificar qué productos y/o servicios son los más solicitados por los usuarios. • Promover eventos a fin de hacer conocer que procedimientos deben realizar los usuarios y como deben realizarlo. • Realiza apoyo de acompañamientos a las entidades durante los procesos de selección
	Confiabilidad	• Precisión en la absolución de consultas.

Variable Dependiente: Satisfacción del Usuario	Tangibilidad	• La calidad del servicio supera las expectativas de los usuarios. • La atención al usuario es con seriedad. • Equipos con que cuanta la OD son los adecuados para brindar un servicio de calidad. • Los materiales de orientación y atención al usuario son los necesarios.
	Seguridad	• La formalidad del personal de la OD es la adecuada para atender al usuario. • El personal de la OD cuenta con las aptitudes necesarias para atender a los usuarios y resolver las consultas y solicitudes. • El personal de la OD trata con cortesía a los usuarios. • Confianza.
	Empatía	• Los usuarios tienen accesibilidad a resolver las dudas y consultas que deseen sobre la competencia de la OD. • La Comunicación entre los profesionales de la OD y los usuarios es fluida. • El personal de la OD comprende las necesidades de los usuario
	Sensibilidad y Capacidad de Respuesta	• La pro actividad del personal de la OD contribuye a la satisfacción del usuario. • La celeridad de trámite en la evaluación de los expedientes del RNP generan confianza en la atención al usuario. • El personal de la OD tiene la voluntad de ayudar al usuario ante las dudas y confusiones.

Fuente: Elaboración propia.

1.5 Justificación

Conveniencia: La presente investigación buscó hacer conocer la importancia que tiene una buena atención a la ciudadanía que involucra prestar servicios de calidad y pasa por interiorizar que todas nuestras acciones o inacciones como servidores públicos, a lo largo del ciclo de la gestión pública, impactan en el servicio final que la entidad presta al ciudadano.

Valor teórico: Aportar evidencia empírica sobre la Gestión de calidad, y su correlato con la satisfacción del usuario de la Oficina Desconcentrada del OSCE - Huaraz 2015.

Aplicación práctica: A través de la gestión de calidad el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado en la Oficina Desconcentrada de Huaraz, ayudará a mejorar su desempeño global, centrado en la calidad y basado en la participación de todos los miembros que apunta a la satisfacción de los usuarios por los servicios prestados en la oficina, cuyos servicios son: orientación y apoyo al usuario sobre sus procedimientos y aplicación de La Ley de Contrataciones del Estado, su Reglamento y normas complementarias; administración del Registro Nacional de Proveedores a través de la evaluación de inscripción y/o renovación de proveedores de bienes, servicios, consultores de obras y ejecutores de obras, evaluación de las solicitudes de aumento de capacidad máxima de contratación de

ejecutores de obras y ampliación de especialidad y categoría de consultores de obras.

Transcendencia social: Conocer el grado de satisfacción del usuario fue importante para la reorientación de los trabajos hasta ahora realizados por el personal que laboran en el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado en la Oficina Desconcentrada de Huaraz, en beneficio de los usuarios, de los servicios públicos que presta lo cual redundará en las contrataciones y adquisiciones que realizan las diversas entidades del estado en Ancash y el Perú.

Utilidad metodológica: La metodología de la investigación desarrollada se constituye en un modelo de medición de la gestión de calidad y su correlato con la satisfacción del usuario en otras entidades del estado.

Viabilidad de la investigación: La investigación fue factible por:

Disponibilidad de los recursos: Se contó con recursos técnicos, humano, materiales y financieros para el desarrollo dentro del tiempo y espacio establecido para la investigación.

Asertividad en la identificación de las variables: Frente al problema planteado se identificó las variables e indicadores que permitieron materializar la investigación.

Relación costo – beneficio: Se estima que los beneficios de la investigación son mayores que los costos incurridos en desarrollarla.

Delimitación de la investigación: La investigación fue delimitado por los siguientes aspectos:

Delimitación teórica: Está orientada al conocimiento de ciertas variables y aspectos concretos en relación con la gestión de calidad y su correlato con la satisfacción del usuario en base a la ISO 9001-2015.

Delimitación temporal: El periodo de análisis refiere al 2015.

Delimitación espacial: La investigación se concreta en la Oficina Desconcentrada de Huaraz del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

La gestión de calidad, denominada también como sistema de gestión de la calidad, es aquel conjunto de normas correspondientes a una organización, vinculadas entre sí y a partir de las cuales es que la empresa u organización podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma.

Entre los estudios realizados sobre la gestión de calidad y satisfacción del usuario se mencionan los siguientes:

Implementación del sistema de gestión de calidad, en base a la norma ISO 9001:2000, en la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, México. Ramirez y Sanchez (2006) llegaron a las conclusiones:

> Como consecuencia de la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la normatividad ISO 9001:2000, se ha logrado incrementar la productividad 0.28% arriba de lo estimado, se mejora la imagen ante nuestros clientes en un 20.60%. Todo lo anterior expresa una disminución en gastos en un promedio de $20,000.00 y aumento en las ventas de aproximadamente $4,000.00 mensuales, por ello la Ferretería Industrial y Servicios de Hidalgo tiene la capacidad de entregar a tiempo productos con la calidad requerida, puede presentarse como una empresa competitiva, mostrando ser una organización con un Sistema de Gestión de

Calidad ISO 9001:2000 certificado, consolidado como proveedor confiable. (pp. 70-71)

Nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de los servicios públicos del Municipio Sucre, Estado Sucre, Venezuela, llegaron a las siguientes principales conclusiones:

1. Las instituciones no están cumpliendo cabalmente con sus funciones y esto trae como consecuencia la insatisfacción de los usuarios. 2. El servicio que fue mejor percibido por los usuarios en la parroquia Altagracia fue: el teléfono, aunque una minoría todavía no cuenta con el servicio. 3. El servicio que presentó más problemas y por lo tanto fue percibido como el más deficiente, según los usuarios encuestados, fue la vialidad. 4. Con respecto al servicio de aguas blancas y servidas se observaron aspectos desfavorables al suministro del servicio en diferentes barrios, y precarias condiciones sobre el saneamiento ambiental de los sectores, a pesar de que en una gran parte de la parroquia los usuarios están satisfechos con el servicio. 5. Es de vital importancia que los organismos competentes realicen investigaciones, y tomen en cuenta las que existen, sobre la percepción de los ciudadanos sobre su gestión de los servicios públicos, como soporte para tomar decisiones tendentes a mejorarlos y así satisfacer las necesidades de la población. (Ramírez y Suárez, 2011, p. 69)

Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías, llegó a las siguientes principales conclusiones:

> El manual de calidad confeccionado servirá como guía para orientar a los trabajadores de la empresa sobre los pasos a seguir en cada una de las etapas del proceso productivo para asegurar que el producto final cumpla de manera exitosa todos los estándares de calidad solicitados por el cliente, las normas vigentes y de seguridad interna. La creación de una nueva perspectiva del negocio bajo una política de calidad, objetivos, indicadores de desempeño y un mapa de procesos, le permitirá a la empresa analizar periódicamente sus actividades y realizar una toma de decisiones, asegurando una planeación estratégica y mejoras en menor tiempo. El establecimiento y estandarización de los procesos de trabajo a través de procedimientos, instructivos y registros bajo el enfoque de mejora continua, asegurará y mejorará la satisfacción de los usuarios o clientes internos y externos. (Ugaz, 2012, p. 93)

Incidencia del servicio de atención al cliente en la gestión comercial y operacional de la entidad prestadora de saneamiento Chavín S.A. Sede Huaraz período 2012, llegó a las siguientes principales conclusiones:

> El cliente debe ser merecedor del trato más cordial y atento por los responsables de la entidad para complacer y satisfacer sus necesidades sin llegar a discutir o confrontarlo; en realidad, es la

fuente de vida de un negocio y de cualquier otro. El éxito de la entidad Prestadora de Saneamiento “CHAVIN” S.A., Sede Huaraz, como del distrito de Independencia, depende fundamentalmente de la demanda de sus clientes. Ellos son los protagonistas principales para poner en juego la imagen de la empresa y el factor más importante es garantizar el buen funcionamiento de todos los sistemas del servicio de agua potable y alcantarillado y otros componentes que forman parte del engranaje de la institución. La buena atención al cliente y que se brinde un servicio en calidad, cantidad, continuidad, cobertura y seguridad, debe ser auditada por la Oficina de Control Institucional de la entidad o externa, de manera que se garantice que los clientes estén satisfechos y, como resultado, un paso para poder convertirse en una entidad modelo de eficiencia y eficacia con sostenibilidad. (Villacorta, 2015, pp. 56-57)

2.2 Bases Teóricas

Calidad. - En los últimos años el término calidad se ha extendido a todos los ámbitos de las organizaciones públicas, desde la atención al ciudadano hasta los procesos más complejos que llevan a su desempeño. La calidad se ha transformado en un modo integrador de realizar las tareas, una manera óptima de hacer las cosas, tornándose imprescindible para lograr la satisfacción de los ciudadanos a quienes se sirve.

Es por ello que para hablar de calidad en la prestación de servicios públicos primero habrá que definir lo que se entiende por calidad.

La calidad no es otra cosa más que "Una serie de cuestionamientos hacia una mejora continua” (Deming, 1982, p. 104)

> En los años 50 definió la calidad total como un eficaz sistema de integrar el desarrollo de la calidad, su mantenimiento y los esfuerzos de los diferentes grupos en una organización para mejorarla, permitiendo que la producción y los servicios se realicen en los niveles más económicos que permitan la satisfacción de un cliente. (James, 1997; p. 57)

Después de revisar los conceptos antes descritos se define a la calidad como aquella que tiene como objetivo la plena satisfacción de las necesidades del cliente, mediante productos y servicios elaborados con cero defectos, que logren exceder las expectativas de los mismos.

Cabe señalar que el concepto de calidad es multidimencional, debido a que las necesidades de los usuarios o consumidores son múltiples y diversas, pues incluyen aspectos como la aptitud para el uso, el diseño, la seguridad, la fiabilidad o el respeto al medio ambiente, es también flexible por lo que factores, como giro, tamaño y otros no son determinantes para su aplicación.

> La calidad, por lo tanto, es considerada como una estrategia administrativa primordial de las organizaciones o negocios, ya que principalmente fomenta firme y positivamente la sana aceptación de las entidades públicas o el sano crecimiento del negocio, proporciona una ventaja competitiva, está orientada a la plena satisfacción del cliente planeando de esta manera costos razonables de calidad. La calidad no cuesta, sino que genera utilidades en todos los aspectos, ya que cada centavo que se gaste en hacer las cosas mal, hacerlas otra vez o hacerlas en lugar de otras se convierte en medio centavo en utilidades. (Crosby, 1998, p. 26)

De esta manera, la calidad ayuda a disminuir los costos de operación de las organizaciones al definir métodos para eliminar los retrabajos que ocasionan las equivocaciones y por medio del establecimiento de una mejora continua en los procesos, de esta manera se genera un aumento en la productividad.

> Según Goetsch (2001): menciona que la calidad, consiste en las actividades de mejora continua que involucra a cada uno de los integrantes de la organización. La calidad entonces, se proyecta vigorosa y revolucionariamente como un nuevo sistema de gestión empresarial y factor de primer orden para la competitividad de las empresas. (p. 32)

El interés por la calidad en los servicios públicos es un fenómeno muy reciente que viene enmarcado sobre todo por el profundo y rápido cambio que se está produciendo en la administración pública y en la relación que establece con los ciudadanos. Hoy los ciudadanos han dejado de ser los "administrados", más o menos conformes con los servicios que les "daba" la administración, y han pasado a ser ciudadanos-clientes, que saben que pagan y, en consecuencia, exigen a cambio servicios de calidad y, además, de calidad entendida desde su punto de vista. Así, la administración se convierte en proveedora de servicios para un "mercado" de ciudadanos que le demanda calidad.

De acuerdo a Castello y Lizcano (1998):

> En el ámbito de la Administración Pública la preocupación por la calidad no puede considerarse algo nuevo, sino que lo que ha variado es la orientación que se ha dado a la misma a lo largo del tiempo, siendo posible distinguir tres grandes etapas: una primera fase, en la que se prima el respeto a las normas y los procedimientos; una segunda fase, en la que se asimila la calidad a la eficacia y una tercera fase, en la que se entiende la calidad como la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos. (p. 242)

Calidad total. - La calidad fue evolucionando hasta surgir el concepto de calidad total o bien TQ, siglas en inglés de Total Quality. Conforme las compañías empezaron a reconocer la amplitud del enfoque de la calidad, surgió el concepto. La calidad total es un sistema administrativo que se

enfoca hacia las personas, busca un incremento continuo en la satisfacción del cliente a un costo real cada vez más bajo. La calidad total es un enfoque total de sistemas y parte integral de una estrategia de alto nivel, funciona horizontalmente en todas las funciones y departamentos, comprende a todos los empleados, desde el nivel más alto hasta el más bajo y se extiende hacia atrás y hacia delante para incluir la cadena de proveedores y la cadena de clientes. (Evans y Lindsay, 2005, p. 49)

Elementos de la Calidad Total. - Según Aranguren (2006), la calidad total se basa en el cumplimiento de todos los siguientes elementos:

Liderazgo. - En el proceso de calidad total debe existir una o varias personas que controle, supervise, ordene y guie todo el proceso para que el producto o servicio sea de la mejor calidad.

Trabajo en Equipo. - La técnica del trabajo en equipo es fundamental en la calidad total, el cual consta en la motivación al trabajador para lograr el sentido de pertenencia y así lograr mayor productividad en un trabajo bien realizado con continuo éxito integral.

Desarrollar Proveedores. - Desarrollar proveedores que se adapten a la satisfacción de nuestras necesidades de calidad, ya que mientras la materia prima sea de mayor calidad nuestro producto o servicio tendrá mayor posibilidad de poseer una calidad total.

Enfoque al cliente. - El cliente es quien evalúa si el producto o servicio posee una calidad total, es por ello que este proceso se

centra en la satisfacción de las necesidades del cliente, haciendo seguimiento a largo plazo con una mejora continua.

Planificar la calidad. - Toda gestión debe llevar una planificación la cual debe ser cumplida, es por esto que la calidad total también debe llevar una planificación cuyo objetivo consta en satisfacer las necesidades de los clientes a plenitud y sin margen de errores o el menor de ellos.

Prevenir, reducir y corregir errores. - Este elemento es el que hace que la calidad sea total, ya que no solo se debe erradicar los errores cometidos a la mayor brevedad sino minimizarlos y prevenirlos, lo cual se logra con una adecuada preparación del grupo de trabajo con valores determinados y precisando la definición de calidad y que estos sean aceptados demostrando una mejora continua.

Gestión de Calidad. - Fue en la segunda mitad del siglo XX, cuando se dedicó una atención extraordinaria a la gestión de la calidad, por sus conceptos de planeación, control, aseguramiento y mejoramiento, particularmente a partir de los años 80's y hasta la actualidad, teniendo como referencia al llamado milagro industrial japonés del cual el mundo occidental apenas comienza a entender los factores de su éxito. (Schonberger, 1992, p. 81)

La gestión de la calidad es definida por diversos autores de la siguiente manera:

> La gestión de la calidad es el compromiso de toda una organización para hacer bien las cosas, es decir, afecta a cada persona en una organización y, por lo tanto, para que la gestión de la calidad sea próspera y exitosa, debe ser aceptada por todos los integrantes de la organización (Atkinson, 1990, p. 32)
>
> La gestión de la calidad, es una forma global de mejorar la eficacia y flexibilidad del negocio, mediante la incursión de una revolución cultural. (Oakland, 1989, p. 9)
>
> La gestión de la calidad, es una filosofía de dirección generada por una orientación práctica, que concibe un proceso que visiblemente ilustra su compromiso de crecimiento y de supervivencia organizativa, es decir, acción enfocada hacia la mejora de la calidad en el trabajo y a la organización como un todo. (James, 1997, p. 47)

La gestión de la calidad entonces, se puede considerar como el modo de dirección de una organización, centrado en la calidad y basado en la participación de todos los miembros que apunta a la satisfacción del cliente y al beneficio de todos los usuarios.

> Por otra parte, se considera a la gestión de la calidad como, el conjunto de actividades de la función empresarial que determina la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades y las implementa por medios tales como la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y el mejoramiento de la calidad, en el marco del sistema de la calidad.

> La gestión de la calidad opera a todo lo largo del sistema de la calidad. La gestión de la calidad está en manos de cada miembro de la empresa después del impulso por parte de la dirección, con el objetivo de obtener la calidad requerida por el cliente al mínimo costo posible (Operé, 1995, p. 62)
>
> La gestión del sistema de calidad tiene que demostrar que la organización es capaz de suministrar un producto o servicio que de manera consistente cumpla con los requisitos de los clientes y las reglamentaciones correspondientes, lograr una satisfacción del cliente mediante la aplicación efectiva del sistema, incluyendo la prevención de no-conformidades y el proceso de mejora continua. (Gutierrez, 2001, p. 86)

Antecedentes de la Gestión de Calidad. - Según Moreno, la evolución de la gestión de la calidad se produjo en cuatro eras o fases:

> En la primera era llamada inspección, se mantuvo un enfoque a los productos. Inicia en los talleres del siglo XIX y principios del siglo XX. La inspección se realizaba sobre el producto final y todos aquellos que no tenían conformidad con las especificaciones eran desechados o reparados. Las actividades eran limitadas como recontar, medir y separar las piezas defectuosas. Como eventos clave se encuentra la búsqueda de no conformidades, no existe la prevención ni el plan de mejora (Moreno, 2001, p. 29)
>
> En la segunda era conocida como control, el enfoque fue a los procesos, de acuerdo con James, el control es tratar con los datos

obtenidos del proceso utilizando para la fabricación de productos o servicios. El control de la calidad era rígido y mecánico, no preventivo y se limita a funciones productivas, no implicando al resto de la organización. Como eventos clave: no existe la prevención, la detección de errores con base a métodos estadísticos, ni la mejora de eficiencia respecto a la inspección. (James, 1997, p. 47)

La tercera era, llamada aseguramiento de la calidad, marcó un enfoque a los sistemas, de acuerdo con Conti, el aseguramiento de calidad es un sistema que pone el énfasis en los productos, desde su diseño hasta el momento del envío al cliente y concentra sus esfuerzos en la definición de procesos y actividades que permitan la obtención de productos conforme a unas especificaciones. (Conti, 1993, p. 27)

Por otra parte, James, afirma que el aseguramiento, son aquellas acciones planificadas y sistematizadas, para ofrecer la adecuada confianza que el producto o servicio satisfacerá los requisitos de calidad. Como eventos clave se encuentran: búsqueda de la conformidad en productos y procesos, sistemas de calidad, prevención de errores, documentación de procedimientos de trabajo y énfasis en el diseño de productos. (James, 1997, p. 102)

La cuarta era, conocida como gestión de la calidad total, tiene un enfoque a las personas. Es una filosofía de dirección que busca

> continuamente mejorar la calidad de actuación en todos los procesos, productos y/o servicios en una organización. Enfatiza la comprensión de la variación, la importancia de la medición y el diagnóstico, el rol del cliente y el compromiso de los empleados a todos los niveles de organización (James, 1997, p. 36)
>
> Para Lorudoyer, gestión de la calidad es la administración de la empresa y un desarrollo estratégico que involucra a todos. La organización es el taller de fabricación de la calidad. Como eventos clave se encuentran: la búsqueda de la satisfacción de los clientes, liderazgo de la dirección, cooperación interna y trabajo en equipo, cooperación con clientes y proveedores, implicación y compromiso de los empleados, formación, aprendizaje y mejora continua. (Lorudoyer, 1998, p. 51)

Elementos de la Gestión de Calidad.- La gestión de la calidad opera con diversos elementos: valores visibles de la organización, principios y normas aceptadas por todos, misión, política objetivos de calidad, procedimientos y prácticas eficaces, requisitos del cliente/proveedor interno y externo, orientación empresarial, demostración de la propiedad de todos los procesos y sus problemas relativos, utilización del ciclo Deming o *Shewhart*,, el cual mantiene cuatro etapas citadas anteriormente: planificar, hacer, verificar y actuar. (James, 1997, p. 52)

Por último, la gestión de la calidad utiliza cinco elementos de sistema, como son:

Proceso: que incluye organización y sistemas, planificación de la calidad, organización, dirección, control y metodología del diseño;

Auditoría: estructura, personas y tarea;

Tecnología: que incluye línea de producción y uso de la información;

Estructura: que incluye responsabilidades, comunicación y administración;

Personas: construcción del equipo, educación y formación, dirección, desarrollo, incentivos y refuerzos; tarea: aspectos de la calidad y cambio.

Funciones de la Gestión de Calidad. - Existen algunas funciones necesarias para la gestión de la calidad, las cuales son: planificación, organización, dirección, personal y control.

> *La planificación* se orienta al futuro y crea las directrices para toda la organización, ofrece la capacidad de ser proactivo y anticipar futuros eventos y establecer las acciones necesarias para enfrentarse positivamente a ellos, es esencial para un eficaz y manejable proceso de mejora de la calidad. Los elementos clave que incluye son: análisis del entorno, misión de la calidad, establecimiento de la política de calidad, objetivos estratégicos de calidad, y planes de acción de la calidad. *La función de organización*, es asegurar que la empresa satisface los objetivos de calidad que se ha fijado. Desarrollo de un entorno de trabajo claro, con tareas y responsabilidades que contribuyan a la actividad eficaz de una organización y dirigir el comportamiento de las personas,

grupos y departamentos para realizar los objetivos fijados por la organización. (James, 1997, p. 57)

"En cuanto la función dirección, se hace hincapié en el término liderazgo, según, es un intento de influir en las actividades de los seguidores, a través de un proceso de comunicación hacia la consecución de algún o algunos objetivos. La función de dirección incluye los elementos clave que son: teorías de motivación, teorías de liderazgo, tipos de poder", (James, 1997, p. 62)

"La tarea de un directivo ha pasado a ser la de un líder en aprendizaje". (Long, 1993, p. 91)

La función de gestión de la calidad enfocada al personal, hace referencia al recurso humano y lo define como el proceso de diseño de las medidas y actividades de la fuerza de trabajo para mejorar la eficiencia y eficacia del funcionamiento de la organización. Los elementos clave que incluye son: trabajo en equipo, orientación en todas las áreas y niveles de actividad de la organización, cultura altamente orientada a las personas, orientación multidisciplinar, formación y desarrollo.

"El control es un proceso que se utiliza para asegurar que se satisfacen los objetivos, por medio de la información obtenida de la ejecución real del proceso, es decir la información del proceso es comparada con los estándares esperados y posteriormente, se

> toman decisiones de acuerdo con el resultado de esta comparación". (James, 1997, p. 121)

Los elementos clave que incluye son: herramientas de la gestión de la calidad, como: diagramas de flujo, hojas control, histogramas, diagramas causa-efecto, diagrama de Pareto, diagrama de dispersión, gráficos de control, diagramas de afinidad, diagramas de interrelación, diagramas de árbol, diagramas matriciales, matriz de análisis de datos, diagramas de flechas, gráfico del proceso de decisión del programa.

Sistemas de la Gestión de Calidad. - "Un sistema es un conjunto de funciones o actividades dentro de una organización interrelacionadas para lograr los objetivos de ésta". (Evans, 2005, p. 2)

> Un sistema es un grupo o patrón de trabajo de actividades humanas o de máquinas que interactúan, dirigido por información que opera sobre o en materiales directos, información, energía o seres humanos para lograr un propósito u objetivo específico en común. Los sistemas son entonces aquel conjunto de actividades que interactúan, se guían principalmente por información para lograr propósitos. La gestión de la calidad se puede implementar por medio de un sistema el cual se denomina sistema de gestión de la calidad, este requiere la participación de todos los integrantes de la empresa. Los sistemas para la calidad se inician con el principio básico del control total de la calidad, ya que la satisfacción del cliente no puede lograrse mediante la concentración en una sola

área de la compañía o planta por la importancia que cada fase tiene por derecho propio, de esta manera el sistema de calidad total es el fundamento del control total de la calidad. Un sistema de calidad es la estructura funcional de trabajo acordada en toda la empresa, documentada con procedimientos integrados técnicos y administrativos efectivos, para guiar las acciones coordinadas de la fuerza laboral, las máquinas y la información de la empresa de una forma eficiente, eficaz y más práctica, para asegurar la satisfacción del cliente con la calidad y costos económicos de calidad. (Feigenbaum, 1997, pp. 109-110)

El sistema de gestión de la calidad es dinámico, puede adaptarse y cambiar, se basa en el conocimiento de las necesidades, requisitos y expectativas de los clientes. De esta manera, el sistema de gestión de la calidad tiene como finalidad satisfacer las necesidades de los clientes externos e internos al establecer procedimientos acordados con los integrantes de la organización, que guiarán los esfuerzos para lograr un éxito empresarial, creando una satisfacción completa en los clientes, minimizando costos y exigiendo un mejor aprovechamiento de los recursos de la empresa, con armonía, motivación y control total de las acciones, basándose principalmente en la mejora continua de los procesos; además, aporta una sólida ventaja competitiva propia y sostenible en el tiempo. (Summers, 1999, p. 74)

Normas ISO - Organización Internacional para la Estandarización.- La familia de normas apareció por primera vez en 1987, su creación se originó después de la segunda guerra mundial, cuando la calidad empezó a tomar mayor importancia en el mundo, fue entonces cuando diversas empresas comenzaron a implementarla, interpretando tal término de manera diferente, por tal motivo, con el fin de regular estos sucesos, se creó un organismo especializado en normatividad llamado ISO término científico que se refiere a igual, sus siglas se definen como *International Organization for Standarization,* Organización Internacional para la Estandarización, creada con esta palabra en Londres el 23 de febrero de 1947, con integrantes de los organismos de normas nacionales de diversos países, que desarrollaron una serie de normas de calidad escritas con conceptos y principios mundialmente aceptados, tomando como base una norma estándar británica (BS) que fue diseñada para el comercio. (Evans, 2005, p. 181)

ISO, es un órgano consultivo de la Organización de las Naciones Unidas; es una red de los institutos de normas nacionales de 157 países, sobre la base de un miembro por el país, con una Secretaría Central en Ginebra, Suiza, que coordina el sistema. ISO, está compuesta por delegaciones gubernamentales y no gubernamentales subdivididos en una serie de subcomités encargados de desarrollar las guías que contribuirán al mejoramiento ambiental. Las normas desarrolladas por ISO son voluntarias, comprendiendo que este es un organismo no gubernamental y no depende

de ningún otro organismo internacional, por lo tanto, no tiene autoridad para imponer sus normas a ningún país.

La necesidad de utilizar normas de calidad se hace presente a mediados del siglo XIX cuando comienza a desarrollarse la producción en masa.

La evolución se produce muy rápidamente a partir de principios de siglo mereciendo destacarse los siguientes hitos:

1900, Inspección como actividad.

1930, Muestreo estadístico.

1950, Prácticas de aseguramiento de calidad en empresas.

1970, Idem a nivel nacional.

1979, Normas para el aseguramiento de la calidad, BS 5750.

1987, Basadas en la BS 5750 se editan las normas ISO serie 9000.

1994, Se realiza una revisión de las normas base.

2000, Se realiza la última revisión de las normas base

De esta manera nacen las normas serie ISO 9000, con el principal motivo de homogenizar lenguajes y bases técnicas a nivel mundial, en los diferentes enfoques de sistemas de calidad existentes en diversos países. De acuerdo con Guajardo (1996), ISO 9000 establece disciplina en la organización, con el fin de que esta documente lo que hace y haga lo que documente. Las normas, reflejan el juicio de expertos de todo el mundo para crear un sistema de administración de la calidad, tienen como objetivo principal, mejorar continuamente los productos o servicios acorde con los requisitos del cliente, mejorar la calidad en las operaciones o procesos, dar confianza a

la administración interna, y clientes del cumplimiento de los requisitos de la calidad, y de manera general garantizar que se cumplen con los requisitos del sistema de calidad, permitiéndole así a la organización efectuar transacciones en el mundo, con menor riesgo y mayor confianza. Esta serie de normas pueden aplicarse a cualquier industria, producto o servicio, y constan de requisitos y directrices para establecer sistemas de calidad dentro de una organización.

Las normas ISO 9000 tienen tres componentes, los cuales son: administración, sistema de calidad y aseguramiento de la calidad. Referente a la administración, ISO 9000 provee un sistema para alcanzar el progreso de la organización mediante la realización de metas estratégicas, comprensión de las necesidades de los usuarios y productividad, por medio de acciones correctivas y preventivas. El segundo componente de las normas es el sistema de calidad, ISO 9000 requiere que la organización documente los procedimientos y los ponga en práctica, de tal forma que si se realiza un cambio, también se registre por escrito, es necesario contar con una base documental que se ajuste a la realidad al cien por ciento. Por último, el tercer componente es el aseguramiento de la calidad, el cual especifica que ISO 9000 es dinámico, ya que se envuelve en muchas facetas de la organización.

La ISO 9001 es una norma internacional acerca del sistema de gestión de calidad y que justamente se le atribuye a todas aquellas empresas públicas o

privadas que disponen efectivamente de todos aquellos elementos que son necesarios para contar con una gestión de calidad que satisfaga ciento por ciento las necesidades y expectativas de sus clientes.

La norma ISO 9001, es el sistema de trabajo más completo para la mejora de la satisfacción del cliente y de la calidad de una empresa, producto o servicio.

La evolución de la norma desde su origen:

ISO 9001:1987: Versión Original.

ISO 9001:1994: Primera revisión del modelo original.

ISO 9001:2000: Segunda revisión del modelo original.

ISO 9001:2008: Tercera revisión del modelo original.

ISO 9001:2015: Cuarta revisión del modelo original.

Cabe aclarar que la única revisión que se encuentra actualmente en vigencia es la 2015.

Esta quinta edición anula y sustituye a la cuarta edición (Norma ISO 9001:2008), que ha sido revisada técnicamente, mediante la adopción de una secuencia de capítulos revisados y la adaptación de los principios de gestión de la calidad revisados y de nuevos conceptos. También anula y sustituye al Corrigendum Técnico ISO 9001:2008/Cor.1:2009.

ISO 9001: 2015.- La norma se publicó el 23 de septiembre de 2015, establece los criterios para un sistema de gestión de calidad y es la única

norma en la familia que puede ser certificada (aunque esto no es un requisito). Puede ser utilizado por cualquier organización, grande o pequeña, independientemente de su campo de actividad. De hecho, hay más de un millón de empresas y organizaciones en más de 170 países certificados con la norma ISO 9001.

Esta norma se basa en una serie de principios de gestión de calidad, incluyendo una fuerte orientación al cliente, la motivación y la implicación de la alta dirección, el enfoque de procesos y la mejora continua. El uso de la norma ISO 9001:2015 ayuda a asegurar que los clientes obtengan productos consistentes y de buena calidad y servicios, que a su vez trae muchos beneficios para las empresas y organizaciones.

Generalidades. - Según la ISO, la adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.

Los beneficios potenciales para una organización de implementar un sistema de gestión de la calidad basado en esta Norma Internacional son:

- La capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente;

- Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos;
- La capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados.

Esta Norma Internacional puede ser utilizada por partes internas y externas.

No es la intención de esta Norma Internacional presuponer la necesidad de:

- Uniformidad en la estructura de los distintos sistemas de gestión de la calidad;
- Alineación de la documentación a la estructura de los capítulos de esta Norma Internacional;
- Utilización de la terminología específica de esta Norma Internacional dentro de la organización.

Los requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados en esta Norma Internacional son complementarios a los requisitos para los productos y servicios.

Esta Norma Internacional emplea el enfoque a procesos, que incorpora el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos. El enfoque a procesos permite a una organización planificar sus procesos y sus interacciones.

El ciclo PHVA permite a una organización asegurarse de que sus procesos cuenten con recursos y se gestionen adecuadamente, y que las oportunidades de mejora se determinen y se actúe en consecuencia.

El pensamiento basado en riesgos permite a una organización determinar los factores que podrían causar que sus procesos y su sistema de gestión de la calidad se desvíen de los resultados planificados, para poner en marcha controles preventivos para minimizar los efectos negativos y maximizar el uso de las oportunidades a medida que surjan.

El cumplimiento permanente de los requisitos y la consideración constante de las necesidades y expectativas futuras, representa un desafío para las organizaciones en un entorno cada vez más dinámico y complejo. Para lograr estos objetivos, la organización podría considerar necesario adoptar diversas formas de mejora además de la corrección y la mejora continua, tales como el cambio abrupto, la innovación y la reorganización.

En esta Norma Internacional, se utilizan las siguientes formas verbales:

- “debe” indica un requisito;
- “debería” indica una recomendación;
- “puede” indica un permiso, una posibilidad o una capacidad.

La información identificada como “NOTA” se presenta a modo de orientación para la comprensión o clarificación del requisito correspondiente.

Principios de la gestión de la calidad. - Esta Norma Internacional se basa en los principios de la gestión de la calidad descritos en la Norma ISO 9000. Las descripciones incluyen una declaración de cada principio, una base racional de por qué el principio es importante para la organización, algunos ejemplos de los beneficios asociados con el principio y ejemplos de acciones típicas para mejorar el desempeño de la organización cuando se aplique el principio.

Los principios de la gestión de la calidad son:

- Enfoque al cliente;
- Liderazgo;
- Compromiso de las personas;
- Enfoque a procesos;
- Mejora;
- Toma de decisiones basada en la evidencia;
- Gestión de las relaciones.

Enfoque a procesos. - Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente.

La comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro

de sus resultados previstos. Este enfoque permite a la organización controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema, de modo que se pueda mejorar el desempeño global de la organización.

El enfoque a procesos implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con la política de la calidad y la dirección estratégica de la organización. La gestión de los procesos y el sistema en su conjunto puede alcanzarse utilizando el ciclo PHVA (véase la figura 2.1) con un enfoque global de pensamiento basado en riesgos (véase **Pensamiento basado en riesgos**) dirigido a aprovechar las oportunidades y prevenir resultados no deseados.

La aplicación del enfoque a procesos en un sistema de gestión de la calidad permite:

- la comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos;
- la consideración de los procesos en términos de valor agregado;
- el logro del desempeño eficaz del proceso;
- la mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información.

La Figura 2.1: proporciona una representación esquemática de cualquier proceso y muestra la interacción de sus elementos. Los puntos de control del seguimiento y la medición, que son necesarios para el control, son específicos para cada proceso y variarán dependiendo de los riesgos relacionados. (ISO, 2015)

Figura 2.1

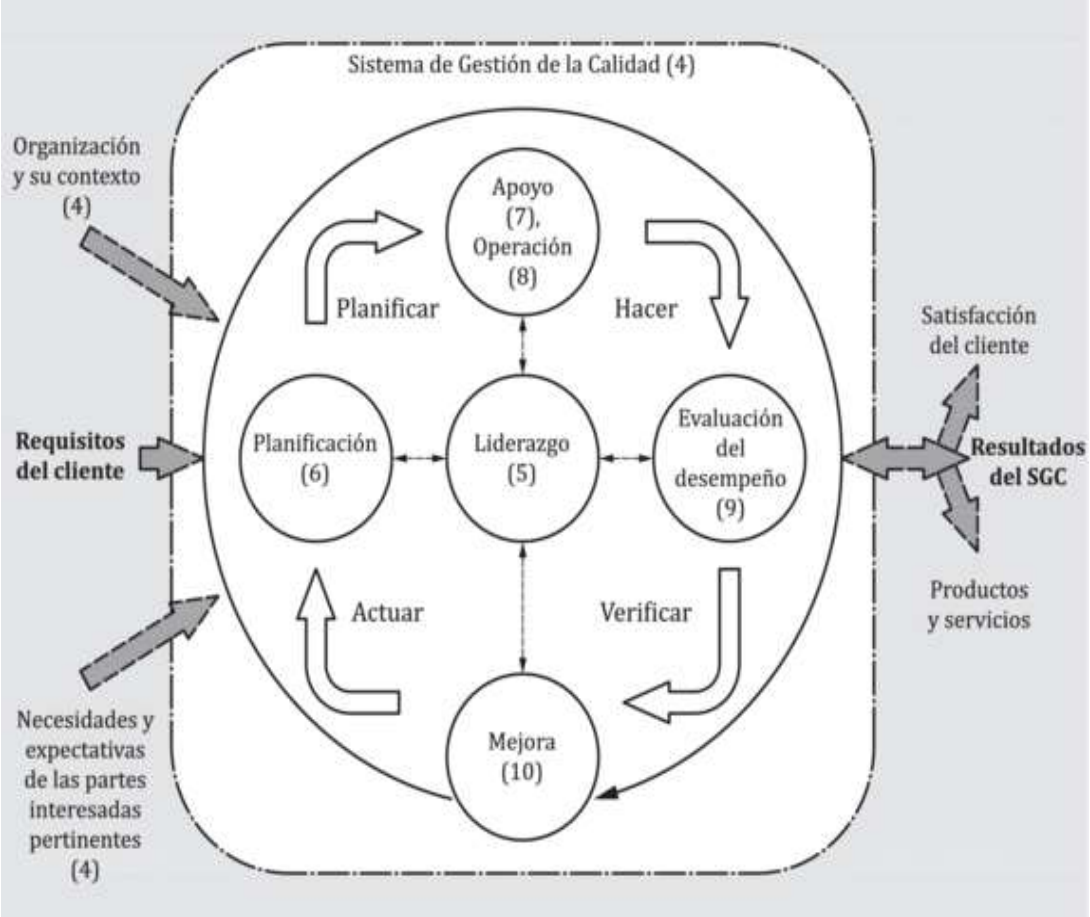
Representación esquemática de los elementos de un proceso

Fuente: ISO, 2015.

Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar. - El ciclo PHVA puede aplicarse a todos los procesos y al sistema de gestión de la calidad como un todo.

Figura 2.2

Representación de la estructura de esta Norma Internacional con el ciclo PHVA



El ciclo PHVA puede describirse brevemente como sigue:

- **Planificar:** establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades;

- **Hacer:** implementar lo planificado;
- **Verificar:** realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados;
- **Actuar:** tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario. (ISO, 2015).

Pensamiento basado en riesgos. - El pensamiento basado en riesgos es esencial para lograr un sistema de gestión de la calidad eficaz. El concepto de pensamiento basado en riesgos ha estado implícito en ediciones anteriores de esta Norma Internacional, incluyendo, por ejemplo, llevar a cabo acciones preventivas para eliminar no conformidades potenciales, analizar cualquier no conformidad que ocurra, y tomar acciones que sean apropiadas para los efectos de la no conformidad para prevenir su recurrencia.

Para ser conforme con los requisitos de esta Norma Internacional, una organización necesita planificar e implementar acciones para abordar los riesgos y las oportunidades. Abordar tanto los riesgos como las oportunidades, establecen una base para aumentar la eficacia del sistema de gestión de la calidad, alcanzar mejores resultados y prevenir los efectos negativos.

Las oportunidades pueden surgir como resultado de una situación favorable para lograr un resultado previsto, por ejemplo, un conjunto de circunstancias que permita a la organización atraer clientes, desarrollar nuevos productos y servicios, reducir los residuos o mejorar la productividad. Las acciones para abordar las oportunidades también pueden incluir la consideración de los riesgos asociados. El riesgo es el efecto de la incertidumbre y dicha incertidumbre puede tener efectos positivos o negativos. Una desviación positiva que surge de un riesgo puede proporcionar una oportunidad, pero no todos los efectos positivos del riesgo tienen como resultado oportunidades. (ISO, 2015).

Relación con otras normas de sistemas de gestión. - Esta Norma Internacional aplica el marco de referencia desarrollado por ISO para mejorar el alineamiento entre sus Normas Internacionales para sistemas de gestión.

Esta Norma Internacional permite a una organización utilizar el enfoque a procesos, en conjunto con el ciclo PHVA y el pensamiento basado en riesgos, para alinear o integrar su sistema de gestión de la calidad con los requisitos de otras normas de sistemas de gestión.

Esta Norma Internacional se relaciona con la Norma ISO 9000 y la Norma ISO 9004 como sigue:

ISO 9000 Sistemas de gestión de la calidad, fundamentos y vocabulario, proporciona una referencia esencial para la comprensión e implementación adecuadas de esta Norma Internacional.

ISO 9004 Gestión para el éxito sostenido de una organización, enfoque de gestión de la calidad, proporciona orientación para las organizaciones que elijan ir más allá de los requisitos de esta Norma Internacional. (ISO, 2015).

Objeto y campo de aplicación.- Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad cuando una organización: necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones, sin importar su tipo o tamaño, o los productos y servicios suministrados.

Nota 1: En esta Norma Internacional, los términos “producto” o “servicio” se aplican únicamente a productos y servicios destinados a un cliente o solicitados por él (ISO, 2015)

Satisfacción del Usuario. - La orientación a la búsqueda de la satisfacción del cliente en los últimos años ha venido creciendo. Inicialmente el trabajo de esta búsqueda se enmarcó sólo en empresas privadas que buscaban un posicionamiento en el mercado, el crecimiento de la misma, la permanencia y la fidelidad de sus clientes; en la actualidad, la tendencia de buscar la satisfacción de los clientes ha repercutido también en el Estado y esto ha generado la reorientación de sus actividades y la modernización de sus instrumentos y procedimientos, con la finalidad de conseguir la satisfacción; pero más allá de la satisfacción en la actualidad también se habla de la gestión calidad tanto dentro de las organizaciones privadas y públicas, pero este concepto presupone que es el resultado de la voluntad específica, madura, firmada dentro de una organización.

> A nivel de organizaciones públicas, la gestión pública persigue la creación de una administración eficiente y eficaz; es decir, una administración que satisfaga las necesidades reales de los ciudadanos al menor coste posible, favoreciendo para ello la introducción de mecanismos de competencia que permitan la elección de los usuarios y, a su vez promuevan el desarrollo de mayor calidad. (García, 2007, p. 93)

La Satisfacción refleja cuánto gusta/disgusta un servicio al usuario, después de su utilización y sobre la base de las consecuencias anticipadas. Conceptualmente se trata de un fenómeno posterior al uso de un servicio. En lo referente a su operacionalización, el concepto de satisfacción es asimilado

a la medición de las actitudes, dado que el mismo puede ser valorado como la suma de satisfacciones específicas con los variados atributos del bien o servicio incorporados previamente por el individuo.

Según la Guía de Servicios Públicos con Pertinencia Cultural, Ministerio de Cultura (2014), es de suma importancia conocer la opinión de los ciudadanos respecto a la atención brindada por la entidad.

> La aplicación de encuestas, a través de formatos o cuestionarios estándares, permitirá tener registro sobre la satisfacción de los ciudadanos con el servicio recibido.
>
> La escala de evaluación de las encuestas de satisfacción de la ciudadanía, se establecen a criterio de la entidad. Para mediciones cualitativas, puede ser: muy bajo, bajo, regular, alto y muy alto. Mientras que para mediciones cuantitativas: 1 - muy bajo, 2 - bajo, 3 - regular, 4 - alto y 5 - muy alto. Las evaluaciones pueden abarcar diferentes momentos y aspectos del proceso de atención, como la orientación recibida, los tiempos de espera, las condiciones o ambiente del espacio de atención, la calidad de la información recibida, los resultados de su solicitud, entre otros.
>
> Estas encuestas también pueden recoger información sobre el grupo étnico-cultural al cual se adscribe o con el cual se identifica el ciudadano, así como su lengua materna. Esto permitirá identificar si existen diferencias étnicas en la satisfacción de la ciudadanía, lo

cual podría dar a conocer si ciertos grupos étnico-culturales están teniendo mayores facilidades en la atención o si se está dando casos de discriminación.

Es importante resaltar la necesidad de que la entidad aplique, periódicamente, encuestas sobre la satisfacción de los ciudadanos que solicitan trámites, respecto a la información que se les brinda, la claridad de la misma, los costos de éstos y sobre el cumplimiento de los plazos de atención.

Desde el punto de vista del ciudadano, la creación de valor está asociada a tres componentes principales: 1) La satisfacción: respuesta emocional o cognoscitiva a determinados atributos que le resultan relevantes. En definitiva, la opinión que tienen los ciudadanos sobre los servicios que prestan las entidades públicas se ve alterada por la experiencia satisfactoria, o insatisfactoria, que se produce en un momento determinado. 2) La expectativa: que tiene el ciudadano sobre lo que debe ser el servicio. Para lograr satisfacer al mismo, se requiere cumplir con sus necesidades. La única vía es brindarle un servicio de buena calidad. 3) La experiencia acumulada: sobre la cual se miden los cambios en las condiciones de los ciudadanos, como producto de la prestación de los servicios. (Zeithami, Valerie, Parasuraman, y Berry, 1993, pp. 103-108)

Dentro del debate acerca de este tema, investigaciones recientes sugieren que el rendimiento puede compararse - además de las

> expectativas- con otras pautas ya que se considera que la lógica según la cual cumplir o no las expectativas da como resultado la satisfacción es inconsistente. Por ejemplo: una persona tiene muy pocas expectativas con respecto a la resolución de un trámite. Al realizarlo, si bien el resultado es pobre, supera las expectativas. Es improbable que ello genere satisfacción, donde el rendimiento con los deseos del cliente más que con sus expectativas dará como resultado una representación más precisa de la satisfacción. (Spreng y Olshavsky, 1996, p. 14)

Las Comparaciones con pautas de rendimiento más que con expectativas. Dichos autores hablan de las normas basadas en la experiencia.

En general, un cliente expresará sus expectativas en términos de estándares mínimos de aceptabilidad de rendimiento de aquellos aspectos de un servicio que, de acuerdo a su punto de vista, hacen a la calidad esperada. La cuestión central en cada investigación es determinar con exactitud qué aspectos son considerados importantes en cada servicio en particular e indagar las expectativas.

Los modelos de interpretación de la evaluación de la Calidad y la satisfacción del ciudadano-cliente. - Los tres modelos más reconocidos proponen que la calidad que se percibe de un servicio es el resultado de una comparación entre las expectativas iníciales de una persona y las cualidades del servicio.

❖ El modelo de Sasser, Olsen y Wyckoff (1978), se basa en la hipótesis de que el usuario traduce sus expectativas en atributos ligados tanto al servicio base como a los servicios periféricos provistos. Para evaluar la calidad del servicio, el cliente puede optar por uno de los siguientes planteamientos: 1) Seleccionar un único atributo de referencia (el que para el usuario tenga un peso específico mayor que el resto de los atributos del servicio); 2) Seleccionar un único atributo determinante con la condición de que el resto de atributos alcancen un mínimo de satisfacción; 3) Considerar el conjunto de los atributos según un modelo compensatorio (es decir, que el usuario aceptará tener menor cantidad de un/os atributo/s a cambio de una mayor cantidad de otro/s atributo/s). (Woodruff, Cadotte y Jenkins, 1983, p. 132)

❖ El modelo de Grönross, propone tres factores que determinan la calidad de un servicio: 1. La calidad técnica, que puede ser objeto de un enfoque objetivo por parte del usuario. Su apreciación se basa en las características inherentes al funcionamiento del servicio (horario de apertura, tiempo de espera para realizar un trámite, etc.). Obviamente estos aspectos técnicos no se refieren a especificidades técnicas referidas al funcionamiento del servicio que el mismo puede desconocer; 2. La calidad funcional (también conocida como calidad relacional) que resulta de la forma en que el servicio es prestado por el cliente (atención brindada por los empleados). La imagen de la empresa que percibe el cliente, basada

en sus anteriores experiencias, es una resultante de ese conjunto de factores. Grönross sugiere que la calidad funcional es más determinante que la calidad técnica y que el encuentro entre el prestatario del servicio y el cliente constituye el fundamento de la calidad. Por lo tanto, la noción más específica sería hablar de la calidad de la relación. (Grönross, 1984, p. 23)

❖ El modelo de Parasuraman, Zeithaml y Berry, más conocido como SERVQUAL, considera que la calidad del servicio es una noción abstracta debido a las características fundamentales de un servicio frente a un producto: intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad.

Parasuraman, Zeithaml y Berry, consideran a la calidad del servicio como el resultado de la discrepancia entre las expectativas y la calidad percibida. Estos autores entienden que la relación causal es la siguiente: es la satisfacción del cliente la que conduce a la calidad percibida del servicio. Dicho, en otros términos: a mayor satisfacción del cliente mejor evaluación de la calidad del servicio... (de cualquier manera, revisan esta postura a partir de los autores que modelaron la calidad del servicio como un antecedente de la satisfacción del consumidor. Discuten una propuesta que integra ambos aspectos) ...Las dimensiones resultantes - elaboradas a partir de un enfoque cualitativo sobre la base de grupos focales y posteriormente testeada - en las cuales el modelo operacionaliza la noción de calidad se detallan en el capítulo siguiente.

Tanto los estudios dedicados a evaluar la calidad de un servicio como los referidos a la medición de la satisfacción del usuario están basados en el paradigma de la confirmación/desconfirmación de las expectativas. Dicha postura sostiene que la satisfacción está ligada a las expectativas iniciales de una persona. Más específicamente: las expectativas individuales son confirmadas cuando el servicio se comporta de la manera esperada, o bien cuando las expectativas iniciales son positivamente confirmadas porque el servicio funciona mejor de que se esperaba. La insatisfacción se produce cuando las expectativas son negativamente desconfirmadas. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985, p. 18)

El cuadro que sigue ejemplifica lo antedicho:

Tabla 2.1

Paradigma de la confirmación/desconfirmación de las expectativas

	Confirmación	**Desconfirmación**
Satisfacción	El desempeño del servicio cumple con las expectativas. Lo que el usuario pensaba que el servicio haría, realmente lo hace. Tanto en el cumplimiento de una alta como una baja performance esperada.	Desconfirmación positiva: El desempeño del servicio supera las expectativas y, en consecuencia, se produce una desconfirmación placentera de las expectativas que se tenían inicialmente. Es posible que ello ocurra porque las expectativas fuesen muy bajas o porque el desempeño real del servicio sea excepcionalmente alto.
Insatisfacción		Desconfirmación negativa: El desempeño del servicio cae por debajo de las expectativas. Puede tener un desempeño peor del que se esperaba. Es la situación que causa una más baja satisfacción de los usuarios.

Fuente: modelo SERVQUAL

Los conceptos principales del paradigma son los siguientes:

- ***Confirmación/ Desconfirmación:*** Es la variable crucial de los modelos que tradicionalmente han tratado de explicar el proceso de la satisfacción. Surge de la discrepancia entre las expectativas formadas a priori y la

posterior performance real del servicio. La magnitud de esa discrepancia es la que presumiblemente genera la satisfacción o la insatisfacción.

- ***Expectativas:*** Constituyen los estándares o los puntos de referencia con respecto a los cuales se evalúan (comparan) los desempeños de un servicio. Son percepciones de la posibilidad (o probabilidad de ocurrencia) de algún hecho conjuntamente con lo que se piensa que debería suceder. Los factores clave en la determinación de las expectativas son: la comunicación boca a boca; las necesidades personales; las experiencias previas de uso; la comunicación externa de los proveedores del servicio (publicidad) y también el precio. (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1988, pp. 32-39)

> "Los cuatro tipos de expectativas: ideal, esperada, mínimo tolerable, y deseable; a posteriori, efectuó una nueva distinción discriminando a las expectativas sobre la base de los siguientes aspectos: la naturaleza del servicio; los costos y beneficios personales obtenidos; los costos y los beneficios sociales". (Miller, 1977, p. 16)

- ***Performance:*** Este concepto se refiere, a posteriori del uso, al comportamiento del servicio.

- ***Calidad percibida:*** Es un concepto global de la calidad, que excede el control técnico de sus aspectos específicos. En ese sentido, corresponde a una de las dimensiones del concepto de calidad; es la dimensión más afín con el enfoque basado en la satisfacción del cliente. Mientras que la calidad corresponde a las mediciones duras, la calidad percibida corresponde a las denominadas variables blandas. Se refiere a la opinión formada de los usuarios respecto de un servicio antes de la decisión de compra, basada en la

imagen institucional o en la marca, la experiencia con el servicio, y en la información boca a boca, de fuentes especializadas o de los medios de comunicación. (Day, 1977, pp. 52-57)

Las dimensiones del Servqual. - Han identificado, a través de grupos focales, cinco dimensiones: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. También se puede recurrir a estudiar pormenorizadamente el servicio y entrevistar a personas relacionadas con el sector que se encuentren en una buena posición para determinar las exigencias de los clientes.

El SERVQUAL, además, contiene escalas formadas por un conjunto de declaraciones que se agrupan en cinco dimensiones, cada una de las cuales se identifica con diferentes aspectos relativos a la prestación de un servicio. Las dimensiones de la calidad utilizadas en el SERVQUAL - resultantes de un estudio cualitativo a partir de la implementación de la técnica del focus group- son las cinco siguientes: confianza, tangibilidad, seguridad, empatía y capacidad de respuesta.

- **Confiabilidad:** La capacidad de cumplir con el servicio prometido con seriedad y precisión. Indicador: confiabilidad
- **Tangibilidad:** La apariencia física de las prestaciones, el equipo, el personal y el material de comunicación. Indicador: conjunto de elementos tangibles

- **Seguridad:** La aptitud (conocimiento, disposición de información) y la cortesía de los empleados para generar confianza en su función. Indicadores: competencia, cortesía, credibilidad y seguridad
- **Empatía:** El cuidado, la atención personalizada del público. Indicadores: accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario.
- **Capacidad de respuesta / sensibilidad:** La voluntad de ayudar a los clientes y proveer una pronta respuesta. Indicador: capacidad de respuesta. (Parasuraman, Zeithaml, y Berry., 1985, pp. 45-46)

Normas Legales

Ley N° 30225 - Ley de Contrataciones del Estado (Modificado por D. L. N° 1341) - 2016.

El Título IV corresponde al Registro Nacional de Proveedores:

Artículo 46°. - Registro Nacional de Proveedores

46.1 El Registro Nacional de Proveedores (RNP) es el sistema de información oficial único de la Administración Pública que tiene por objeto registrar y mantener actualizada durante su permanencia en el registro, la información general y relevante de los proveedores interesados en participar en las contrataciones que realiza el Estado, así como implementar herramientas que permitan medir el desempeño de los proveedores que contratan con el Estado. Los administrados están sujetos a los principios de presunción de veracidad, informalismo y privilegio de controles posteriores.

La inscripción en el Registro Nacional de Proveedores (RNP) tiene vigencia indeterminada sujeta a la actualización de información de conformidad con lo que señala el reglamento.

En ningún caso el Registro Nacional de Proveedores (RNP) constituye una barrera de acceso para contratar con el Estado.

Para ser participante, postor, contratista y/o subcontratista del Estado se requiere estar inscrito en el Registro Nacional de Proveedores (RNP). Únicamente en el Reglamento de la presente Ley se establecen la organización, funciones y los requisitos para el acceso, permanencia y retiro del registro. En el caso de los supuestos excluidos del ámbito de aplicación de la Ley sujetos a supervisión, el Reglamento establecerá las condiciones para su inscripción ante dicho Registro así como sus excepciones.

La presentación de documentación falsa o información inexacta ante el Registro Nacional de Proveedores (RNP) habilita la declaración de nulidad del acto correspondiente.

46.2 Los proveedores del Estado inscritos como Ejecutores de Obra ante el Registro Nacional de Proveedores (RNP) cuentan con una capacidad de contratación conforme se establece en el reglamento.

46.3 Las empresas extranjeras reciben el mismo trato que las empresas peruanas reciben en su país de origen en materia de contrataciones del Estado.

46.4 Las Entidades están prohibidas de llevar registros de proveedores. Solo están facultadas para llevar y mantener un listado interno de proveedores, consistente en una base de datos que contenga la relación de aquellos. Bajo

ninguna circunstancia, la incorporación en este listado es requisito para la participación en los procedimientos de selección que la Entidad realice. La incorporación de proveedores en este listado es discrecional y gratuita.

46.5 Bajo responsabilidad y de manera gratuita, en el marco de la legislación vigente sobre la materia, el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP), el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS), el Poder Judicial, la Policía Nacional del Perú (PNP) y otras Entidades de las que pueda requerirse información, deben proporcionar el acceso a la información pertinente, preferentemente mediante mecanismos de interoperabilidad, salvaguardando las reservas previstas por Ley con la finalidad de que el Registro Nacional de Proveedores (RNP) cuente con información oportuna, confiable y actualizada. La Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI) de la Presidencia del Consejo de Ministros, cautela y apoya el debido cumplimiento de esta disposición.

Mediante decreto supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas puede disponerse el acceso a la información que posean otras Entidades y que sea relevante para el Registro Nacional de Proveedores (RNP).

46.6 En ningún caso, los documentos de los procedimientos de selección exigen a los proveedores la documentación que estos hubieran presentado para su inscripción ante el Registro Nacional de Proveedores (RNP). Los proveedores tienen derecho a no presentar ante las entidades la información que ya obra en el RNP, debiendo entregar una declaración jurada y las entidades verificar su contenido en el Registro Nacional de Proveedores (RNP).

46.7 La información del Registro Nacional de Proveedores (RNP) es de acceso público, salvo aquella información confidencial de índole tributaria, bancaria o comercial de las personas inscritas. **Concordancia: RLCE: Artículos 233° al 247°.** (Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, 2016, pp. 36-37)

Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado - 2017

El Capítulo III corresponde Las Relaciones del Estado con el Ciudadano:

Artículo 11.- Obligaciones de los servidores y funcionarios del Estado Son obligaciones de los trabajadores y funcionarios del Estado, sin perjuicio de las establecidas en otras normas, las siguientes:

- Privilegiar, en el cumplimiento de sus funciones, la satisfacción de las necesidades del ciudadano.
- Brindar al ciudadano un servicio imparcial, oportuno, confiable, predecible y de bajo costo.
- Otorgar la información requerida en forma oportuna a los ciudadanos.

- Someterse a la fiscalización permanente de los ciudadanos tanto en lo referido a su gestión pública como con respecto de sus bienes o actividades privadas. (Minagri, 2017, p. 3).

En aplicación de esta norma las entidades públicas deben de orientar sus actividades a la satisfacción de las necesidades del ciudadano y a prestar un servicio oportuno, siendo el OSCE una entidad pública debe enmarcarse dentro de dicha norma.

Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General - y sus modificatorias D. L. N° 1272 - 2018.

Esta norma regula las actuaciones de la función administrativa del Estado y los procedimientos administrativos comunes desarrollados por las entidades facilitando el desarrollo de actividades económicas, comerciales y prestación de servicios sociales en los tres niveles de gobierno, incluyendo simplificación administrativa de los procedimientos relativos al patrimonio cultural; dictar normas generales y específicas para la estandarización de procedimientos administrativos comunes en la administración pública con la finalidad de hacer predecibles sus requisitos y plazos; aprobar medidas que permitan la eliminación de barreras burocráticas en los tres niveles de gobierno,..., y dictar medidas para la optimización de servicios en las entidades públicas del Estado, coadyuvando al fortalecimiento institucional y la calidad en el servicio al ciudadano.

Es así que se menciona el siguiente principio:

1.5. Principio de imparcialidad. - Las autoridades administrativas actúan sin ninguna clase de discriminación entre los administrados, otorgándoles tratamiento y tutela igualitarios frente al procedimiento, resolviendo conforme al ordenamiento jurídico y con atención al interés general. (Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y sus modificatorias D. L. N° 1272, 2018, pp: 6-7)

2.3 Definición de Términos

Actuar: Tomar acciones para la mejora continua en la manera de pensar y actuar de la empresa en los diversos procesos, pasos, lineamentos. etc. (González y Navarro, 1993, p. 57)

Calidad: La calidad significa producir bienes y/o servicios según especificaciones que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes; por tanto, las necesidades del mismo llegan a ser un input clave en la mejora de la calidad. (Reed, Lemak y Montgomery, 1996, p. 178)

Calidad de servicio: La calidad del servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones. (Zeithami, Parasuraman y Berry, 1993, p. 49)

Capacidad de respuesta /sensibilidad: Se determina el poder ofrecer un servicio al cliente con rapidez. (Zeithami, Parasuraman y Berry, 1993, p. 26).

Confiabilidad: Es la indicativa de la veracidad y honestidad en la prestación del servicio. (Zeithami, Parasuraman y Berry, 1993, p. 26)

Empatía: Se refiere a la accesibilidad, la comunicación y la comprensión del usuario. (Zeithami, Parasuraman y Berry, 1993, p. 26)

Entidad: Es un ente que deberá centrar su atención en las expectativas de los clientes para intentar satisfacerlas o superarlas con su producto. (Bowen y Lawler, 1992, p. 39)

Gestión: La condición previa para el éxito de un sistema de gestión de la calidad radica en conseguir que las personas que van a participar tengan un compromiso personal con la calidad...Para percibir que la calidad es importante a nivel personal y que vale la pena comprometerse en su consecución, necesita constatar con hechos el compromiso de su dirección. (Perez, 1994, p. 52)

Hacer: Es el desarrollo de alguna acción como determinar objetivos, políticas y estrategias y desarrolla una organización de calidad que implica la existencia de un liderazgo y una cultura de calidad, y una adecuada administración de los recursos humanos. (Walton, 1988, p. 37)

Planificar: Es especificar los objetivos que permitan conseguir satisfacer las necesidades de los clientes y lograr una ventaja sostenible, así como las acciones que se implantarán por todos los miembros de la organización para conseguirlos de manera más eficaz y eficiente que los competidores. (Walton, 1988, p. 36)

Percepción: La percepción de la calidad depende de la diferencia existente entre el servicio esperado (expected service: ES) y el servicio percibido (perceived service: PS). Por consiguiente, cuando el servicio esperado es

superior al percibido, la calidad percibida es menor que la esperada y no se sentirá satisfecho. Sin embargo, si PS es mayor o igual que ES, seguro que reconocerá la buena calidad de la empresa y por tanto estará satisfecho con el bien o servicio. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985, p. 48)

Satisfacción: Significa que un bien o servicio cumple las características deseadas por el comprador y carece de deficiencias para lograr satisfacer sus necesidades y expectativas, a un precio justo, con el mínimo coste. (Juran y Gryna, 1995, p. 4)

Seguridad: Engloba los criterios de profesionalidad, entendida como las actitudes y las aptitudes necesarias; la cortesía, entendida como amabilidad, atención, consideración y respeto; la credibilidad, indicativa de la veracidad y honestidad; seguridad, para descartar que existan peligros, riesgos o dudas, para la prestación correcta del servicio. (Zeithami, Parasuraman y Berry, 1993, p. 26)

Servicio: Los servicios constituyen actividades identificables e intangibles, que son objeto principal de una operación que se concibe para proporcionar la satisfacción de las necesidades de los consumidores. (Stanton, Etzel y Walter, 1992, p. 532)

Tangibilidad: Es la apariencia de las instalaciones físicas, el mantenimiento y modernidad de los equipos, el aspecto de los materiales de comunicación y la apariencia física de las personas. (Zeithami, Parasuraman y Berry, 1993, p. 26)

Usuario: Es quien hace uso de un bien o servicio con diferentes necesidades y expectativas, con la finalidad de satisfacer sus necesidades con el producto o servicio brindado. (Grönroos, 1990, p. 37).

Verificar: Es la acción para alcanzar los objetivos de la empresa a través de una sucesión de acciones de control que serán ejecutadas por un departamento en concreto o por un equipo de trabajo para respaldar los objetivos estipulados. (Berry, 1992, p. 72).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

Según el fin que persigue es una investigación aplicada, de nivel correlacional porque se estableció relaciones de dependencia entre las variables: gestión de calidad y su correlato con la satisfacción del usuario.

El diseño de investigación no experimental, debido a que las unidades estadísticas serán observadas en su contexto natural, sin ninguna manipulación intencional, de tipo transversal, puesto que la recolección de datos será en un tiempo único.

3.2 Plan de Recolección de Información y/o Diseño Estadístico

3.2.1 Población

La población motivo de estudio estuvo definido por 4000 usuarios de La Oficina Desconcentrada del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – Oficina Desconcentrada de Huaraz, dentro de ellos se encuentran las personas naturales, jurídicas y entidades del sector público.

- **Personas Naturales:** Proveedores de Bienes, Servicios, Consultores y Ejecutores de Obras.
- **Personas Jurídicas:** Proveedores de Bienes, Servicios, Consultores y Ejecutores de Obras.
- **Entidades del Sector Público:** Gobierno Central, Gobiernos Regionales, Gobiernos Provinciales y Gobiernos Locales.

3.2.2 Muestra

Mediante la fórmula estadística se determinó los usuarios ha encuestar, y se aplicó el tipo de muestra aleatoria simple.

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

Fuente: Diseño en base a la teoría estadística generalmente aceptada.

Donde:

n: Es el tamaño de la muestra que se va a tomar en cuenta para el trabajo de campo. Es la variable que se desea determinar.

P y q: Representan la probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra. De acuerdo a la doctrina, cuando no se conoce esta probabilidad por estudios estadísticos, se asume que p y q tienen el valor de 50% cada uno.

Z: Representa las unidades de desviación estándar que en la curva normal definen una probabilidad de error igual al 5%, lo que equivale a un intervalo de confianza del 95 % en la estimación de la muestra, por tanto, el valor Z = 1.96.

N: El total de la población. Este caso 4000 personas, considerando solamente aquellas que pueden facilitar información valiosa para la investigación.

E: Representa el error estándar de la estimación. En este caso se ha tomado 5.00%.

Sustituyendo:

$n = (0.5 \times 0.5 \times (1.96)^2 \times 4000) / (((0.05)^2 \times 3999) + (0.5 \times 0.5 \times (1.96)^2))$

n = 351

3.3 Instrumentos de Recolección de Información

Técnica: Encuesta y Análisis documental.

Instrumentos: Cuestionario y Ficha resumen.

Informantes: Usuarios del OSCE - OD Huaraz y Estadísticas del OSCE.

3.4 Plan de Procesamiento y Análisis Estadístico de Información

Técnicas de Procesamiento de datos. - La información obtenida, aplicación de técnicas e instrumentos antes indicados, recurriendo a las fuentes antes mencionados serán procesados mediante el programa Excel y estadística SPSS versión 22, que permitirá elaborar la base de datos, los análisis estadísticos, y la presentación gráfica y en cuadros los resultados.

Con respecto a la información presentada como resúmenes, cuadros, gráficos, entre otros, se realizarán las observaciones objetivas con la

finalidad de encontrar las reales causas, y las relaciones entre las variables y componentes del problema investigado.

Forma de análisis de las informaciones. - Para contrastar las hipótesis aplicaré la prueba de estadística Chi Cuadrado (Ji cuadrado), porque las variables son categóricas (cualitativas).

IV. RESULTADOS

4.1 Tabla de Interpretación de Resultados

Tabla 4.1

La gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios de la Oficina Desconcentrada del OSCE.

			Satisfacción		Total
			Mayor grado	Plenamente	
Calidad	Regularmente	Recuento	10	0	10
		% del total	2,8%	0,0%	2,8%
	Mayor grado	Recuento	162	38	200
		% del total	46,2%	10,8%	57,0%
	Plenamente	Recuento	22	119	141
		% del total	6,3%	33,9%	40,2%
Total		Recuento	194	157	351
		% del total	55,3%	44,7%	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta aplicada.

Los usuarios del OSCE en la Oficina Desconcentrada de Huaraz, respecto a la gestión de calidad en el año 2015, el 2.8% (10) manifiesta que se brinda regularmente, el 57.0% (200) se brinda con mayor grado, el 40.2% (141) se brinda plenamente.

Por otra parte, sobre la satisfacción del usuario de la Oficina Desconcentrada de Huaraz en el año 2015, el 55.3% (194) se cumple en mayor grado y 44.7%(157) se cumple plenamente.

El 46.2% (162) coinciden que la gestión de calidad y la satisfacción del usuario se da con mayor grado.

Tabla 4.2

Calificación de las variables calidad y satisfacción del usuario de la Oficina Desconcentrada del OSCE.

Detalle		**Valoración**			**Total**
		3	4	5	
Satisfacción	Frecuencia	**0**	**194**	**157**	**351**
	f	0.0000	0.5527	0.4473	1
	Puntuación	0.0000	2.2108	2.2365	**4.45**
Calidad	Frecuencia	**10**	**200**	**141**	**351**
	f	0.0285	0.5698	0.4017	1
	Puntuación	0.0855	2.2792	2.0085	**4.37**

Fuente: elaboración propia en base a la encuesta aplicada.

En una escala de 0 a 5 donde cero es desfavorable y 5 es favorable en base a la información generada con los datos proporcionados por mis informantes la variable satisfacción obtiene 4.45 puntos, lo cual se califica como excelente de acuerdo a los estándares de interpretación (anexo 4). Mientras que la variable calidad obtiene 4.37 puntos, calificado excelente.

Tabla 4.3

La gestión de calidad y confiabilidad de los usuarios sobre los servicios brindados en la Oficina Desconcentrada de Huaraz.

			Confiabilidad			Total
			Regularmente	Mayor Grado	Plenamente	
Calidad	Regularmente	Recuento	10	0	0	10
		% del total	2,8%	0,0%	0,0%	2,8%
	Mayor grado	Recuento	44	126	30	200
		% del total	12,5%	35,9%	8,5%	57,0%
	Plenamente	Recuento	0	22	119	141
		% del total	0,0%	6,3%	33,9%	40,2%
Total		Recuento	54	148	149	351
		% del total	15,4%	42,2%	42,5%	100,0%

Fuente: elaboración propia en base a la encuesta aplicada.

Los usuarios del OSCE en la Oficina Desconcentrada de Huaraz, respecto a la gestión de calidad en el año 2015, el 2.8% (10) manifiesta que se brinda regularmente, el 57.0% (200) se brinda con mayor grado, el 40.2% (141) se brinda plenamente.

Por otra parte, sobre la confiabilidad del usuario de la Oficina Desconcentrada de Huaraz en el año 2015, el 15.4% (54) se percibe regularmente, el 42.2% (148) se percibe con mayor grado y 42.5%(149) se percibe plenamente.

El 35.9% (126) coinciden que la gestión de calidad y la confiabilidad del usuario se cumple con mayor grado.

Tabla 4.4

Calificación de las variables calidad y la confiabilidad de los usuarios de la Oficina Desconcentrada de Huaraz.

Detalle		Valoración			Total
		3	4	5	
Confiabilidad	Frecuencia	**54**	**148**	**149**	**351**
	f	0.1538	0.4217	0.4245	1
	Puntuación	0.4615	1.6866	2.1225	**4.27**
Calidad	Frecuencia	**10**	**200**	**141**	**351**
	f	0.0285	0.5698	0.4017	1
	Puntuación	0.0855	2.2792	2.0085	**4.37**

Fuente: elaboración propia en base a la encuesta aplicada

En una escala de 0 a 5 donde cero es desfavorable y 5 es favorable en base a la información generada con los datos proporcionados por mis informantes la dimensión confiabilidad obtiene 4.27 puntos, lo cual se califica como excelente de acuerdo a los estándares de interpretación (anexo 4). Mientras que la variable calidad obtiene 4.37 puntos, calificado excelente.

Tabla 4.5

La gestión de calidad y la percepción de la tangibilidad de los elementos de la Oficina Desconcentrada de Huaraz por los usuarios.

			Tangibilidad			Total
			Regularmente	Mayor Grado	Plenamente	
Calidad	Regularmente	Recuento	0	10	0	10
		% del total	0,0%	2,8%	0,0%	2,8%
	Mayor grado	Recuento	25	134	41	200
		% del total	7,1%	38,2%	11,7%	57,0%
	Plenamente	Recuento	0	24	117	141
		% del total	0,0%	6,8%	33,3%	40,2%
Total		Recuento	25	168	158	351
		% del total	7,1%	47,9%	45,0%	100,0%

Fuente: elaboración propia en base a la encuesta aplicada.

Los usuarios del OSCE en la Oficina Desconcentrada de Huaraz, respecto a la gestión de calidad en el año 2015, el 2.8% (10) manifiesta que se brinda regularmente, el 57.0% (200) se brinda con mayor grado, el 40.2% (141) se brinda plenamente.

Por otra parte, sobre la tangibilidad de los elementos de Oficina Desconcentrada de Huaraz en el año 2015, el 7.1% (25) se percibe regularmente, el 47.9% (168) se percibe con mayor grado y 45.0%(158) se percibe plenamente.

El 38.2% (134) coinciden que la gestión de calidad y la tangibilidad de los elementos de la oficina, se percibe con mayor grado.

Tabla 4.6

Calificación de la variable calidad y la tangibilidad de los elementos de la Oficina Desconcentrada de Huaraz.

Detalle		Valoración			Total
		3	4	5	
Tangibilidad	Frecuencia	**25**	**168**	**158**	**351**
	f	0.0712	0.4786	0.4501	1
	Puntuación	0.2137	1.9145	2.2507	**4.38**
Calidad	Frecuencia	**10**	**200**	**141**	**351**
	f	0.0285	0.5698	0.4017	1
	Puntuación	0.0855	2.2792	2.0085	**4.37**

Fuente: elaboración propia en base a la encuesta aplicada

En una escala de 0 a 5 donde cero es desfavorable y 5 es favorable en base a la información generada con los datos proporcionados por mis informantes la dimensión tangibilidad obtiene 4.38 puntos, lo cual se califica como excelente de acuerdo a los estándares de interpretación (anexo 4). Mientras que la variable calidad obtiene 4.37 puntos, calificado excelente.

Tabla 4.7

La gestión de calidad y la seguridad del personal de la Oficina Desconcentrada de Huaraz al brindar servicios a los usuarios.

			Seguridad				Total
			Insuficiente	Regularmente	Mayor Grado	Plenamente	
Calidad	Regularmente	Recuento	0	10	0	0	10
		% del total	0,0%	2,8%	0,0%	0,0%	2,8%
	Mayor grado	Recuento	25	135	40	0	200
		% del total	7,1%	38,5%	11,4%	0,0%	57,0%
	Plenamente	Recuento	0	40	100	1	141
		% del total	0,0%	11,4%	28,5%	0,3%	40,2%
Total		Recuento	25	185	140	1	351
		% del total	7,1%	52,7%	39,9%	0,3%	100,0%

Fuente: elaboración propia en base a la encuesta aplicada.

Los usuarios del OSCE en la Oficina Desconcentrada de Huaraz, respecto a la gestión de calidad en el año 2015, el 2.8% (10) manifiesta que se brinda regularmente, el 57.0% (200) se brinda con mayor grado, el 40.2% (141) se brinda plenamente.

Por otra parte, sobre la seguridad del personal de la Oficina Desconcentrada de Huaraz en el año 2015, el 7.1% (25) se cumple ineficientemente, el 52.7% (185) se cumple regularmente, el 39.9% (140) se cumple con mayor grado y 0.3%(1) se cumple plenamente. El 38.5% (135) coinciden que la gestión de calidad y la seguridad del personal de la Oficina Desconcentrada de Huaraz, se cumple regularmente.

Tabla 4.8

Calificación de la variable calidad y la seguridad del personal de Oficina Desconcentrada de Huaraz.

Detalle		Valoración				Total
		2	3	4	5	
Seguridad	Frecuencia	**25**	**185**	**140**	**1**	**351**
	f	0.0712	0.5271	0.3989	0.0028	1
	Puntuación	0.1425	1.5812	1.5954	**0.0142**	**3.19**
Calidad	Frecuencia	**0**	**10**	**200**	**141.0000**	**351**
	f	0.0000	0.0285	0.5698	0.4017	1
	Puntuación	0.0000	0.0855	2.2792	**2.0085**	**4.37**

Fuente: elaboración propia en base a la encuesta aplicada.

En una escala de 0 a 5 donde cero es desfavorable y 5 es favorable en base a la información generada con los datos proporcionados por mis informantes la dimensión seguridad obtiene 3.19 puntos, lo cual se califica como satisfactorio de acuerdo a los estándares de interpretación (anexo 4). Mientras que la variable calidad obtiene 4.37 puntos, calificado excelente.

Tabla 4.9

La gestión de calidad y la empatía del personal de la Oficina Desconcentrada de Huaraz al brindar servicios a los usuarios.

			Empatía			Total
			Regularmente	Mayor Grado	Plenamente	
Calidad	Regularmente	Recuento	7	3	0	10
		% del total	2,0%	0,9%	0,0%	2,8%
	Mayor grado	Recuento	9	156	35	200
		% del total	2,6%	44,4%	10,0%	57,0%
	Plenamente	Recuento	17	33	91	141
		% del total	4,8%	9,4%	25,9%	40,2%
Total		Recuento	33	192	126	351
		% del total	9,4%	54,7%	35,9%	100,0%

Fuente: elaboración propia en base a la encuesta aplicada.

Los usuarios del OSCE en la Oficina Desconcentrada de Huaraz, respecto a la gestión de calidad en el año 2015, el 2.8% (10) manifiesta que se brinda regularmente, el 57.0% (200) se brinda con mayor grado, el 40.2% (141) se brinda plenamente.

Por otra parte, sobre la empatía del personal de la Oficina Desconcentrada de Huaraz en el año 2015, el 9.4% (33) se cumple regularmente, el 54.7% (192) se cumple con mayor grado y 35.9%(126) se cumple plenamente.

El 44.4% (156) coinciden que la gestión de calidad y la empatía del personal de la Oficina Desconcentrada de Huaraz, se cumple con mayor grado.

Tabla N° 4.10

Calificación de la variable calidad y la empatía del personal de la Oficina Desconcentrada de Huaraz.

Detalle		Valoración			Total
		3	4	5	
Empatía	Frecuencia	**33**	**192**	**126**	**351**
	f	0.0940	0.5470	0.3590	1
	Puntuación	0.2821	2.1880	1.7949	**4.26**
Calidad	Frecuencia	**10**	**200**	**141**	**351**
	f	0.0285	0.5698	0.4017	1
	Puntuación	0.0855	2.2792	2.0085	**4.37**

Fuente: elaboración propia en base a la encuesta aplicada.

En una escala de 0 a 5 donde cero es desfavorable y 5 es favorable en base a la información generada con los datos proporcionados por mis informantes la dimensión empatía obtiene 4.26 puntos, lo cual se califica como excelente de acuerdo a los estándares de interpretación (anexo 4). Mientras que la variable calidad obtiene 4.37 puntos, calificado excelente.

Tabla N° 4.11

La gestión de calidad y la sensibilidad y capacidad de respuesta, para resolver las solicitudes de los usuarios en la Oficina Desconcentrada de Huaraz.

			Capacidad de respuesta-sensibilidad			Total
			Regularmente	Mayor Grado	Plenamente	
Calidad	Regularmente	Recuento	9	1	0	10
		% del total	2,6%	0,3%	0,0%	2,8%
	Mayor grado	Recuento	22	139	39	200
		% del total	6,3%	39,6%	11,1%	57,0%
	Plenamente	Recuento	4	17	120	141
		% del total	1,1%	4,8%	34,2%	40,2%
Total		Recuento	35	157	159	351
		% del total	10,0%	44,7%	45,3%	100,0%

Fuente: elaboración propia en base a la encuesta aplicada.

Los usuarios del OSCE en la Oficina Desconcentrada de Huaraz, respecto a la gestión de calidad en el año 2015, el 2.8% (10) manifiesta que se brinda regularmente, el 57.0% (200) se brinda con mayor grado, el 40.2% (141) se brinda plenamente.

Por otra parte, sobre la sensibilidad y capacidad de respuesta del personal de la Oficina Desconcentrada de Huaraz en el año 2015, el 10.0% (35) se cumple regularmente, el 44.7% (157) se cumple con mayor grado y 45.3%(159) se cumple plenamente.

El 39.6% (139) coinciden que la gestión de calidad y la sensibilidad y capacidad de respuesta del personal de la Oficina Desconcentrada de Huaraz, se cumple con mayor grado.

Tabla 4.12

Calificación de la variable calidad y la sensibilidad y capacidad de respuesta del personal de la Oficina Desconcentrada de Huaraz.

Detalle		Valoración			Total
		3	4	5	
Sensibilidad y capacidad de respuesta	Frecuencia	**35**	**157**	**159**	**351**
	f	0.0997	0.4473	0.4530	1
	Puntuación	0.2991	1.7892	2.2650	**4.35**
Calidad	Frecuencia	**10**	**200**	**141**	**351**
	f	0.0285	0.5698	0.4017	1
	Puntuación	0.0855	2.2792	2.0085	**4.37**

Fuente: elaboración propia en base a la encuesta aplicada.

En una escala de 0 a 5 donde cero es desfavorable y 5 es favorable en base a la información generada con los datos proporcionados por mis informantes la dimensión sensibilidad y capacidad de respuesta obtiene 4.35 puntos, lo cual se califica como excelente de acuerdo a los estándares de interpretación (anexo 4). Mientras que la variable calidad obtiene 4.37 puntos, calificado excelente.

4.2 Contrastación de Hipótesis

Hipótesis General

La Gestión de Calidad contribuye en la satisfacción de los usuarios de la Oficina Desconcentrada del OSCE - Huaraz 2015.

Tabla 4.13

Prueba Chi cuadrado calidad y Satisfacción de los usuarios

Pruebas de Chi-cuadrado			
	Valor	Gl.	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	151.392[a]	2	,000
Razón de verosimilitudes	166.080	2	,000
Asociación lineal por lineal	144.129	1	,000
N de casos válidos	351		

a. 1 casillas (16,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 4,47.

Fuente: Elaboración propia según Tabla 4.1

Según los resultados obtenidos: X2 = 151.392, con 2 grados de libertad y P = 0.000 se rechaza la hipótesis nula y en consecuencia se acepta la hipótesis de investigación. Lo que permite afirmar que existe dependencia entre la gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios de la Oficina Desconcentrada del OSCE - Huaraz 2015.

Hipótesis específica a)

La gestión de calidad contribuye en la confiabilidad de los usuarios sobre los servicios brindados en la Oficina Desconcentrada de Huaraz.

Tabla 4.14

Prueba Chi cuadrado calidad y confiabilidad de los usuarios

Pruebas de Chi-cuadrado			
	Valor	Gl.	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	220.510[a]	4	,000
Razón de verosimilitudes	227.494	4	,000
Asociación lineal por lineal	169.185	1	,000
N de casos válidos	351		

a. 3 casillas (33,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1,54.

Fuente: Elaboración propia según Tabla 4.3

Según los resultados obtenidos: X2 = 220.510, con 4 grados de libertad y P = 0.000 se rechaza la hipótesis nula y en consecuencia se acepta la hipótesis de investigación. Lo que permite afirmar que existe dependencia entre la gestión de calidad y la confiabilidad de los usuarios sobre los servicios brindados en la Oficina Desconcentrada de Huaraz.

Hipótesis específica b)

La gestión de calidad influye favorablemente en la percepción de la tangibilidad de los elementos de la Oficina Desconcentrada de Huaraz por los usuarios.

Tabla 4.15

Prueba Chi cuadrado calidad y tangibilidad de los usuarios

Pruebas de Chi-cuadrado			
	Valor	Gl.	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	144.227[a]	4	,000
Razón de verosimilitudes	161.992	4	,000
Asociación lineal por lineal	117.295	1	,000
N de casos válidos	351		

a. 3 casillas (33,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,71.

Fuente: Elaboración propia según Tabla 4.5

Según los resultados obtenidos: X2 = 144.227, con 4 grados de libertad y P = 0.000 se rechaza la hipótesis nula y en consecuencia se acepta la hipótesis de investigación. Lo que permite afirmar que existe dependencia entre la gestión de calidad y la Tangibilidad de los elementos de la Oficina Desconcentrada de Huaraz por los usuarios.

Hipótesis específica c)

La gestión de calidad favorece en la seguridad del personal de la Oficina Desconcentrada de Huaraz para brindar servicios a los usuarios.

Tabla 4.16

Prueba Chi cuadrado calidad y seguridad del personal

Pruebas de Chi-cuadrado			
	Valor	Gl.	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	106.627[a]	6	,000
Razón de verosimilitudes	119.882	6	,000
Asociación lineal por lineal	87.369	1	,000
N de casos válidos	351		

a. 5 casillas (41,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,03.

Fuente: Elaboración propia según Tabla 4.7

Según los resultados obtenidos: X2 = 106.627, con 6 grados de libertad y P = 0.000 se rechaza la hipótesis nula y en consecuencia se acepta la hipótesis de investigación. Lo que permite afirmar que existe dependencia entre la gestión de calidad y la Seguridad del personal de la Oficina Desconcentrada de Huaraz para brindar servicios a los usuarios.

Hipótesis específica d)

La gestión de calidad contribuye a evaluar y fortalecer la empatía del personal de la Oficina Desconcentrada de Huaraz para brindar servicios a los usuarios.

Tabla 4.17

Prueba Chi cuadrado calidad y empatía del personal

Pruebas de Chi-cuadrado			
	Valor	Gl.	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	146.106[a]	4	,000
Razón de verosimilitudes	130.841	4	,000
Asociación lineal por lineal	54.667	1	,000
N de casos válidos	351		

a. 2 casillas (22,2%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,94.

Fuente: Elaboración propia según Tabla 4.9

Según los resultados obtenidos: X2 = 146.106, con 4 grados de libertad y P = 0.000 se rechaza la hipótesis nula y en consecuencia se acepta la hipótesis de investigación. Lo que permite afirmar que existe dependencia entre la gestión de calidad y la empatía del personal de la Oficina Desconcentrada de Huaraz para brindar servicios a los usuarios.

Hipótesis específica e)

La gestión de calidad contribuye en la sensibilidad y capacidad de respuesta para resolver las solicitudes de los usuarios en la Oficina Desconcentrada de Huaraz.

Tabla N° 4.18

Prueba Chi cuadrado calidad y capacidad de respuesta y sensibilidad del personal

Pruebas de Chi-cuadrado			
	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	218.661[a]	4	,000
Razón de verosimilitudes	194.411	4	,000
Asociación lineal por lineal	141.428	1	,000
N de casos válidos	351		

a. 3 casillas (33,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1,00.

Fuente: Elaboración propia según Tabla 4.9

Según los resultados obtenidos: X2 = 218.661, con 4 grados de libertad y P = 0.000 se rechaza la hipótesis nula y en consecuencia se acepta la hipótesis de investigación. Lo que permite afirmar que existe dependencia entre la gestión de calidad y la sensibilidad y capacidad de respuesta para resolver las solicitudes de los usuarios en la Oficina Desconcentrada de Huaraz.

V. DISCUSIÓN

5.1 Calidad y satisfacción del usuario

La gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios de la Oficina Desconcentrada del OSCE - Huaraz 2015.

Teóricamente una adecuada implementación de la Gestión de Calidad en una organización es una forma global de mejorar la eficacia y flexibilidad de la organización, la cual está basada en la participación de todos sus miembros a través de la planificación, el hacer, la verificación y el actuar, en cada una de las actividades desarrolladas, para asegurar la satisfacción y beneficio de todos los usuarios.

En la realidad encontramos que la gestión de calidad en la Oficina Desconcentrada del OSCE en Huaraz en el año 2015 fue excelente donde la variable calidad obtiene 4.37 puntos.

Por otro parte, vemos que teóricamente la satisfacción del usuario es el reflejo de cuánto gusta o disgusta un servicio posterior al uso por parte del usuario, basado en la confiabilidad, tangibilidad, seguridad, empatía, sensibilidad y capacidad de respuesta.

En la realidad encontramos que la satisfacción de los usuarios de la Oficina Desconcentrada del OSCE en Huaraz en el año 2015 fue excelente, donde la variable satisfacción obtiene 4.45 puntos.

5.2 Calidad y confiabilidad de los usuarios

La gestión de calidad y la confiabilidad de los usuarios sobre los servicios brindados en la Oficina Desconcentrada de Huaraz.

Teóricamente una adecuada implementación de la Gestión de Calidad en una organización es una forma global de mejorar la eficacia y flexibilidad de la organización, la cual está basada en la participación de todos sus miembros a través de la planificación, el hacer, la verificación y el actuar, en cada una de las actividades desarrolladas, para asegurar la satisfacción y beneficio de todos los usuarios.

En la realidad encontramos que la gestión de calidad en la Oficina Desconcentrada del OSCE en Huaraz en el año 2015 fue excelente donde la variable calidad obtiene 4.37 puntos.

Por otro lado, vemos que teóricamente la confiabilidad es la capacidad de cumplir con el servicio prometido con seriedad y precisión.

En la realidad encontramos que la confiabilidad de los usuarios sobre los servicios brindados en la Oficina Desconcentrada de Huaraz en el año 2015 fue excelente, donde la dimensión confiabilidad obtiene 4.27 puntos.

5.3 Calidad y tangibilidad de los elementos

La gestión de calidad influye favorablemente en la percepción de la tangibilidad de los elementos de la Oficina Desconcentrada de Huaraz por los usuarios.

Teóricamente una adecuada implementación de la Gestión de Calidad en una organización es una forma global de mejorar la eficacia y flexibilidad de la organización, la cual está basada en la participación de todos sus miembros a través de la planificación, el hacer, la verificación y el actuar, en cada una de las actividades desarrolladas, para asegurar la satisfacción y beneficio de todos los usuarios.

En la realidad encontramos que la gestión de calidad en la Oficina Desconcentrada del OSCE en Huaraz en el año 2015 fue excelente donde la variable calidad obtiene 4.37 puntos.

Por otro lado, vemos que teóricamente que la tangibilidad es la apariencia física de las prestaciones, el equipo, el personal y el material de comunicación con que cuenta una organización.

En la realidad encontramos que la percepción de la tangibilidad de los elementos de la Oficina Desconcentrada del OSCE en Huaraz en el año 2015 fue excelente, donde la dimensión tangibilidad obtiene 4.38 puntos.

5.4 Calidad y seguridad del personal

La gestión de calidad favorece en la Seguridad del personal de la Oficina Desconcentrada de Huaraz para brindar servicios a los usuarios.

Teóricamente una adecuada implementación de la Gestión de Calidad en una organización es una forma global de mejorar la eficacia y flexibilidad de la organización, la cual está basada en la participación de todos sus miembros a través de la planificación, el hacer, la verificación y el actuar, en cada una de las actividades desarrolladas, para asegurar la satisfacción y beneficio de todos los usuarios.

En la realidad encontramos que la gestión de calidad en la Oficina Desconcentrada del OSCE en Huaraz en el año 2015 fue excelente donde la variable calidad obtiene 4.37 puntos.

Por otro lado, vemos que teóricamente que la seguridad es la aptitud (conocimiento, disposición de información) y la cortesía de los empleados para generar confianza en su función.

En la realidad encontramos que la seguridad del personal de la Oficina Desconcentrada del OSCE en Huaraz, para brindar servicios a los usuarios en el año 2015 fue satisfactorio, donde la dimensión seguridad obtiene 3.19 puntos.

5.5 Calidad y empatía del personal

La gestión de calidad contribuye a evaluar y fortalecer la empatía del personal de la Oficina Desconcentrada de Huaraz para brindar servicios a los usuarios.

Teóricamente una adecuada implementación de la Gestión de Calidad en una organización es una forma global de mejorar la eficacia y flexibilidad de la organización, la cual está basada en la participación de todos sus miembros a través de la planificación, el hacer, la verificación y el actuar, en cada una de las actividades desarrolladas, para asegurar la satisfacción y beneficio de todos los usuarios.

En la realidad encontramos que la gestión de calidad en la Oficina Desconcentrada del OSCE en Huaraz en el año 2015 fue excelente donde la variable calidad obtiene 4.37 puntos.

Por otra parte, vemos teóricamente que la empatía es el cuidado, la atención personalizada del público a través de la accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario.

En la realidad encontramos que la empatía del personal de la Oficina Desconcentrada del OSCE en Huaraz al brindar servicios a los usuarios en el año 2015 fue excelente, donde la dimensión empatía obtiene 4.26 puntos.

5.6 Calidad y sensibilidad y capacidad de respuesta

La gestión de calidad contribuye en la sensibilidad y capacidad de respuesta para resolver las solicitudes de los usuarios en la Oficina Desconcentrada de Huaraz.

Teóricamente una adecuada implementación de la Gestión de Calidad en una organización es una forma global de mejorar la eficacia y flexibilidad de la organización, la cual está basada en la participación de todos sus miembros a través de la planificación, el hacer, la verificación y el actuar, en cada una de las actividades desarrolladas, para asegurar la satisfacción y beneficio de todos los usuarios.

En la realidad encontramos que la gestión de calidad en la Oficina Desconcentrada del OSCE en Huaraz en el año 2015 fue excelente donde la variable calidad obtiene 4.37 puntos.

Por otra parte, vemos teóricamente que la sensibilidad y capacidad de respuesta es la voluntad de ayudar a los clientes y proveer una pronta respuesta.

En la realidad encontramos que la sensibilidad y capacidad de respuesta para resolver las solicitudes de los usuarios en la Oficina Desconcentrada de Huaraz en el año 2015 fue excelente, donde la dimensión seguridad obtiene 4.37 puntos.

VI. CONCLUSIONES

1. La gestión de calidad contribuye directamente en la satisfacción de los usuarios de la Oficina Desconcentrada del OSCE en Huaraz, esto debido a la participación de todos sus miembros y a través de la planificación, el hacer, la verificación y el actuar, en cada una de las actividades desarrolladas, para asegurar la satisfacción y beneficio de todos los usuarios. Según la puntuación de 4.37 la gestión de calidad se califica como excelente. También la satisfacción de los usuarios es el reflejo de cuánto gusta o disgusta un servicio posterior al uso por parte del usuario, el cual según la puntuación de 4.45 se califica como excelente. Sin embargo según el análisis documental del libro de reclamaciones debido a las quejas de los usuarios se considera como satisfactorio.

2. La gestión de calidad contribuye directamente en la confiabilidad de los usuarios de la Oficina Desconcentrada del OSCE en Huaraz, esto debido a la participación de todos sus miembros y a través de la planificación, el hacer, la verificación y el actuar, en cada una de las actividades desarrolladas, para asegurar la satisfacción y beneficio de todos los usuarios. Según la puntuación de 4.37 la gestión de calidad se califica como excelente. También la confiabilidad de cumplir con el servicio prometido con seriedad y precisión, según la apreciación de los usuarios se califica como excelente al haber obtenido la puntuación de 4.27. Sin embargo según el análisis documental del libro de reclamaciones debido a las quejas de los usuarios se considera como satisfactorio.

3. La gestión de calidad influye directamente en la en la percepción de la Tangibilidad de los elementos de la Oficina Desconcentrada del OSCE en Huaraz, esto debido a la participación de todos sus miembros y a través de la planificación, el hacer, la verificación y el actuar, en cada una de las actividades desarrolladas, para asegurar la satisfacción y beneficio de todos los usuarios. Según la puntuación de 4.37 la gestión de calidad se califica como excelente. También la tangibilidad o apariencia física de las prestaciones, el equipo utilizado, el personal y el material de comunicación, el cual según los usuarios dan la puntuación de 4.38 calificando como excelente al brindar los servicios. Sin embargo según el análisis documental del libro de reclamaciones debido a las quejas de los usuarios se considera como satisfactorio.

4. La gestión de calidad favorece en la seguridad del personal de la Oficina Desconcentrada del OSCE en Huaraz para brindar servicios a los usuarios, esto debido a la participación de todos sus miembros y a través de la planificación, el hacer, la verificación y el actuar, en cada una de las actividades desarrolladas, para asegurar la satisfacción y beneficio de todos los usuarios. Según la puntuación de 4.37 la gestión de calidad se califica como excelente, sin embargo según el análisis documental del libro de reclamaciones debido a las quejas de los usuarios se considera como satisfactorio. También la seguridad o las aptitudes como el conocimiento y disposición de información, y la cortesía de los empleados para generar confianza en su función, fue calificado como satisfactorio por los usuarios al alcanzar las puntuación de 3.19.

5. La gestión de calidad contribuye en la empatía del personal de la Oficina Desconcentrada del OSCE en Huaraz al brindar servicios a los usuarios, esto debido a la participación de todos sus miembros y a través de la planificación, el hacer, la verificación y el actuar, en cada una de las actividades desarrolladas, para asegurar la satisfacción y beneficio de todos los usuarios. Según la puntuación de 4.37 la gestión de calidad se califica como excelente. También la empatía a través de la accesibilidad, comunicación, atención personalizada y comprensión del usuario, se califica como excelente, con una puntuación de 4.26. Sin embargo según el análisis documental del libro de reclamaciones debido a las quejas de los usuarios se considera como satisfactorio.

6. La gestión de calidad contribuye en la sensibilidad y capacidad de respuesta para resolver las solicitudes de los usuarios en la Oficina Desconcentrada del OSCE en Huaraz, esto debido a la participación de todos sus miembros y a través de la planificación, el hacer, la verificación y el actuar, en cada una de las actividades desarrolladas, para asegurar la satisfacción y beneficio de todos los usuarios. Según la puntuación de 4.37 la gestión de calidad se califica como excelente. También la sensibilidad y capacidad de respuesta se muestra en la voluntad de ayudar a los usuarios y proveer una pronta respuesta de acuerdo a su necesidad, se califica como excelente, con una puntuación de 4.35. Sin embargo según el análisis documental del libro de reclamaciones debido a las quejas de los usuarios se considera como satisfactorio.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al jefe de las Oficinas Desconcentradas del OSCE, al responsable de la Oficina Desconcentrada de Huaraz, lograr el nivel de excelente la gestión de calidad mediante el continuo trabajo en equipo y la participación de todos los trabajadores, respecto a la planificación, el hacer, la verificación y el actuar, en cada una de las actividades desarrolladas, para garantizar la satisfacción de los usuarios tanto personas naturales como jurídicas y a las entidades del estado.

2. Al personal que labora en la Oficina Desconcentrada del OSCE en Huaraz, alcanzar el nivel de excelente la confiabilidad, respecto de la seriedad y presión para cumplir con los servicios brindados en forma permanente, para la buena apreciación de los usuarios tanto personas naturales como jurídicas y entidades del estado.

3. Al responsable y personal que labora en la Oficina Desconcentrada del OSCE en Huaraz, alcanzar el nivel de excelente la tangibilidad, respecto de la buena apariencia física de las prestaciones, buen estado de los equipos utilizados, material didáctico de comunicación y buen aspecto del personal de manera permanente, lo que permitirá la comodidad y seguridad de los usuarios al realizar sus consultas y trámites ante el OSCE.

4. Al responsable y personal que labora en la Oficina Desconcentrada del OSCE en Huaraz, mejorar el nivel de satisfactorio a excelente en la seguridad de la atención al usuario, respecto de la cortesía, credibilidad y las aptitudes del personal mediante las capacitaciones permanentes y el buen trato para el beneficio de los usuarios a través de la confianza y competencias del personal del OSCE en el desarrollo de sus funciones.

5. Al responsable y personal que labora en la Oficina Desconcentrada del OSCE en Huaraz, alcanzar el nivel de excelente de la empatía, respecto de la accesibilidad, comunicación, atención personalizada y comprensión del usuario de manera permanente en todas las funciones que desarrolla el personal del OSCE, para la satisfacción plena de los usuarios en general.

6. Al responsable y personal que labora en la Oficina Desconcentrada del OSCE en Huaraz, alcanzar el nivel de excelente de la sensibilidad y capacidad de respuesta, respecto de la voluntad de ayuda y pronta respuesta de acuerdo a las necesidades de los usuarios, mediante la concientización de manera permanente para la compresión y la atención proactiva del personal del OSCE frente a las necesidades de los usuarios.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ARANGUREN, D. (23 de enero de 2012). *Slideshare.* Recuperado el 06 de Abril de 2016, de http://es.slideshare.net/donazarjesus/elementos-de-la-calidad-total-11226646

- ATKINSON. (1990). *Creating Culture Change: The Key to Successful Total Quality Management* (IFS Publications ed.).

- BERRY, T. H. (1992). *Cómo gerenciar la transformación hacia.* Santafé de Bogotá: McGraw-Hill.

- BOWEN, D.E. Y LAWLER, E.E. (1992). *«The empowerment of service workers: What, Why, How and When»* (Vol. 33). Sloan Management Review.

- CHÁVARRY, C. (10 de Abril de 2013). RankinCAD - 2013. *Servicio de Atención al Ciudadano 2013 (153) , Nota de Prensa* . Lima, Perú: Cuidadanos al Día.

- DEMING, W. E. (1982, 1986). *«Out Of The Crisis». Quality, Productivity and Competitive Position.* (C. U. Press, Ed., & J. Nicolau, Trad.) Conde de Vilches, Madrid, España: Díaz de Santos, S. A.

- EVANS, J. R., Y LINDSAY, W. M. (2005). *Administracion y Control de la Calidad* (7a. ed.). (S. R. Cervantes González, Ed., & F. Sánchez Fragoso, Trad.) Santa Fe, México: © D.R. 2008 por Cengage Learning S. A.

- FEIGENBAUM, A. V. (1997). *Control Total de la Calidad.* Mexico: CECSA.

- GADEA, A. (2000). Guía de Servicios Públicos con Pertinencia Cultural. *Guía de Servicios Públicos con Pertinencia Cultural* . Barcelona.

- GARCÍA, S. I. M. (2007). *"La Nueva Gestión Pública: Evolución y Tendencias".* Salamanca.

- GONZÁLEZ, M. L. y Navarro L. (1993). *«Mejora de calidad total y productividad total»*. Esic Market.
- GRÖNROOS, C. (1990). *Service management and marketing. Managing the moments of truth in service competition.* Lexington ton Books.
- GUTIERREZ, P. (2001). *Calidad Total y Productividad.* México.: Mc Graw Hill.
- INVESTIGACIÓN, D. D. (1998). *La Medición de la Calidad y la Satisfacción del Cuidadano.* Buenos Aires: Instituto Nacional de la Adminsitación Pública.
- Organización Internacional de Normalización. (2015). Recuperado el 02 de febrero de 2016, de https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es
- JAMES, P. (1997). *Gestión de la Calidad Total.* Madrid, España.
- JURAN, J. M. Y GRYNA, F.M. (1995). *Análisis y planeación de la calidad.Del desarrollo del producto al uso.* México: McGraw-Hill.
- *Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.* (30 de enero 2002). Lima, Lima, Perú: Imprenta JJ Servicios S.R.L.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y sus modificatorias D. L. N° 1272. (29 de Mayo de 2018). *Diario Oficial El Peruano* , págs. 6-7.
- Ministerio de Agricultura y Riego. (2017). *Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado - LEY Nº 27658.* Lima.
- Ministerio de Cultura. (2014). *Guía de Servicios Públicos con Pertinencia Cultural.* Lima, Lima.
- MORENO Y LUTÓN. (2001). *Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones.* España: Prentice Hall.

- OAKLAND, J. S. (1989). *Total Quality Management. The route to improving performance.* Butterworth Heinneman. Heinemann Ltd.Oxford.

- OPERÉ, M. (1995). *Calidad Total.* México: Instituto Superior de Estudios Empresariales.

- Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado. (01 de febrero de 2013). *Portal Institucional del OSCE*. Recuperado el 10 de Enero de 2016, de http://portal.osce.gob.pe/osce/sites/default/files/Documentos/legislacion/Legislacion%20y%20Documentos%20Elaborados%20por%20el%20OSCE/Resoluciones/2013/052-2013-OSCE-PRE.pdf.

- Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado. (2015). *Libro de Reclamaciones.* Huaraz, Parú.

- Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado. (2016). *Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.* Lima, Perú: Imprenta R&F Publicaciones y Servicios S.A.C.

- PARASURAMAN, A. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.* USA: Journal of Retailing, 64 (1), 12-40.

- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. Y BERRY, V. (1985). *A conceptual model of service quality ans its implications for future research.* USA: Journal of Marketing, 49 (Fall), 41-50.

- PEREZ, J. A. (194). *Gestión de la calidad empresarial.* Madrid: Impresiones Gráficas Dahon.

- RAMIREZ, M. C. Y SANCHEZ, M. C. (2006). *Implementación el sistema de gestión de calidad, en base a la norma ISO 9001:2000* . Estado de Hidalgo, Mexico.

- RAMÍREZ, P. CARLOS L. Y SUÁREZ S. JOSÉ M. (2011). *Nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de los servicios públicos del municipio sucre, Estado Sucre, Venezuela.* Cumaná, Venezuela.
- REED, R.; LEMAK, D. J. Y MONTGOMERY, J. C. (1996). *«Beyond process: TQM content and firm performance»* (Vol. 1). Academy of Management Review.
- SCHONBERGER, R. J. (1992). *"Is strategy strategic: Impact of total quality management* (Vol. 6). Academy of Management Executive.
- SPRENG, R. A., MACKENZIE, S. B. Y OLSHAVSKY, R. W. (1996). *A Reexamination of the Determinants of Consumer Satisfaction.* USA: Journal of Marketing, July, Volume 60, Number 3.
- STANTON, W.J.; ETZEL, M.J. Y WALTER, B.J. (1992). *Fundamentos de Marketing.* McGraw-Hill.
- SUMMERS, C. ,. (1999). *Quality. Prentice, Hall,* . Columbus Ohio.
- UGAZ, F. L. A. (Junio de 2012). Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías. Lima, Perú.
- VILLACORTA, Z. S. F. (2015). Incidencia del servicio de atención al cliente en la gestión comercial y operacional de la entidad prestadora de saneamiento Chavín S.A. Sede Huaraz período 2012. *Incidencia del servicio de atención al cliente en la gestión comercial y operacional de la entidad prestadora de saneamiento Chavín S.A. Sede Huaraz período 2012* . Huaraz, Perú.
- WALTON, M. (1988). *Cómo administrar con el método.* Bogotá: Norma.
- ZEITHAMI, V.; PARASURAMAN, A. Y BERRY, L. (1993). *Calidad total en la Gestión de Servicios.* Madrid: Ediciones de Santos S.A.

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

GENERAL					
¿De qué manera la Gestión de Calidad contribuye en la satisfacción de los usuarios de la Oficina Desconcentrada del OSCE - Huaraz 2015?	Determinar de qué manera la Gestión de Calidad contribuye en la satisfacción de los usuarios de la Oficina Desconcentrada del OSCE - Huaraz 2015.	La Gestión de Calidad contribuye en la satisfacción de los usuarios de la Oficina Desconcentrada del OSCE - Huaraz 2015.	X. Gestión de Calidad	Planificación; Hacer; Verificar; Actuar	Marco referencial:
			Y. Satisfacción del Usuario	Confiabilidad; Tangibilidad; Seguridad; Empatía; Capacidad de respuesta / sensibilidad	Gestión de Calidad: ISO 9001:2015; Satisfacción del Usuario: Las dimensiones del Servqual
ESPECÍFICOS				INDICADORES	
a). ¿Cómo contribuye la gestión de calidad en la Confiabilidad de los usuarios sobre los servicios brindados en la Oficina Desconcentrada de Huaraz?	a). Analizar si la gestión de calidad contribuye en la Confiabilidad de los usuarios sobre los servicios brindados en la Oficina Desconcentrada de Huaraz.	a) La gestión de calidad contribuye en la Confiabilidad de los usuarios sobre los servicios brindados en la Oficina Desconcentrada de Huaraz.	X1: La gestión de calidad contribuye en la Confiabilidad	Grado de aplicación de los objetivos, planes, normas, directivas y protocolos de atención al usuario.	Tipificación: Investigación aplicada, nivel correlacional, diseño no experimental
			Y1: La confiabilidad de los usuarios	Grado de confiabilidad	Población: 4000 usuarios, Muestra: 351
b). ¿Cómo influye la gestión de calidad en la percepción de la Tangibilidad de los elementos de la Oficina Desconcentrada de Huaraz por los usuarios?	b) Determinar si la gestión de calidad influye en la percepción de la Tangibilidad de los elementos de la Oficina Desconcentrada de Huaraz por los usuarios.	b) La gestión de calidad influye favorablemente en la percepción de la Tangibilidad de los elementos de la Oficina Desconcentrada de Huaraz por los usuarios.	X1. La Gestión de Calidad favorece a en la percepción de la Tangibilidad	Ídem	Recolección de datos: Técnicas: encuesta, análisis documentario; Instrumento: cuestionario, ficha resumen; Fuente: usuarios y estadísticas del OSCE
			Y2. Percepción de la Tangibilidad de los	Grado de Tangibilidad	Procesamiento de datos: Excel y SPSS

			elementos		22
c). ¿Cómo favorece la gestión de calidad en la Seguridad del personal de la Oficina desconcentrada de Huaraz al brindar servicios a los usuarios?	c) Evaluar si la gestión de calidad favorece en la Seguridad del personal de la Oficina Desconcentrada de Huaraz al brindar servicios a los usuarios.	c) La gestión de calidad favorece en la Seguridad del personal de la Oficina Desconcentrada de Huaraz para brindar servicios a los usuarios.	X1. La Gestión de Calidad favorece la seguridad del personal	Ídem a)	Análisis de la información: contrastación de las hipótesis con la prueba chi-cuadrada
			Y3. La Seguridad del personal	Grado de la seguridad del personal	Presupuesto: S/ 2,793.00 Cronograma: Marzo - Diciembre 2016
d). ¿Cómo contribuye la gestión de calidad en la Empatía del personal de la Oficina desconcentrada de Huaraz al brindar servicios a los usuarios?	d). Analizar si la gestión de calidad contribuye en la Empatía del personal de la Oficina Desconcentrada de Huaraz al brindar servicios a los usuarios.	d). La gestión de calidad contribuye a evaluar y fortalecer la Empatía del personal de la Oficina Desconcentrada de Huaraz para brindar servicios a los usuarios.	X1. La gestión de calidad contribuye a evaluara y fortalecer la Empatía del personal	Ídem a)	
			Y4. Fortalecer la Empatía del personal	Grado de Empatía del personal	
e). ¿Cómo contribuye la gestión de calidad en la sensibilidad y capacidad de Respuesta para resolver las solicitudes de los usuarios en la Oficina Desconcentrada de Huaraz?	e) Determinar si la gestión de calidad contribuye en la sensibilidad y capacidad de Respuesta para resolver las solicitudes de los usuarios en la Oficina Desconcentrada de Huaraz.	e). La gestión de calidad contribuye en la Sensibilidad y Capacidad de Respuesta para resolver las solicitudes de los usuarios en la Oficina Desconcentrada de Huaraz.	X1. La gestión de calidad contribuye en la Sensibilidad y Capacidad de Respuesta	Ídem a)	
			Y5. La sensibilidad y capacidad de Respuesta	Grado de sensibilidad y capacidad de Respuesta	

ANEXO 2

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

UNIVERSIDAD NACIONAL "SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO"
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRIA EN CIENCIAS ECONÓMICAS
MENCION EN AUDITORIA Y CONTROL DE GESTION

Cuestionario N° 01 Encuesta a usuarios del OSCE - OD Huaraz
Tesis: "La gestión de calidad y su relación con la satisfacción del usuario de la Oficina Desconcentrada del OSCE - Huaraz 2015"

Agradeceré a Ud. Responder este breve Cuestionario, su aporte es muy importante para proponer recomendaciones para mejorar la atención al usuario y satisfacer sus necesidades.

Los datos serán utilizados en forma confidencial, anónima y acumulativa. Es importante que proporcione información veraz solo así serán útiles.

1. **GENERALIDADES**

   a. **TIPO DE PERSONA (**P. Natural o Jurídica**)……**

   b. **TIPO DE TRAMITE (**Bienes, servicios, Consultor, ejecutor, SEACE, legal, etc)**:.....**
   .....

   c. **CARGO (**Tramitador u otros**):.....**

   d. **EL MAS ALTO NIVEL DE INSTRUCCIÓN ALCANZADO**

   Primaria ☐ **Secundaria** ☐ **Superior no Univ.** ☐ **Universitaria** ☐

   e. **EDAD** ☐

   f. **SEXO** F M

INSTRUCCIONES
Evalué marcando con un aspa (X) cada una de las afirmaciones sobre la satisfacción por los servicios brindados de acuerdo a la siguiente escala de valoración:

0 = No sé, 1 = No se Aplica, 2 = Se Aplica en Forma Insuficiente,
3= Se Aplica Regularmente, 4 = Se Aplica en Mayor Grado, 5 = Se Aplica Plenamente.

2. GESTIÓN DE CALIDAD

Planificación

a. En la Oficina Desconcentrada de Huaraz se cumple con las normas, directivas y protocolos de atención al usuario.						
b. El personal de la Oficina Desconcentrada de Huaraz cumple con el código de ética profesional al desempeñar sus funciones.						
c. La Desconcentración de las funciones de evaluación del RNP en Oficina de Huaraz generan confianza ante el usuario.						

Hacer

d. El OSCE a través de la Oficina Desconcentrada de Huaraz, promueve la difusión de los requisitos a presentar para los diversos trámites.						
e. El área de atención al usuario verifica el cumplimiento de los requisitos a presentar.						
f. El área de atención al usuario orienta correctamente a cerca de los requisitos a presentar para los trámites.						

Verificar

g. En la Oficina Desconcentrada de Huaraz se cumplen los plazos establecidos en el TUPA al evaluar de los expedientes del RNP (Bienes, Servicio, Ejecutor y Consultor de Obras).						
h. En la Oficina Desconcentrad de Huaraz se cumplen los plazos establecidos en el TUPA al evaluar los expedientes del Aumento de Capacidad de Ejecutor de obras y Ampliación de Especialidad Consultor de Obras).						
i. En la Oficina Desconcentrad de Huaraz orienta al usuario durante la evaluación de los expedientes para subsanaciones correctas.						

Actuar

j. La Oficina Desconcentrada de Huaraz promueve eventos a fin de hacer conocer que procedimientos que deben realizar los usuarios y como lo deben de realizar.						
k. La Oficina Desconcentrada de Huaraz promueve eventos a fin de hacer conocer que procedimientos deben realizar los usuarios y como lo deben de realizar.						
l. La Oficina Desconcentrada de Huaraz realiza apoyo de acompañamientos a las entidades durante los procesos de selección.						

3. SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Confiabilidad

a. La Oficina Desconcentrada de Huaraz absuelve con precisión las consultas de los usuarios.						
b. La calidad del servicio que brinda la Oficina Desconcentrada de Huaraz superan las expectativas de los usuarios.						
c. En la Oficina Desconcentrada de Huaraz la atención al usuario es con seriedad.						

Tangibilidad

d. Los equipos con que cuanta la Oficina Desconcentrada de Huaraz son los adecuados para brindar un servicio de calidad.						
e. En la Oficina Desconcentrada de Huaraz los materiales de orientación y atención al usuario son los necesarios.						
f. La formalidad del personal de la Oficina Desconcentrada de Huaraz es la adecuada para atender al usuario.						

Seguridad

g. El personal de la Oficina Desconcentrada de Huaraz cuenta con las aptitudes necesarias para atender a los usuarios y resolver las consultas y solicitudes.						
h. El personal de la Oficina Desconcentrada de Huaraz trata con cortesía a los usuarios.						
i. El personal de la Oficina Desconcentrada de Huaraz genera confianza al desempeñar sus funciones.						

Empatía

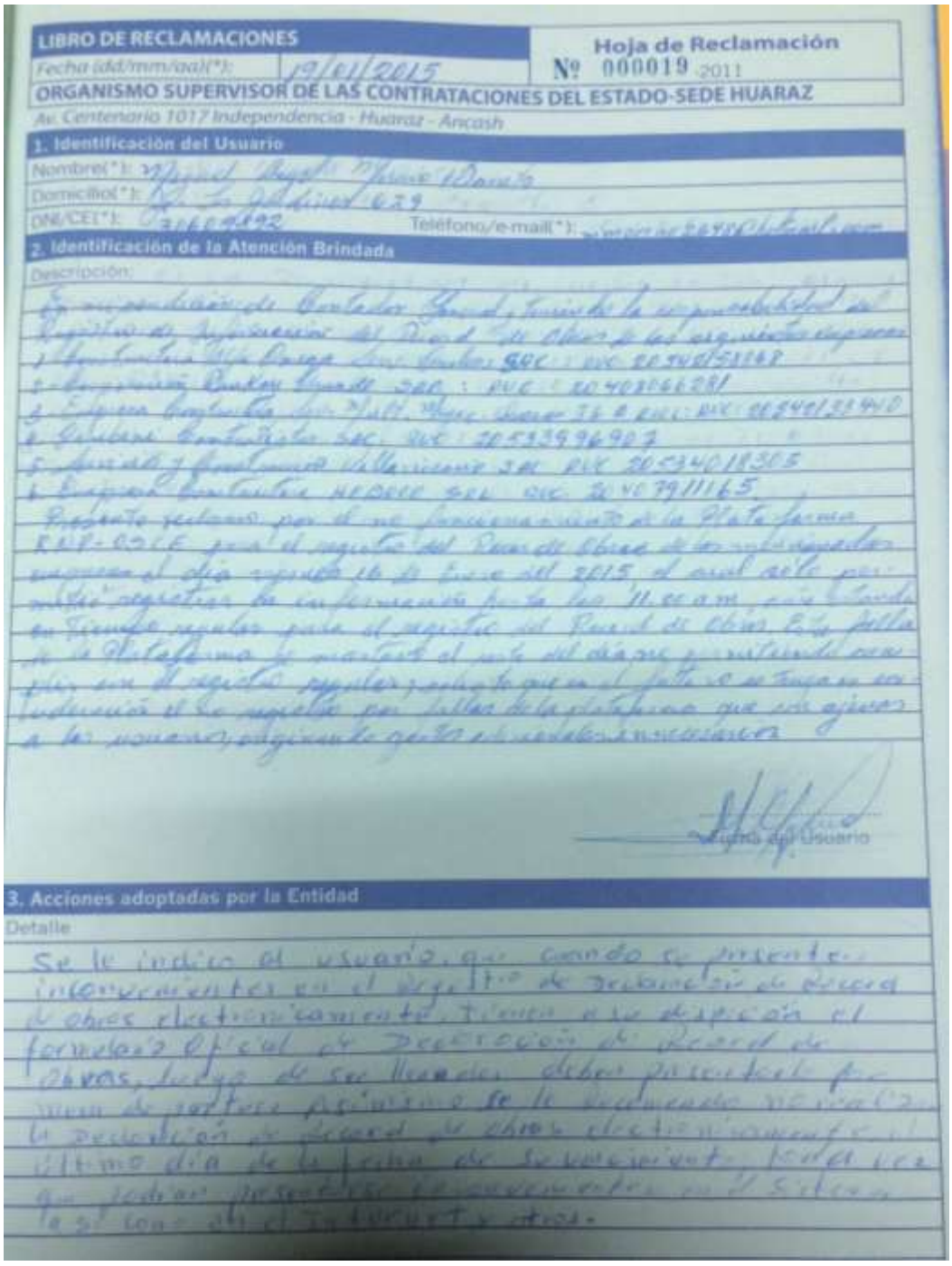
j. Los usuarios tienen accesibilidad para resolver las dudas y consultas que deseen sobre la competencia de la Oficina Desconcentrada de Huaraz.						
k. La Comunicación entre los profesionales de la Oficina Desconcentrada de Huaraz y los usuarios es personalizada y cuidadosamente.						
l. El personal de la Oficina Desconcentrada de Huaraz comprende las necesidades de los usuarios.						

Capacidad de respuesta / sensibilidad

m. La pro actividad del personal del la Oficina Desconcentrada Huaraz contribuye a la satisfacción del usuario.						
n. La celeridad de trámite en la evaluación de los expedientes del RNP generan confianza en la atención al usuario.						
o. El personal de la Oficina Desconcentrada tiene la voluntad de ayudar al usuario ante las dudas y confusiones.						

ANEXO 3

RECLAMOS DEL USUARIO DE LA OFICINA DESCONCENTRA DEL OSCE - HUARAZ 2015



LIBRO DE RECLAMACIONES

Hoja de Reclamación

Nº 000019 -2011

Fecha (dd/mm/aa)(*): 19/01/2015

ORGANISMO SUPERVISOR DE LAS CONTRATACIONES DEL ESTADO-SEDE HUARAZ

Av. Centenario 1017 Independencia - Huaraz - Áncash

1. Identificación del Usuario

Nombre(*): [illegible]

Domicilio(*): [illegible] 639

DNI/CEI(*): [illegible] Teléfono/e-mail(*): [illegible]

2. Identificación de la Atención Brindada

Descripción:

[illegible]

Firma del Usuario

3. Acciones adoptadas por la Entidad

Detalle

Se le indicó al usuario, que cuando se presenten inconvenientes en el registro de inscripción de Record de obras electrónicamente, tienen a su disposición el formato oficial de Inscripción de Record de Obras, luego de ser llenado debe presentarlo por mesa de partes. Asimismo se le recomendó no realizar la inscripción de Record de obras electrónicamente el último día de la fecha de su vencimiento, tal vez que podrían presentarse inconvenientes en el sistema, ya sea con el internet u otros.

LIBRO DE RECLAMACIONES

Fecha (dd/mm/aa)(*): 05 - Mayo - 2015

Hoja de Reclamación

Nº 000020 -2011

ORGANISMO SUPERVISOR DE LAS CONTRATACIONES DEL ESTADO-SEDE HUARAZ

Av. Centenario 1017 Independencia - Huaraz - Ancash

1. Identificación del Usuario

Nombre(*): Manuel Jachillo Garro

Domicilio(*): Pj. Ucanan s/n - Huaraz

DNI/CE(*): 11054 08 19 Teléfono/e-mail(*): 963607588 majachi@hotmail.

2. Identificación de la Atención Brindada

Descripción: Inscripción Ejecutor de obra de LIDER CONS INVERSIONES MULTIPLES E.I.R.L. con RUC: 20533810195.
se realizo el debido pago de acuerdo al TUPA y se realizo la inscripción vía electronica el cual se consigno por error humano la fecha de ingreso el cual se me notifico via correo electronico más no tener una notificación física a mi domicilio fiscal ya que supuestamente se me dio un plazo determinado y el cual no se me aprobo dicha inscripción así perdiendo el pago de la tasa más ya no poder subsanar o tener alguna consideración el cual me mencionan pagar de nuevo la tasa de inscripción la suma de S/ 349.06 para tener la inscripción aprobado para poder participar en una Licitación Pública.

Firma del Usuario

11054 08 19

3. Acciones adoptadas por la Entidad

Detalle Al administrado se le informa que las notificaciones en los procedimientos de inscripción y [illegible] de ejecutor y consultor de obras se realizan electronicamente en la bandeja de mensajes del proveedor, lo cual esta obligado a debisarlo constantemente mientras dure la etapa de evaluación previa de su tramite, que es de 30 días hábiles.
Asimismo, con relación a la no aprobación de su tramite, se le indico que puede impugnar mediante los recursos de reconsideración y/o Apelación, lo que cree por conveniente el usuario; a fin de realizar una nueva evaluación el Tramite que ya había inicia

LIBRO DE RECLAMACIONES

Hoja de Reclamación

Fecha (dd/mm/aa)(*):

Nº 000021 -2011

ORGANISMO SUPERVISOR DE LAS CONTRATACIONES DEL ESTADO-SEDE HUARAZ

Av. Centenario 1017 Independencia - Huaraz - Ancash

1. Identificación del Usuario

Nombre(*): Aníbal Mendoza Prejo

Domicilio(*): Mz 28 Lte 3 Nicrupampa

DNI/CE(*): 41163464 Teléfono/e-mail(*): 944432770

2. Identificación de la Atención Brindada

Descripción:

La atencion brindada fue amable mi queja va contra el sistema del OSCE, pues pague una tasa de S/50 y luego corregi el pago realizando el pago de 221.00 para la EMP. KAM consultoria y construccion y fecha 08/09/15 pero el sistema a la fecha no se actuó el sistema y nuevamente de pago pagar me parece que por culpa del sistema no podemos perjudicarnos en los procesos el codigo pago fue 07668 N° operacion 440622 - 08 setiembre 15. espero soluciones en el sistema

RUC 20542010798

Firma del Usuario

3. Acciones adoptadas por la Entidad

Detalle

LIBRO DE RECLAMACIONES

Fecha (dd/mm/aa)(*): 12/12/2012

Hoja de Reclamación
Nº 000022 -2011

ORGANISMO SUPERVISOR DE LAS CONTRATACIONES DEL ESTADO-SEDE HUARAZ

Av. Centenario 1017 Independencia - Huaraz - Ancash

1. Identificación del Usuario

Nombre(*): [illegible]

Domicilio(*): [illegible]

DNI/CE(*): [illegible] Teléfono/e-mail(*): [illegible]

2. Identificación de la Atención Brindada

Descripción:

[illegible]

Firma del Usuario

LIBRO DE RECLAMACIONES

Fecha (dd/mm/aa)(*):

Hoja de Reclamación

Nº 000023 -2011

ORGANISMO SUPERVISOR DE LAS CONTRATACIONES DEL ESTADO-SEDE HUARAZ

Av. Centenario 1017 Independencia - Huaraz - Ancash

1. Identificación del Usuario

Nombre(*): Vizcardo Paredes, Franklin Diomedes

Domicilio(*): Calle Uno N° 170 Urb. Rosas Pampa

DNI/CE(*): 07869818 Teléfono/e-mail(*): 943666819-roca.s.a.c@hot

2. Identificación de la Atención Brindada

Descripción: Lo pero cortesia del personal de esta agencia que se encuentra debajo del monitor para la sala de espera de los usuarios del dia de: 07/03/2015 - 12:08 p.m. Por darle mayor importancia a estar escribiendo con su celular antes de brindar un buen servicio.

Firma del Usuario

3. Acciones adoptadas por la Entidad

Detalle: El dia 07/03/2016 se apersonó el Administrado solicitando y señalando que el Sistema del RNP no sirve porque el habia Ingresado al Formulario su Informacion y no servia, por tanto pidió que se lo llenara el formulario para su empresa, se le orientó la manera de Ingresar al formulario y se le indicó además paso a paso como tenia que agregar los datos, sin embargo insistió que yo lo llenara le comuniqué que el Formulario era una declaracion jurada por tanto el tenia que Ingresar su Informacion y en ese momento me llamó descortes pese a este incidente se le brindo la orientacion pudiendo completar y enviar su formulario de Persona Jurídica.

ANEXO 4

TABLA ESTANDAR DE INTERPRETACIÓN

El puntaje total obtenido con respecto a la información presentada en las tablas 4.2, 4.4, 4.6, 4.8, 4.10 y 4.12 se interpretará dentro de los siguientes rangos:

Tabla N° 9.1

Rango	Calificación
0.0 a 2.00	Inadecuada
2.01 a 3.00	Sub Desarrollado
3.01 a 4.00	Satisfactorio
4.01 a 5.00	Excelente

(*) Estándar de Interpretación

Fuente: elaboración propia en base a la escala empleada

ANEXO 5

DATOS DE LOS INFORMANTES

Personería

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Juridica	175	49,9	49,9	49,9
	Natural	176	50,1	50,1	100,0
	Total	351	100,0	100,0	

Tipo_trámite

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Consultor O.	102	29,1	29,1	29,1
	Ejecutor O.	90	25,6	25,6	54,7
	Legal	16	4,6	4,6	59,3
	Proveedor de ByS	97	27,6	27,6	86,9
	Seace	46	13,1	13,1	100,0
	Total	351	100,0	100,0	

Cargo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Contador	9	2,6	2,6	2,6
	Gerente	42	12,0	12,0	14,5
	Logistica	54	15,4	15,4	29,9
	Titular	109	31,1	31,1	61,0
	Tramitador	137	39,0	39,0	100,0
	Total	351	100,0	100,0	

Instrucción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Primaria	9	2,6	2,6	2,6
	S. No Univ	54	15,4	15,4	17,9
	Secundaria	30	8,5	8,5	26,5

	Univ.	258	73,5	73,5	100,0
	Total	351	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	17	1	,3	,3	,3
	19	3	,9	,9	1,1
	20	4	1,1	1,1	2,3
	21	1	,3	,3	2,6
	22	2	,6	,6	3,1
	23	1	,3	,3	3,4
	24	6	1,7	1,7	5,1
	25	2	,6	,6	5,7
	26	20	5,7	5,7	11,4
	27	12	3,4	3,4	14,8
	28	18	5,1	5,1	19,9
	29	23	6,6	6,6	26,5
	30	43	12,3	12,3	38,7
	31	8	2,3	2,3	41,0
	32	19	5,4	5,4	46,4
	33	14	4,0	4,0	50,4
	34	18	5,1	5,1	55,6
	35	10	2,8	2,8	58,4
	36	22	6,3	6,3	64,7
	37	49	14,0	14,0	78,6
	38	5	1,4	1,4	80,1
	39	3	,9	,9	80,9
	40	2	,6	,6	81,5
	41	1	,3	,3	81,8
	42	1	,3	,3	82,1
	43	14	4,0	4,0	86,0
	44	15	4,3	4,3	90,3
	45	2	,6	,6	90,9
	46	1	,3	,3	91,2
	48	5	1,4	1,4	92,6
	50	3	,9	,9	93,4

55	1	,3	,3	93,7
57	1	,3	,3	94,0
59	2	,6	,6	94,6
60	16	4,6	4,6	99,1
62	1	,3	,3	99,4
68	1	,3	,3	99,7
70	1	,3	,3	100,0
Total	351	100,0	100,0	

ANEXO 6

VALIDACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

GESTIÓN DE CALIDAD Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DEL OSCE - HUARAZ 2015

Variable	Dimensión	Indicadores		Ítems	Opciones de respuesta: Se Aplica Plenamente	Se Aplica en Mayor Grado	Se Aplica Regularmente	Se Aplica en Forma	No se Aplica	No sé	(1) Pertinencia: Existe coherencia entre la Variable y las Dimensiones		Existe coherencia entre las dimensiones y los indicadores		Existe coherencia entre los indicadores y los Ítems		(2) Claridad: La redacción es clara, precisa y comprensible		(3) Relevancia: La opción de respuesta tiene relación con el ítem		Observación y/o sugerencia
					5	4	3	2	1	0	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable Independiente: Gestión de Calidad	Planificación	Cumplimiento de la aplicación de las Normas, Directivas y Protocolos de atención al usuario	a)	¿En la Oficina Desconcentrada de Huaraz se cumple con las normas, directivas y protocolos de atención al usuario?	5	4	3	2	1	0	✓		✓		✓		✓		✓		
		Nivel de impacto de la Oficina Desconcentrad del OSCE en Huaraz	b)	¿El personal de la Oficina Desconcentrada de Huaraz cumple con el código de ética profesional al desempeñar sus funciones?	5	4	3	2	1	0	✓		✓		✓		✓		✓		
		Logro de objetivos de la Desconcentración de la Oficina de Huaraz	c)	¿La Desconcentración de los Servicios de evaluación del RNP en Oficina de Huaraz generar confianza ante el usuario?	5	4	3	2	1	0	✓		✓		✓		✓		✓		
	Hacer	Los usuarios conocen los requisitos para solicitar el Registro Nacional de Provendores	d)	¿El OSCE a través de la Oficina Desconcentrada de Huaraz, promueve la difusión de los requisitos a presentar para los diversos trámites?	5	4	3	2	1	0	✓		✓		✓		✓		✓		
		El área de atención al usuario verifica el cumplimiento de los requisitos para solicitar al	e)	¿El área de atención al usuario verifica el cumplimiento de los requisitos a presentar?	5	4	3	2	1	0	✓		✓		✓		✓		✓		
		El área de atención al usuario orienta correctamente a cerca de los requisitos a presentar para los	f)	¿El área de atención al usuario orienta correctamente a cerca de los requisitos a presentar para los trámites?	5	4	3	2	1	0	✓		✓		✓		✓		✓		
	Verificar	Tiempo de control de requisitos, evaluación y aprobación de los expedientes del Registro Nacional de Provendores (Bienes, Servicio, Ejecutor y Consultor de Obras)	g)	¿En la Oficina Desconcentrada de Huaraz se cumplen los plazos establecidos en el TUPA al evaluar de los expedientes del RNP (Bienes, Servicio, Ejecutor y Consultor de Obras)?	5	4	3	2	1	0	✓		✓		✓		✓		✓		
		Tiempo de evaluación y aprobación de los expedientes de Aumento de capacidad y Ampliación de Especialidad	h)	¿En la Oficina Desconcentrad de Huaraz se cumplen los plazos establecidos en el TUPA al evaluar los expedientes del Aumento de Capacidad de Ejecutor de obras y Ampliación de Especialidad Consultor de Obras)?	5	4	3	2	1	0	✓		✓		✓		✓		✓		
		Orientación al usuario durante la evaluación de los expedientes para subsanaciones correctas	i)	¿En la Oficina Desconcentrad de Huaraz orienta al usuario durante la evaluación de los expedientes para subsanaciones correctas?	5	4	3	2	1	0	✓		✓		✓		✓		✓		
	Actuar	Identificar qué productos y/o servicios son los más solicitados por los usuarios	j)	¿En La Oficina Desconcentrada de Huaraz se identifican qué productos y/o servicios son los más solicitados por los usuarios para mejorar el servicio de atención al usuario?	5	4	3	2	1	0	✓		✓		✓		✓		✓		
		Promover eventos a fin de hacer conocer que procedimientos deben realizar los usuarios y como deben realizarlo	k)	¿La Oficina Desconcentrada de Huaraz promueve eventos a fin de hacer conocer que procedimientos deben realizar los usuarios y como lo deben de realizar?	5	4	3	2	1	0	✓		✓		✓		✓		✓		
		Realiza apoyo de acompañamientos a las entidades durante los procesos de selección	l)	¿La Oficina Desconcentrada de Huaraz realiza apoyo de acompañamientos a las entidades durante los procesos de selección?	5	4	3	2	1	0	✓		✓		✓		✓		✓		

Apellidos y nombres del experto validador: Dr. / Mgtr. / Lic. Dr. LOEL SALVTOR BEDON PAJUELO

Especialidad del validador: Dr. CONTABILIDAD

DNI N. 31663218

(1) **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

(2) **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

(3) **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Huaraz, 21 de agosto del 2018.

Firma del experto informante

VALIDACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

GESTIÓN DE CALIDAD Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DEL OSCE - HUARAZ 2015

Variable	Dimensión	Indicadores		Ítems	Opciones de respuesta: Se Aplica Plenamente	Se Aplica en Mayor Grado	Se Aplica Regularmente	Se Aplica en Forma	No se Aplica	No sé	(1) Pertinencia: Existe coherencia entre la Variable y las Dimensiones		Existe coherencia entre las dimensiones y los indicadores		Existe coherencia entre los indicadores y los ítems		(2) Claridad: La redacción es clara, precisa y comprensible		(3) Relevancia: La opción de respuesta tiene relación con el ítem		Observación y/o sugerencia
					5	4	3	2	1	0	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable dependiente: Satisfacción del Usuario	Confiabilidad	Precisión en la absolución de consultas	a)	¿La Oficina Desconcentrada de Huaraz absuelve con precisión las consultas de los usuarios?	5	4	3	2	1	0	✓		✓		✓		✓		✓		
		La calidad del servicio supera las expectativas de los usuarios	b)	¿La calidad del servicio que brinda la Oficina Desconcentrada de Huaraz supera las expectativas de los usuarios?	5	4	3	2	1	0	✓		✓		✓		✓		✓		
		La atención al usuario es con seriedad	c)	¿En la Oficina Desconcentrada de Huaraz la atención al usuario se con seriedad?	5	4	3	2	1	0	✓		✓		✓		✓		✓		
	Tangibilidad	Equipos con que cuenta la OD son los adecuados para brindar un servicio de calidad	d)	¿Los equipos con que cuenta la Oficina Desconcentrada de Huaraz son los adecuados para brindar un servicio de calidad?	5	4	3	2	1	0	✓		✓		✓		✓		✓		
		Los materiales de orientación y atención al usuario son los necesarios	e)	¿En la Oficina Desconcentrada de Huaraz los materiales de orientación y atención al usuario son los necesarios?	5	4	3	2	1	0	✓		✓		✓		✓		✓		
		La formalidad del personal de la OD es la adecuada para atender al usuario	f)	¿La formalidad del personal de la Oficina Desconcentrada de Huaraz es la adecuada para atender al usuario?	5	4	3	2	1	0	✓		✓		✓		✓		✓		
	Seguridad	El personal de la OD cuenta con las aptitudes necesarias para atender a los usuarios y resolver las consultas y solicitudes	g)	¿El personal de la Oficina Desconcentrada de Huaraz cuenta con las aptitudes necesarias para atender a los usuarios y resolver las consultas y solicitudes?	5	4	3	2	1	0	✓		✓		✓		✓		✓		
		El personal de la OD trata con cortesía a los usuarios	h)	¿El personal de la Oficina Desconcentrada de Huaraz trata con cortesía a los usuarios?	5	4	3	2	1	0	✓		✓		✓		✓		✓		
		Confianza	i)	¿El personal de la Oficina Desconcentrada de Huaraz genera confianza al desempeñar sus funciones?	5	4	3	2	1	0	✓		✓		✓		✓		✓		
	Empatía	Los usuarios tienen accesibilidad a resolver las dudas y consultas que deseen sobre la competencia de la OD	j)	¿Los usuarios tienen accesibilidad para resolver las dudas y consultas que deseen sobre la competencia de la Oficina Desconcentrada de Huaraz?	5	4	3	2	1	0	✓		✓		✓		✓		✓		
		La Comunicación entre los profesionales de la OD y los usuarios es fluida	k)	¿La Comunicación entre los profesionales de la Oficina Desconcentrada de Huaraz y los usuarios es personalizada y cuidadosamente?	5	4	3	2	1	0	✓		✓		✓		✓		✓		
		El personal de la OD comprende las necesidades de los usuarios	l)	¿El personal de la Oficina Desconcentrada de Huaraz comprende las necesidades de los usuarios?	5	4	3	2	1	0	✓		✓		✓		✓		✓		
	Sensibilidad y Capacidad de Respuesta	La pro actividad del personal de la OD contribuye a la satisfacción del usuario	m)	¿La pro actividad del personal del la Oficina Desconcentrada Huaraz contribuye a la satisfacción del usuario?	5	4	3	2	1	0	✓		✓		✓		✓		✓		
		La celeridad de trámite en la evaluación de los expedientes del RNP generan confianza en la atención al usuario	n)	¿La celeridad de trámite en la evaluación de los expedientes del RNP generan confianza en la atención al usuario?	5	4	3	2	1	0	✓		✓		✓		✓		✓		
		El personal de la OD tiene la voluntad de ayudar al usuario ante las dudas y confusiones	o)	¿El personal de la Oficina Desconcentrada tiene la voluntad de ayudar al usuario ante las dudas y confusiones?	5	4	3	2	1	0	✓		✓		✓		✓		✓		

Apellidos y nombres del experto validador: Mgtr. / Lic.: Dr. LOEL SALVTOR BEDON PAJUELO

Especialidad del validador: Dr. CONTABILIDAD

DNI N° 31663218

(1) **Pertinencia**: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

(2) **Claridad**: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

(3) **Relevancia**: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Huaraz, 21 de agosto del 2018.

Firma del experto informante

ANEXO 7

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	351	100,0
	Excluidos[a]	0	,0
	Total	351	100,0

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

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,777	2

Elemento 1: Gestión de Calidad

Elemento 2: Satisfacción del usuario