



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios
en la Oficina de Logística, sede central del Gobierno Regional San
Martín, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTOR(ES):

Arévalo Shapiama, Jorge Raúl (ORCID: 0000-0002-1965-9487)

Villegas Quispe, Edelina (ORCID: 0000-0002-7278-5340)

ASESOR:

Mg. Oblitas Otero, Roberto Carlos (ORCID: 0000-0002-6541-7505)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

FINANZAS

MOYOBAMBA - PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo a nuestras familias, quien se ha convertido en el pilar fundamental para nosotros, y que han demostrado su apoyo día a día, para lograr los objetivos que uno se propone en esta vida; en este caso lograr cumplir con el desarrollo de la tesis.

Los autores

Agradecimiento

Agradecemos principalmente a Dios, dador de vida y fuerzas para poder continuar con todo este proceso educativo. De igual manera a nuestras familias pues con su apoyo incondicional pudimos terminar con este largo camino de aprendizaje, también agradecer a la Universidad Cesar Vallejo por haber abierto sus puertas y permitirme ser parte de esta noble y extraordinaria casa de estudios.

Así mismo agradecer al profesor Roberto Carlos Oblitas Otero por la asesoría que nos brindó durante el desarrollo de la presente investigación.

Los autores

Índice de contenidos

<u>Carátula</u>	i
<u>Dedicatoria</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>Agradecimiento</u>	¡Error! Marcador no definido.ii
<u>Índice de contenidos</u>	iv
<u>Índice de tablas</u>	v
<u>Índice de figuras</u>	viii
<u>Resumen</u>	ix
<u>Abstract</u>	x
<u>I. INTRODUCCIÓN</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>II. MARCO TEÓRICO</u>	4
<u>III. METODOLOGÍA</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>3.1. Tipo y diseño de investigación</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>3.2. Variables y operacionalización</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>3.3. Población, muestra y muestreo</u>	¡Error! Marcador no definido.4
<u>3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</u>	26
<u>3.5. Procedimientos</u>	27
<u>3.6. Método de análisis de datos</u>	27
<u>3.7. Aspectos éticos</u>	28
<u>IV. RESULTADOS</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>V. DISCUSIÓN</u>	57
<u>VI. CONCLUSIONES</u>	¡Error! Marcador no definido.2
<u>VII. RECOMENDACIONES</u>	64
<u>REFERENCIAS</u>	65
<u>ANEXOS</u>	69

Índice de tablas

	PAG.
Tabla 1: ¿Cuándo el personal de la oficina de logística promete efectuar un servicio, lo cumple?	29
Tabla 2: ¿Cuándo tiene un problema, el personal de la oficina de logística muestra un sincero interés por resolverlo, demostrando confiabilidad?	30
Tabla 3: ¿El empleado realiza bien el servicio con calidad?	31
Tabla 4: ¿Cuándo los empleados de la oficina de logística prometen realizar un servicio en un tiempo determinado, lo cumplen? 32	
Tabla 5: ¿Los empleados demuestran estar capacitados para brindar el servicio de atención?	33
Tabla 6: ¿Los empleados de la oficina de logística tienen la competencia para el servicio de atención.?	34
Tabla 7: Los empleados de la oficina de logística le atienden con amabilidad y seguridad a los usuarios?	35
Tabla 8: ¿Los empleados de la oficina de logística tratan a todos los usuarios con igualdad sin discriminación?	36
Tabla 9: ¿Los empleados de la oficina de logística siempre demuestran disposición para brindar ayuda a los usuarios?	37
Tabla 10: Los empleados de la oficina de logística brindan el servicio con prontitud a los usuarios?	38
Tabla 11: ¿Se siente satisfecho con la atención brindada por el área de logística?	40
Tabla 12: Los empleados de la oficina de logística cuentan con la disposición de tiempo para atender a los usuarios?	40
Tabla 13: ¿Cómo se encuentra usted respecto al servicio que ofrece la oficina de logística en cuanto a los lineamientos de control?	42
Tabla 14: ¿Cómo se encuentra usted respecto al servicio que ofrece la oficina de logística en cuanto al cumplimiento de los procesos?	43
Tabla 15: ¿Cómo se encuentra usted respecto al servicio que ofrece la oficina de logística en cuanto al flujo administrativo?	44
Tabla 16: ¿Cómo se encuentra usted respecto al servicio que ofrece la oficina de logística en cuanto al proceso de generación de documentos?	45

Tabla 17: ¿Cómo se encuentra usted respecto al servicio que ofrece la oficina de logística en cuanto al cumplimiento de los requerimientos específicos solicitados?	46
Tabla 18: ¿ Ud. Considera que el servicio de logística ha mejorado en cuanto a gestiones anteriores?	47
Tabla 19: ¿La infraestructura es la adecuada para brindar atención a los usuarios?	48
Tabla 20: ¿Los empleados de la oficina de logística le brindan las facilidades para presentar reclamos en caso de insatisfacción con el servicio?	49
Tabla 21: Los empleados de la oficina de logística brindan el servicio con prontitud a los usuarios	50
Tabla 22: ¿Los empleados de la oficina de logística demuestran disposición para resolver los reclamos presentados oportunamente?	51
Tabla 23: Los empleados de la oficina de logística cuentan con la disposición de tiempo para atender a los usuarios	52
Tabla 24: Prueba de hipótesis general	53
Tabla 25: Prueba de hipótesis específica 1	54
Tabla 26: Prueba de hipótesis específica 2	55
Tabla 27: Prueba de hipótesis específica 3	56

Índice de figuras

	PAG.
Figura 1: ¿Cuándo el personal de la oficina de logística promete efectuar un servicio, lo cumple?	29
Figura 2: ¿Cuándo tiene un problema, el personal de la oficina de logística muestra un sincero interés por resolverlo, demostrando confiabilidad?	30
Figura 3: ¿El empleado realiza bien el servicio con calidad?	31
Figura 4: ¿Cuándo los empleados de la oficina de logística prometen realizar un servicio en un tiempo determinado, lo cumplen?	32
Figura 5: ¿Los empleados demuestran estar capacitados para brindar el servicio de atención?	34
Figura 6: ¿Los empleados de la oficina de logística tienen la competencia para el servicio de atención.?	35
Figura 7: Los empleados de la oficina de logística le atienden con amabilidad y seguridad a los usuarios?	36
Figura 8: ¿Los empleados de la oficina de logística tratan a todos los usuarios con igualdad sin discriminación?	37
Figura 9: ¿Los empleados de la oficina de logística siempre demuestran disposición para brindar ayuda a los usuarios?	38
Figura 10: Los empleados de la oficina de logística brindan el servicio con prontitud a los usuarios?	39
Figura 11: ¿Se siente satisfecho con la atención brindada por el área de logística?	40
Figura 12: Los empleados de la oficina de logística cuentan con la disposición de tiempo para atender a los usuarios?	41
Figura 13: ¿Cómo se encuentra usted respecto al servicio que ofrece la oficina de logística en cuanto a los lineamientos de control?	42
Figura 14: ¿Cómo se encuentra usted respecto al servicio que ofrece la oficina de logística en cuanto al cumplimiento de los procesos?	43
Figura 15: ¿Cómo se encuentra usted respecto al servicio que ofrece la oficina de logística en cuanto al flujo administrativo?	44
Figura:16 ¿Cómo se encuentra usted respecto al servicio que ofrece la oficina de logística en cuanto al proceso de generación de documentos?	45

Figura 17: ¿Cómo se encuentra usted respecto al servicio que ofrece la oficina de logística en cuanto al cumplimiento de los requerimientos específicos solicitados?	46
Figura 18: ¿ Ud. Considera que el servicio de logística ha mejorado en cuanto a gestiones anteriores?	47
Figura 19: ¿La infraestructura es la adecuada para brindar atención a los usuarios?	48
Figura 20: ¿Los empleados de la oficina de logística le brindan las facilidades para presentar reclamos en caso de insatisfacción con el servicio?	49
Figura 21: Los empleados de la oficina de logística brindan el servicio con prontitud a los usuarios	51
Figura 22: ¿Los empleados de la oficina de logística demuestran disposición para resolver los reclamos presentados oportunamente?	51
Figura 23: Los empleados de la oficina de logística cuentan con la disposición de tiempo para atender a los usuarios	52

Resumen

La presente tesis tiene por objetivo Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Oficina de Logística de la Sede Central del Gobierno Regional San Martín, 2020

La metodología de esta investigación, el tipo es aplicada, el enfoque de la presente investigación es cuantitativa, el diseño es no experimental, con nivel correlacional.

El resultado del análisis de la variable independiente calidad de servicio y la variable dependiente satisfacción del usuario, con la aplicación del coeficiente Rho de Spearman es, 0,367 y de acuerdo al baremo de estimación de Spearman, existe una correlación positiva baja. Además el nivel de significancia es menor que 0,05, la cual significa que si existe una relación entre las variables, por lo que concluimos que: La calidad del servicio está estrechamente relacionada con la satisfacción del usuario de la oficina de logística de la Sede Central del Gobierno Regional San Martín, 2020. La conclusión: el análisis descriptivo donde se obtuvo el siguiente resultado, Se efectuaron encuestas a 33 usuarios del Gobierno Regional de San Martín, preguntando: ¿El empleado realiza bien el servicio con calidad?, el 74% indica siempre y el 26% casi siempre, ningún trabajador respondió nunca o casi nunca, lo cual es un buen indicador de un buen servicio con calidad que prestan los trabajadores de logística a los usuarios de esta área

Palabras claves. calidad, servicio, satisfacción, usuarios.

Abstract

This thesis aims to determine the relationship between service quality and user satisfaction in the Logistics Office of the San Martín Regional Government Headquarters, 2020

The methodology of this research, the type is applied, the focus of this research is quantitative, the design is non-experimental, with a correlational level.

The result of the analysis of the independent variable quality of service and the dependent variable user satisfaction, with the application of the spearman's Rho coefficient is 0.367 and according to the Spearman estimation scale, there is a low positive correlation. In addition, the level of significance is less than 0.05, which means that there is a relationship between the variables, so we conclude that: The quality of the service is closely related to the satisfaction of the user of the logistics office at Headquarters Central of the Regional Government of San Martín, 2020. The conclusion: the descriptive analysis where the following result was obtained, Surveys were carried out to 33 users of the Regional Government of San Martín, asking: Does the employee perform the service well with quality? % indicates always and 26% almost always, no worker ever or almost never responded, which is a good indicator of good quality service provided by logistics workers to users in this area

Keywords. quality, service, satisfaction, users.

I. INTRODUCCIÓN

Generalmente, en las entidades públicas los servidores no se preocupan por prestar un buen servicio a los usuarios, ya que no hay competencia entre ellas, a diferencia de las empresas privadas, donde sus trabajadores si son evaluados de acuerdo a su rendimiento y capacitados permanentemente, por lo que, al no existir competencia entre entidades tampoco existe interés de los funcionarios o servidores públicos en la calidad de los servicios que se presta en las entidades públicas, por lo tanto resulta que la satisfacción del usuario es muy baja. Lo que el usuario tiene en cuenta después de ser atendido, es la calidad con la que fue atendido, esta calidad implica desde el ambiente en el que se encuentra hasta, si se le soluciono su consulta o servicio que requiere, por lo que la entidad debe de coincidir estos dos aspectos que tiene en cuenta el usuario, para así poder hablar de satisfacción, debiéndose tener en cuenta que no siempre se llega a satisfacer al usuario ya que depende mucho de la atención que se brinde o la consulta que se haga surgen otras necesidades que hacen que el usuario no termine completamente satisfecho.

De esta visión amplia se aduce que la logística es el proceso de gestionar de forma adecuada, a la luz de los criterios de efectividad, los recursos que posee un grupo de personas orientadas al cumplimiento de unos fines determinados; es decir, que de este proceso se subsumen la utilización y aprovechamiento óptimo de los recursos con los que cuenta las organizaciones y que estos sean aplicados en los tiempos adecuados para su mejor beneficio.

Ante todo, este punto se debe tener presente en todo momento que la prestación de un servicio de calidad se encuentra estrechamente ligada con el agrado de los clientes o usuarios, puesto que en la medida que el cliente provea de una evaluación positiva y haya experimentado un servicio completo y satisfactorio pues existirá cada vez más fidelidad por parte del usuario o cliente.

La presente aborda el tema de la calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios de la oficina de logística del Gobierno Regional San Martín, 2020, lugar que se ha convertido en uno de los factores predeterminantes para la satisfacción de las áreas usuarias mediante la

atención de sus requerimientos presentados, el área usuaria es cada vez más exigente en cuanto a la rapidez con la atención de sus requerimientos, cabe indicar que en el Gobierno Regional San Martín se ha podido visualizar una inadecuada gestión logística, debido a la falta de pautas de control, si bien existen instrucciones para regular los procedimientos correctos, sin embargo la falta de su aplicación puede hacer que la gestión sea insuficiente, estas reglas son determinadas por los titulares, funcionarios y administradores como los funcionarios que integran la organización. Cabe señalar que entre la solicitud del pedido y la formalización de la adquisición mediante la orden de compra u orden de servicio transcurren 15 a 20 días, lo que indica que no se estaría cumpliendo con atender oportunamente los requerimientos de las distintas áreas usuarias, y esto hace que los usuarios se sientan incómodos

En este sentido, es necesario plantearse las siguientes preguntas que originaron la investigación: ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Oficina de Logística de la Sede Central del Gobierno Regional San Martín, 2020?; así mismo, se ha visto conveniente formular problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad en la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Oficina de Logística de la Sede Central del Gobierno Regional San Martín, 2020?, ¿Cuál es la relación entre la seguridad en la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Oficina de Logística de la Sede Central del Gobierno Regional San Martín, 2020?, ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta en la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la oficina de Logística de la Sede Central del Gobierno Regional San Martín, 2020?

Así mismo es preciso señalar que observando los inconvenientes que se tiene con las áreas usuarias por la atención no oportuna de los requerimientos para el cumplimiento de sus objetivos trazados, es que se vuelve necesario llevar a cabo un desarrollo investigativo, con el fin de conocer cómo se relaciona la calidad del servicio con la satisfacción de los usuarios en la Oficina de Logística de la Sede Central del Gobierno Regional San Martín y de esa manera conocer cuáles son las causales que no permiten hacer posible que las adquisiciones se realicen en el menor tiempo posible.

Por otro lado, la presente investigación nos proporciona conocimiento que permitirá enmarcar el estudio de instituciones y entes públicos similares, mediante un servicio de calidad, con el fin de contar con áreas usuarias satisfechas con la atención de sus requerimientos.

Con respecto al contenido anterior, para realizar una investigación adecuada, es conveniente formular el siguiente **objetivo general**: Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Oficina de Logística de la Sede Central del Gobierno Regional San Martín, 2020; de igual forma se plantean los siguientes **objetivos específicos**: Determinar la relación entre la confiabilidad en la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Oficina de Logística de la Sede Central del Gobierno Regional San Martín, 2020, Determinar la relación entre la seguridad en la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Oficina de Logística de la Sede Central del Gobierno Regional San Martín, 2020, Determinar la relación entre la capacidad de respuesta en la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Oficina de Logística de la Sede Central del Gobierno Regional San Martín, 2020.

Asimismo, resulta pertinente plantear la siguiente **hipótesis general**: la calidad del servicio está estrechamente relacionada con la satisfacción del usuario de la oficina de logística de la Sede Central del Gobierno Regional San Martín, 2020, lo cual es de importancia positiva; de igual manera se formulan las **hipótesis específicas**: La confiabilidad en la calidad de servicio posee una relación significativa sobre la satisfacción de los usuarios en la Oficina de Logística de la Sede Central del Gobierno Regional San Martín, 2020. La seguridad en la calidad de servicio posee una relación significativa sobre la satisfacción de los usuarios en la Oficina de Logística de la Sede Central del Gobierno Regional San Martín, 2020. La capacidad de respuesta en la calidad de servicio posee una relación significativa sobre la satisfacción de los usuarios en la Oficina de Logística de la Sede Central del Gobierno Regional San Martín, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro de los antecedentes de investigación se tiene que, a nivel internacional, Armada, E. (2015). en su trabajo de investigación titulado: La Satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad en el Servicio Municipal de Deportes. Percepción, Análisis y Evolución. El autor concluye que la encuesta de calidad del servicio es la base para que la estructura organizativa responda a las nuevas tendencias y necesidades de la población, busque nuevos modelos de gestión para optimizar los recursos y oriente las acciones para mejorar la calidad. Saber que los usuarios tienen una visión de los servicios que reciben y la clave para fidelizarlos es el primer paso para evaluar la implementación de un sistema de calidad que pueda brindar a los ciudadanos los mejores servicios de "valor agregado"

Naranjo, R. (2020). En su investigación: la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Asociación Ecuatoriana de Seguridad Social IES. El autor concluye que el estudio enfatizó que las instituciones del sector público son el eje central de la economía nacional, por lo que es necesario realizar una investigación profunda sobre la atención al cliente que brindan los funcionarios públicos para determinar los factores que causan esta situación en las organizaciones y esto ha hecho que pierdan su reputación, lo que ayudará a mejorar la calidad del servicio

Ros, A. (2016) en su trabajo de investigación titulada: Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual. El autor concluye que lo importante de brindar servicios y satisfacer a la clientela o usuarios se han convertido ahora en uno de los propósitos más importantes que las organizaciones y empresas orientadas al consumidor deben de tener en cuenta. Por lo tanto, la literatura científica ha estado estudiando la calidad de servicio y la satisfacción del usuario y comprendiendo sus causas y consecuencias. Así mismo se debe tener en cuenta que la prestación de servicio de alta calidad y la satisfacción de las necesidades de los usuarios proporcionara a la entidad una determinada cuota de mercado y lo

más importante es que los usuarios creen que seguirán recibiendo sus productos y servicios, y de esa manera recomendaran el uso y los métodos de consumo a otros clientes.

Por otra parte, a nivel nacional, Muñoz, N. (2018). En su investigación titulada: Calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad distrital de Barranco, Lima 2018. El autor concluye que en las entidades gubernamentales los servicios los brindan los empleados, pero, de acuerdo con el marco legal vigente, los criterios para la contratación de empleados son muy diferentes, los cuales variarán al momento de cobrar sueldos u honorarios, creando dificultades y frustración dentro de la Entidad, que luego se vera reflejado en la atención a los ciudadanos que acuden a realizar sus trámites en las entidades públicas , además indica que en la entidad donde se desarrolló la investigación tiene problemas similares, porque siendo una organización que brinda servicios para intereses de la población de acuerdo al plan nacional, tiene defectos en la calidad de los servicios administrativos y atención al usuario o contribuyente , lo que debilita las metas propuestas y los plazos legales.

Chinchayan, AC. (2018) En su trabajo de investigación, el título es: Percepción, Calidad de Servicio del Registro Nacional de Identificación y Ciudadanía, Sede central / Lima, 2017. El autor concluye que con el transcurrir del tiempo se considera más importante brindar a los usuarios una buena calidad de servicio, por lo que se determina que estas empresas utilicen servicios estandarizados para sus clientes, de manera que puedan obtener una atención básica unidireccional sin considerarlos ni brindarlos. La importancia ha disminuido, en las últimas décadas se han actualizado nuevas tendencias y se han buscado servicios de alta calidad, con el objetivo de brindar servicios orientados al cliente.

A nivel local, Riva, D. (2020) en su investigación titulada: Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Medicina, atendidos por los profesionales de enfermería del Hospital II - 2 MINSA Tarapoto. Mayo-octubre 2019. El autor concluye que la satisfacción del usuario con la calidad de tratamiento médico en nuestro país refleja la negligencia de los medios de comunicación., en cuanto a los reclamos y sugerencias referente a la mala

atención a los pacientes de los grupos más desfavorecidos por parte de los trabajadores de la salud. Además, indica que las circunstancias que impulsan a realizar este tipo de trabajos de investigación permiten mejorar la atención al usuario a través de profesionales de la salud con conocimiento profesional y brindar una atención de calidad

Herrera, B. y Landívar, J. (2020). En su trabajo de investigación titulada. El proceso de otorgamiento de citas y la influencia en la calidad de atención al asegurado del Hospital II Es Salud, Tarapoto 2018. Los autores concluyen que el procedimiento de otorgar citas es muy bueno, porque el personal de oficina encargada de referencias realiza sus funciones de manera eficiente, por lo tanto la calidad del procedimiento de otorgamiento de citas satisface a los asegurados y / o usuarios, ya que los puestos y responsabilidades de los empleados están adecuadamente asignados y los empleados utilizan los recursos del hospital, de la mejor manera y mediante diversos medios con el hospital.

Figueroa, A. (2017). En su trabajo de investigación titulada: Manejo de procesos de reclamos y calidad de atención a los clientes EMAPA San Martín S.A. Tarapoto 2016. El autor señaló en la conclusión que dado a que el 62% de los usuarios no fueron informados de los temas que les afectaba, ni se comunicaron con ellos para resolver a tiempo, es que se ha calificado como insuficiente la atención a las quejas; Es decir problemas encontrados en la provisión de servicios de agua potable, servicios de tratamiento de aguas residuales y problemas causados por fugas externas de agua. Del mismo modo, los reclamos no relacionados con la facturación representan el 77% porque la mayoría de los usuarios del servicio, tiene problemas relacionados con el acceso a los servicios, problemas relacionados con la micro medición y problemas relacionados con cortes inadecuados.

Budianto, A. (2019). Ahora bien, Dentro del marco teórico, la calidad del servicio es compleja y se discute con mayor frecuencia en las disciplinas del marketing. La calidad de servicio generalmente descrita y ampliamente evaluada en el servicio es incluso un concepto multidimensional que se establece al evaluar una serie de atributos relacionados con el servicio. Es por esto que el concepto

de calidad del servicio continúa evolucionando, especialmente la necesidad de modelos para evaluar la calidad de los servicios prestados en los mercados modernos. Teniendo en cuenta la comprensión de los expertos antes mencionados sobre la calidad del servicio, los factores que afectan la calidad del servicio, el propósito y las ventajas de los servicios que reflejan las aplicaciones de la calidad del servicio, así como la comprensión de los servicios relacionados con la calidad del servicio y la agrupación de tareas y habilidades de los empleados del mercado moderno, se puede decir que, Los servicios de mercado moderno de alta calidad entienden el nivel de excelencia en el desempeño (desempeño) o comportamiento de los empleados, beneficios y funciones. El mercado moderno en las operaciones de la empresa es satisfacer las necesidades del cliente de manera suficiente y satisfactoria y de acuerdo con las expectativas del cliente

Sánchez, AL. (2017) La calidad del servicio debe ser percibida por los clientes, y lo más importante es la percepción de cada servicio. De hecho, principalmente en términos de servicios, los clientes creen que la calidad es un concepto más amplio que los conceptos técnicos. La calidad del servicio al cliente puede definirse como la satisfacción de las necesidades de los clientes, es decir, satisfacer las expectativas del cliente; en el campo de la evaluación y medición, también se han ampliado los estándares para definir la calidad. La calidad ya no se centra solo en los aspectos objetivos relacionados con el proceso organizacional, hoy en día, los clientes también son considerados como aspectos básicos.

Sovero, SFP. (2019). La calidad de un producto es difícil de identificar, porque sus detalles definen el tipo de producto, por lo que pueden ser tangibles, todo comienza cuando se habla de los servicios de educación y servicios médicos, cuyas características equivalen conceptualmente a la calidad tangible, y al hecho de agregar el concepto de mala calidad o alta calidad dependerá de la percepción del usuario, lo que dificulta que sea reconocida por ellos mismos. Por lo tanto, es importante determinar los elementos que componen la calidad del servicio para que este pueda medirse, controlarse y mejorarse. Actualmente, diferentes equipos de producción apoyan la gestión basada en

recursos, pero hoy las organizaciones dedicadas a la gestión de la calidad deben ser conscientes del aporte de los colaboradores a su organización, que son elementos que suman.

Cruz, IR. (2019) La calidad del servicio se compone de dos palabras clave: (a) servicio y (b) calidad. El servicio es un medio de aportar valor a los clientes, puede promover los resultados que esperan los usuarios sin asumir costos y riesgos. La Real Academia Española de Ciencias (RAE) mantiene la calidad de los atributos o grupos inherentes como objetos y saca conclusiones al juzgar su valor. Su definición reduce continuamente los elementos en la investigación, lo cual es muy importante. Primero, se refiere a detalles o atributos, y luego amabilidad al evaluar las cosas detrás de ellos. La calidad está estrechamente relacionada con el servicio, la información, los procesos, el personal, el sistema, la empresa, los objetivos, etc.

Álvarez, LE. (2015) Con base en el contenido anterior, se puede decir que la calidad del servicio es adecuada a las necesidades de los clientes y la correcta expresión de las necesidades de aceptación. El método de adaptación es de mala calidad. La calidad del servicio también se puede definir ampliando las expectativas del cliente o las diferencias de expectativas, es decir, la percepción más allá del servicio prestado. En este caso, el técnico no solo debe reparar la lavadora dañada, sino también explicar la causa del daño y cómo el cliente debe repararla si el cliente reaparece; este es un hábito que la organización desarrolla y practica para explicar las necesidades y expectativas de los clientes, por lo tanto, brindar servicios que tengan derechos de acceso, sean correctos, ágiles, fáciles de entender, útiles, seguros, oportunos y confiados, y aumenten determinadas situaciones. Errores imprevistos o casi imposibles, a saber, la comprensión, la atención y la eficiencia y dedicación del servicio del cliente, cumplieron sus expectativas de nosotros, generando así más ingresos y reduciendo costos en la organización.

Córdova, M. (2020). La satisfacción del usuario se refiere al modelo de atención que se brinda al ingresar a la organización. En este modelo, los clientes obtienen la satisfacción de supervisores entusiastas, amables y amables, porque los usuarios deben obtener un buen servicio y deben entender la

satisfacción para poder determinar la entrega. El principal deseo por la calidad y tipo de información que se brinda a los usuarios es considerar que todos los usuarios están satisfechos. Para ello, los empleados deben tener ciertas características, como tener una imagen adecuada, actitud amable, encanto, integridad y comprensión, y ser bueno con los usuarios. Tratar

Riva, D. (2020). La satisfacción del usuario es un indicador importante de la calidad del servicio, pero es difícil evaluarlo. Los métodos y medidas de recopilación de datos generalmente afectan las respuestas de los usuarios. Generalmente, los usuarios de las instituciones médicas reciben servicios médicos sin reservas al participar en las encuestas, e incluso expresan satisfacción con ellos. La satisfacción del usuario expresada en entrevistas y encuestas no significa necesariamente buena calidad; Esto puede significar que las expectativas son bajas. Las encuestas son el medio más utilizado para comprender la satisfacción de los usuarios con los servicios que reciben y pueden medir las opiniones de las personas que reciben ayuda; sin embargo, esto no representa la visión general de la comunidad sobre el sistema de salud. Las encuestas más utilizadas en los servicios de salud se realizan durante el proceso de enfermería. Encuesta de satisfacción realizada posteriormente.

Chávez, WL. (2020) La satisfacción del cliente es la sensación de plenitud del cliente. Este es el juicio del cliente sobre la función del producto o servicio adquirido y el porcentaje de retorno que se puede obtener del consumo. Esta es una evaluación de productos y / o servicios. La satisfacción está determinada por la confirmación o no por las expectativas, es decir, la percepción del desempeño de las expectativas en varios puntos de servicio. Los clientes satisfechos suelen volver a comprar, y luego reciben su fidelidad como beneficio, por lo que pueden venderle otros productos. De la misma forma, comunica sus propias experiencias positivas a los demás para que la empresa pueda difundir libremente el impacto ambiental de sus clientes satisfechos.

Sandoval, F. (2018) El usuario debe considerar los atributos, características del producto o servicio adquirido, como durabilidad, la funcionalidad o el manejo cuando se entrega o proporciona el producto. Se debe evaluar desde la perspectiva subjetiva del usuario, por lo que el rendimiento percibido no tiene

que ser coherente con el rendimiento real. Los componentes de la percepción son el sentimiento y la información interna. La sensación se define como una respuesta directa a un simple estímulo del entorno externo, que es llevado a cabo por órganos sensoriales relacionados con los cinco sentidos. La necesidad se define como la falta de sentido de algo y deseo de satisfacerlo, en cierto sentido afecta la percepción de los estímulos, que aumentara o disminuirá según ayuden a resolver la falta de estado carencial.

Según Condor, BM. y Durand, F. (2017) autores de un trabajo de investigación que se inclinó a determinar la incidencia de la calidad y cómo se comporta en la satisfacción reflejada en clientes de un gimnasio ubicado en Huancayo, debido al verse disminuida la afluencia de clientes al local, se decidió proceder a determinar en qué forma la calidad puede incidir en la satisfacción y comodidad. Usando un tipo de investigación explicativa-descriptiva se aplicaron los métodos de deducción y sintéticos, concluyendo que sí existe una influencia entre la calidad y la satisfacción y se recomendó aplicar estrategias que sean útiles para mejorar dicha carencia. Se determina una interacción entre las variables y el grado de incidencia en una sobre la otra de forma deductiva, aplicando la lógica y haciendo un análisis general de la problemática.

Según Liza, CM. y Siancas, CL. (2016) en su investigación sobre la calidad en la ejecución de servicio y la satisfacción en un banco ubicado en Trujillo, fue de relevancia iniciar una investigación que le permitiese a la gerencia del banco tomar las decisiones correctivas debido a que se ha mantenido en el tiempo que este tema es de importancia a la hora de posicionarse en el mercado debido a la competitividad. Se realizaron entrevistas, encuestas y el estudio documental necesario para analizar cómo los clientes perciben la calidad de la entidad. Se usó como herramienta el modelo Servqual, la cual se sustentó en la famosa teoría de Gaps, la cual hace la remarcación entre los anhelos del cliente y la visión del mismo frente a la calidad. En esta investigación, se concluyó que existe una relación positiva entre lo que los clientes desean y lo que obtienen.

Usando los instrumentos adecuadamente se puede determinar la correlación tomando en cuenta que existe en el mercado saber las debilidades y cómo actuar oportunamente.

TEORÍAS EN INGLÉS (TRADUCIDAS)

En los negocios contemporáneos, la logística se considera un diferenciador que se basa en competencias logísticas clave para satisfacer las necesidades del cliente y construir la ventaja competitiva de una empresa. Además, las actividades de logística y gestión de la cadena de suministro (SCM) comparten algunas características con el marketing, en particular una interfaz con el servicio al cliente, ya que las actividades logísticas son esencialmente servicios que, por ejemplo, son intangibles y requieren estrategias diferentes a diferencia de los productos físicos cuyas características pueden justificarse fácilmente. reflejan la calidad del producto. Por lo tanto, la consideración de la calidad del servicio logístico (LSQ) puede ayudar a las empresas a diferenciar no solo sus servicios, sino también su credibilidad ante los clientes. Phuong, T, Grant, D. & Menachof, D. (2020).

Para Zahi, A. et all (2020) la calidad de servicio es un estándar para el grado en que el desempeño real del servicio coincide con las expectativas de los clientes, o la diferencia entre las expectativas de los clientes y su conocimiento del desempeño real del servicio, que es la prestación de servicios de alta calidad por parte del organismos que brindan servicios a las personas, quienes a su vez esperan brindarles los mejores servicios por parte de los proveedores de servicios.

Naushad, A. & Abdulrhman, A. (2020) examinaron la calidad del servicio utilizando cinco dimensiones: tangible, empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad, llegaron a la conclusión de que la calidad del servicio y la atención al cliente conducen a una mayor satisfacción del cliente e influyen en la lealtad del cliente hacia el banco. Hicieron un estudio comparativo entre el banco islámico y el banco convencional y encontraron que la satisfacción del cliente es el resultado de la calidad del servicio brindado, que incluye la capacidad, la amabilidad hacia el cliente y el nivel de eficiencia en la ejecución

de la transacción bancaria, para retener a sus clientes, el banco islámico necesita mejorar la calidad de los servicios y el espacio físico para el cliente.

Para Abbas, J. (2020) la calidad del servicio es una de las dimensiones importantes de la competitividad y ha sido ampliamente estudiada en la literatura de marketing. Como es uno de los pilares más importantes de las instituciones de educación superior y tiene mucho significado para las instituciones de educación superior y los estudiantes, muchos investigadores lo analizaron desde diferentes perspectivas.

Changlin, W. & Thompson, T. (2020) consideran que la calidad del servicio se refiere al grado y la dirección de la discrepancia entre las percepciones y expectativas de los consumidores. Dado que la calidad del servicio tiene un fuerte impacto en el desempeño empresarial y que la medición de la efectividad de SI se centra en los productos más que en los servicios, afirmó que la calidad del servicio era un instrumento apropiado para ser utilizado por los investigadores en la medición de la calidad del servicio de SI. Estos autores evaluaron las medidas de calidad del servicio en cinco dimensiones (es decir, tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) en tres tipos diferentes de organizaciones en tres países. A partir de entonces, la calidad del servicio se ha convertido en un área importante de atención, investigadores y profesionales, ya que ahora se considera un constructo importante y se ha introducido en el modelo de éxito.

Según Dejan, T. (2020), el modelo de calidad del servicio se utiliza para comparar las percepciones del consumidor con sus expectativas. Según este modelo, la calidad del servicio tiene cinco dimensiones: confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles. Las percepciones del consumidor se miden en una escala Likert de 1 (uno) a 7 (siete), donde 1 (uno) representa el grado más bajo y 7 (siete) el grado más alto de acuerdo con la declaración que se ofrece. El modelo de calidad del servicio implica la creación de un cuestionario que, por un lado, mide el desempeño de una empresa en particular a los ojos del usuario del servicio y, por otro, mide las expectativas "ideales" del cliente sobre el servicio que utilizó. Esto da como resultado discrepancias entre el desempeño y las expectativas, que luego

pueden compararse con una "empresa de clase mundial" u otro punto de referencia en el mismo negocio. El modelo de calidad de servicio es un modelo ampliamente aceptado que se utiliza en los mercados empresariales y de consumo final, en los sectores con y sin fines de lucro, así como en diversas industrias de servicios.

Para Nunkoo, R. et all (2020) el concepto de calidad del servicio está estrechamente relacionado con la satisfacción del cliente y se basa en la teoría de la expectativa y la disconformidad. Sin embargo, se ha encontrado que la conceptualización de transacciones específicas de esta teoría es más apropiada para el término de calidad del servicio, desde cuya perspectiva la calidad del servicio es un antecedente de la satisfacción del cliente. Por lo tanto, los clientes evalúan cognitivamente los atributos del servicio de desempeño de la satisfacción del cliente a corto plazo, lo que en última instancia influye en su experiencia general de un servicio. Numerosos estudios empíricos han demostrado que la calidad del servicio tiene un efecto positivo directo en la satisfacción del cliente.

Wong, A, & Yang, F. (2020) señalan que la calidad del servicio significa valor y significados de marca que se articulan cuidadosamente desde el proveedor, lo que debería reforzar la visión del mundo de que todavía existe un nivel de vida adecuada y comodidad, lo que ayuda a confirmar los valores morales y las normas culturales. Más importante aún, los buenos servicios manifiestan un sentido de cuidado y empatía, lo que indica una pizca de amor y calidez ofrecida al huésped, que podría reforzar la autoestima y conectar mejor la marca con el huésped. Los sentimientos disponibles en los encuentros de servicio son un remedio importante para la soledad, ya que las personas solitarias anhelan el calor. Como resultado, la calidad del servicio resuena como simpatía que "infunde significado, estructura y propósito a la vida". Por lo tanto, debe reforzar la autoestima del huésped con un sentido de respeto y cortesía. También proporciona un medio de apoyo que podría mitigar el impacto de la ansiedad.

Para Sakapas, S. & Kittisak, J. (2020) la calidad del servicio se conoce como el grado de satisfacción de un individuo y se informa como un factor necesario en la repetición y la existencia. La literatura ha prestado atención a explorar el

concepto de calidad de servicio, ya que se basa en dos aspectos, incluida la dimensión adecuada de la calidad del servicio y el aspecto operacionalización de la calidad del servicio. Varios investigadores han definido el concepto de calidad del servicio como una forma de actitud, no relacionada con la satisfacción pero asociada con la percepción del desempeño. Además, desde una perspectiva educativa, la explicación de la calidad del servicio es la diferencia entre la expectativa y la percepción sobre los bienes entregados reales.

Por su parte, Alshamsi, A. et al (2020) consideran que la calidad del servicio es un tema muy importante y se considera un factor crítico para las empresas de servicios modernas, ya que se considera una de las herramientas más sólidas para diferenciar el estilo empresarial de otros competidores y tener una ventaja competitiva que permitirá a las empresas para atraer nuevos clientes, además de ser un medio muy importante para la retención de clientes.

Por otra parte, para Xue, H., Sharma, P. & Wild, F. (2019) la satisfacción del usuario se define como una combinación de diferentes factores asociados con el uso de la aplicación de realidad aumentada y el dispositivo de administración asociado. Estos factores incluyen: un sentimiento de poder y logro; un uso eficiente del tiempo, el esfuerzo y otros recursos; contenido significativo; una mejor comprensión del entorno de formación; una interacción natural; un sentimiento de asombro; desempeño que supera las expectativas; alegría; la invocación de sentimientos positivos y recuerdos agradables; inmersión y compromiso; una interacción transparente; el sentimiento de participación en una comunidad; un sentido de privacidad del contenido del usuario; inspiración, aliento y motivación; y, finalmente, creatividad artística.

Para Nirwanto, N & Andarwati, M. (2019) la satisfacción del usuario final se define como la medida en que los usuarios creen que el sistema de información disponible ha cumplido con sus requisitos transformadores; diversas investigaciones utilizan la satisfacción del usuario final como una medida de la eficacia para el éxito o el éxito de sistemas de información. La satisfacción del usuario final consiste en la satisfacción del usuario final del sistema de información y la satisfacción del usuario final con la salida del sistema de

información. La satisfacción del usuario final es la respuesta del destinatario al uso de la salida de un sistema de información y el usuario previsto es el usuario de la información la satisfacción final del usuario de la información es cuánto sistema de información se usa puede ser confiable y puede satisfacer las necesidades de información de los usuarios finales y los resultados son los esperados.

Doll, W. et all (2016) señalan que aunque la satisfacción del usuario es ampliamente utilizada por investigadores y profesionales para evaluar el éxito de los sistemas de información, los problemas importantes relacionados con su significado y medición en los subgrupos de población no se han resuelto adecuadamente. Para ser más útiles en la toma de decisiones, los instrumentos como la satisfacción informática del usuario final, que están diseñados para evaluar el éxito del sistema, deben ser sólidos. Es decir, deberían permitir las comparaciones proporcionando medidas equivalentes en diversas muestras que representan la variedad de condiciones o subgrupos de población presentes en las organizaciones.

Por su parte, Nguyen, T. et all (2017) señalan que un enfoque para aumentar la satisfacción del usuario con las recomendaciones es generar listas de recomendaciones con niveles satisfactorios de popularidad, diversidad y serenidad. Sin embargo, investigaciones anteriores asumen que todos los usuarios tienen las mismas preferencias en cuanto a los niveles de popularidad, diversidad y serenidad en sus listas de recomendaciones, y que los algoritmos de recomendación pueden aprender estas preferencias a partir de las calificaciones de los usuarios.

Se procede a realizar la definición de las Variables: -Calidad de Servicio, - Satisfacción del Usuario

Con respecto a la Calidad de Servicio, se define como una acción o una actividad que puede ser ofrecida por una parte a otra parte, que es básicamente intangible y no puede afectar a ninguna propiedad. Los servicios pueden estar relacionados con productos tangibles o intangibles. Por otra parte la calidad del servicio es una evaluación centrada que refleja la percepción del cliente de

dimensiones específicas del servicio, a saber, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, tangibles. (Agarwal, Gowda, 2020)

La calidad de servicio es un conjunto de tecnologías que funcionan en una red para garantizar su capacidad de ejecutar de manera fiable aplicaciones de alta prioridad y tráfico bajo una capacidad de red limitada. Las tecnologías de calidad de servicio logran esto proporcionando un manejo y una asignación de capacidad diferenciados a flujos específicos en el tráfico de la red. Esto permite a los administradores de red asignar el orden en el que se procesan los paquetes de datos y la cantidad de ancho de banda permitido por la aplicación o el tráfico. (Kinker, Swarnakar, Singh, Rajeev, 2020)

La calidad de servicio también implica el control y la gestión de los recursos de la red estableciendo prioridades para tipos específicos de datos (vídeo, audio, archivos) en cuanto al ofrecimiento de servicios con tecnología respecta. Así mismo la calidad de servicio debe ser alta, con el objetivo de captar una mayor parte de usuarios o clientes, los cuales verterán opiniones acerca de los servicios que obtuvieron, calificándolos y posteriormente recomendando a la empresa u organización que haya satisfecho con sus expectativas como cliente. (Wang, Teo, 2020)

Así mismo la dimensión **confiabilidad**, en la mente de un cliente, el producto funciona o no funciona. Si no funciona como se espera, ha fallado. Esto puede o no ser un problema de fiabilidad. Un cliente o alguien que utiliza su producto aportan un conjunto de expectativas a la experiencia. El rango de expectativas puede variar desde muy poco a muy alto funcionamiento, producción de valor y durabilidad. En parte, se trata de la capacidad funcional, el funcionamiento dentro de las especificaciones y la durabilidad. La definición de fiabilidad del cliente puede o no seguir las especificaciones de diseño. Es la comparación de lo que debería suceder con lo que sucede. (Wang, Shao, Ding, Yan, 2020)

Cabe mencionar también que la fiabilidad está relacionado a lo que alguna vez el ofertante preguntó a un cliente lo que quería en cuanto a la fiabilidad del producto. Comprendió perfectamente que algunas unidades fallarán, que es cuestión de azar. Parecía entender la dificultad de crear cada producto de tal

manera que ninguno fallara. Entonces confió en que todo está bien, siempre y cuando el producto que compre no falle. (Pan, Wang, You, Zhang, Yang, 2020)

De igual forma se conceptualiza la dimensión de **realizar el servicio bien a la primera**, el buen servicio al cliente es una estrategia de toda la compañía para eliminar las causas fundamentales del apoyo, honrar el tiempo, las preferencias y la humanidad de un cliente, así como sacrificarnos al servicio de un apoyo excepcional. Pero, responder a una pregunta como "¿Qué es un buen servicio al cliente?" no es algo que deba tomarse a la ligera. Clavar la definición correcta para su negocio y alinearla con las cualidades que coinciden... puede hacer o deshacer el éxito. (Mantelatto, Camello, 2020)

Con respecto a la **dimensión de capacidad de respuesta**, se define como un gran servicio al cliente significa resolver la pregunta de un cliente de forma rápida y eficaz, lo que requiere una pila de tecnología de calidad. Pero los elementos humanos son tan importantes como los técnicos. Un buen servicio al cliente también implica construir relaciones auténticas entre una empresa y sus clientes. (Henkens, Verleye, Larivière, 2020)

Así mismo **la dimensión de seguridad**, como servicio, es un servicio subcontratado en el que una empresa externa maneja y gestiona su seguridad. En su forma más básica, el ejemplo más simple de seguridad como servicio es el uso de un software antivirus a través de Internet. La forma antigua de hacer las cosas también es costosa; tienes costos iniciales de hardware así como costos continuos de licencias para permitirte usar el software. En cambio, la seguridad como servicio le permite utilizar las mismas herramientas usando sólo un navegador web, lo que lo hace directo y asequible. (Li, Lu, Cui, Darbandi, 2020)

Del mismo modo también se puede afirmar que por lo general, la seguridad como servicio implica aplicaciones como el software antivirus entregado a través de Internet, pero el término también puede referirse a la gestión de la seguridad proporcionada internamente por una organización externa. (Kuo, 2018)

Es importante la amabilidad como parte de la calidad del servicio, el buen trato hacia los clientes significa mucho, los comerciantes de comercio electrónico se esfuerzan por ofrecer la mejor experiencia de compra a todos sus clientes. Después de todo, conseguir que se registren o compren un producto puede haberles costado una cantidad significativa de dinero. Por lo tanto, quieren asegurarse de que todos y cada uno de los clientes reciban el mejor trato y se les incentive a comprar más. (Padesky, 2020)

La gran comunicación en las relaciones con los clientes es un aspecto importante de su carrera para establecerla desde el principio. Es clave en todas las etapas del trabajo conjunto, desde la reunión inicial de introducción hasta completar su primer proyecto, mes o año juntos. Una gran comunicación puede aumentar tu popularidad entre los clientes, mejorar la confianza que te tienen y facilitar la resolución de situaciones difíciles. (Loberg, 2020)

Es importante la capacidad de respuesta a los **reclamos** y proporcionar un excelente servicio al cliente significa hacer un esfuerzo extra para asegurarse de que un cliente está contento y satisfecho con los productos o servicios de una empresa. También implica proporcionar un servicio al cliente de manera oportuna y agradable. Para proporcionar un excelente servicio al cliente, se necesita una excelente comunicación y habilidades de resolución de problemas. (Sharme, Pandit, 2020)

Además un buen servicio de atención al cliente significa normalmente proporcionar un servicio oportuno, atento y optimista a un cliente, y asegurarse de que sus necesidades se satisfacen de una manera que se refleja positivamente en la empresa o negocio. Trayendo como consecuencia de buen servicio una buena reputación y rentabilidad para la organización. (Hidalgo, Núñez, Coto, 2020)

Es necesario **la satisfacción del usuario**, puede definirse como los sentimientos o actitudes del cliente hacia un producto, una empresa o un servicio prestado por una compañía. La satisfacción se crea cuando se satisfacen las necesidades o expectativas del cliente. Aquí entran en juego varios factores, algunos tangibles, por ejemplo: la calidad del producto, la

rapidez de entrega, etc., otros intangibles así como por ejemplo: el comportamiento de su personal hacia los clientes. (Radlinski, 2020)

La satisfacción del cliente indica el cumplimiento que los clientes obtienen al hacer negocios con una empresa. En otras palabras, es el grado de satisfacción de los clientes con su transacción y su experiencia general con la empresa. (Gómez, Herari, Vergara, 2020)

También cabe resaltar que los clientes obtienen la satisfacción de un producto o servicio en función de si su necesidad se satisface sin esfuerzo, de una manera conveniente que los haga leales a la empresa. Por lo tanto, la satisfacción del cliente es un paso importante para ganar la lealtad del cliente. (Ashfaq, Yu, Correira, 2020)

Con Respecto a la dimensión del **rendimiento percibido** es una cuestión central en el pensamiento y la práctica de la comercialización. El rendimiento percibido influye directamente en la satisfacción. Se ha demostrado empíricamente que los vínculos causales directos entre el rendimiento percibido y la satisfacción pueden aumentar significativamente la proporción de la variación explicada en la satisfacción, y que a veces el rendimiento percibido era un predictor aún mejor de la satisfacción que la desconfianza de las expectativas variables. (Ryari, Alavi, Wieseke, 2020)

En la terminología de la comercialización, el rendimiento percibido es la evaluación por parte de los clientes de los méritos de un producto o servicio, y su capacidad para satisfacer sus necesidades y expectativas, especialmente en comparación con sus pares. Los profesionales de la comercialización tratan de influir en el rendimiento percibido por los consumidores de un producto describiendo los atributos que lo hacen superior a la competencia. (Hossain, Jerin, Halbusi, Abdul, Latiff, 2020)

El punto de vista del usuario en la era de Internet, una sola mala experiencia del cliente puede extenderse como un incendio forestal. Afortunadamente, una gran experiencia también puede hacerlo. Independientemente de cuál sea su producto o servicio, las críticas de los consumidores son uno de los pilares más importantes de la reputación de su marca. Dado que las investigaciones indican

que el 90 por ciento de las decisiones de compra están influenciadas por las revisiones en línea, simplemente no se puede subestimar el poder de las pruebas sociales y los testimonios de los clientes. (Ansari, Gupta, 2020)

Con respecto a la **dimensión expectativas**, hablar de superar las expectativas: El servicio al cliente se trata de cumplir y superar las expectativas del cliente. Las expectativas podrían ser diferentes para cada tipo de negocio, pero el principio es el mismo. Los clientes esperan que aquellos que los asisten sean extremadamente útiles, positivos e informativos. Es tu trabajo mencionar todos estos aspectos y hacer saber al gerente de contratación que podrías encajar bien en el puesto mostrando tus cualidades sobresalientes. Si le muestras al director de contrataciones que entiendes bien las expectativas, también le estarás mostrando que estás preparado para proporcionar el mejor servicio al cliente posible. (Roslender, Nielsen, 2020)

Las expectativas del cliente se definen como cualquier conjunto de comportamientos o acciones que los individuos anticipan al interactuar con una empresa. Anteriormente, estas expectativas han girado en torno a los fundamentos de la calidad del servicio y el precio justo. Más recientemente estas expectativas han crecido. Ahora los consumidores buscan un servicio proactivo, interacciones personalizadas y experiencias conectadas a través de todos los canales de distribución. (Yadavalli, Dhingra, Bhayana, Jha, Argawal, 2019)

Los clientes son personas que compran productos y servicios de otras personas (normalmente empresas de un tipo u otro). Lo que los clientes piensan y sienten acerca de una compañía y/o sus productos es un aspecto clave del éxito de los negocios. Las actitudes están formadas por la experiencia del producto, las opiniones de los amigos, el trato directo con la empresa y la publicidad y otras representaciones de la empresa. (Yamada, 2019)

Las opiniones de otros usuarios, una opinión útil incluye suficientes detalles para dar a otros una idea de lo que pasó. Los clientes potenciales quieren saber más que si alguien más fue feliz. Quieren saber qué es exactamente lo que les gustó para poder medir si se ajusta a sus propias preferencias. Sólo comparen

esta reseña de un Dominó. Una reseña no tiene por qué ser la duración de la Guerra y la Paz, pero un recuerdo honesto, detallado y específico ayuda mucho a construir la credibilidad. (Huang, 2018)

La dimensión de **niveles de satisfacción del cliente**, razón fundamental y clave por la que los clientes vuelven a por más es que están satisfechos con su negocio, los productos que han comprado, el servicio que han recibido y, por supuesto, los precios que les han cobrado. La satisfacción del cliente es absolutamente primordial cuando se considera la retención del cliente. (Ji, Prentice, 2020)

Hay básicamente cuatro niveles claramente definidos de satisfacción del cliente. Cada nivel se basa en el grado en que su empresa cumple con las expectativas del cliente. Cuanto más alto sea el nivel que su negocio es capaz de alcanzar, entonces más se construirá la lealtad del cliente que apoyará un mayor éxito. Examinemos cada uno de estos niveles. (Dash, Kiefer, Paul, 2020)

Del mismo modo se dice siempre que el cliente es el rey. Este idioma se ha repetido una y otra vez en todas las empresas. En el nuevo mundo esto es realmente cierto. La compañía que tiene la máxima satisfacción del cliente también tiene las mejores oportunidades de crecimiento. Esto se debe a que si se mide la satisfacción de los clientes, puede ayudar a cambiar de manera óptima su estrategia de marketing y de operaciones. También cabe mencionar que la satisfacción de los clientes de una compañía en particular también puede ser trazada en un nivel de 1 a 5. El nivel 1 representa la menor satisfacción del cliente y el último nivel (nivel 5) es de satisfacción del cliente que muestra la máxima satisfacción del cliente. (Wang, Du, Chiu, Li, 2018)

La insatisfacción del cliente, si un cliente está insatisfecho, el primer paso es identificar y definir su insatisfacción. Sus deseos y necesidades primero deben ser descubiertos y definidos para ver si las características y beneficios del producto o servicio de su empresa pueden satisfacer esos deseos y necesidades. Su insatisfacción, debe ser medida y analizada para obtener una mejor percepción de su nivel de insatisfacción. Una vez que se expongan las razones y el nivel de su insatisfacción, se puede instituir un sistema para

mejorar ese descontento, y se puede aplicar un control para asegurar la continuación de esa mejora en el producto o el nivel de servicio. (Orthaber, 2018)

La satisfacción del cliente se define como una medida que determina el grado de satisfacción de los clientes con los productos, servicios y capacidades de una empresa. La información sobre la satisfacción del cliente, incluyendo encuestas y calificaciones, puede ayudar a una compañía a determinar cómo mejorar o cambiar sus productos y servicios, con el principal objetivo de una organización que debe ser la satisfacción de sus clientes. (Piris, Gay, 2020)

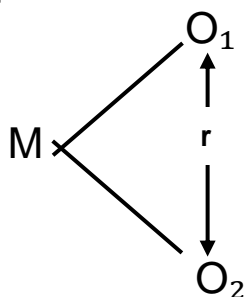
METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación es de tipo aplicada, ya que las variables se operacionalizan por medio de una encuesta dirigida a los participantes del estudio. A través de ella se podrá medir la satisfacción percibida por los usuarios de la oficina de logística de la sede central del Gobierno Regional de San Martín durante el año 2020;

El diseño de investigación que se desarrolla, de acuerdo a la finalidad, naturaleza del problema y los objetivos formulados en el presente trabajo, el presente estudio cumple con los requisitos de ser una investigación no experimental, descriptivo, correlacional porque el objetivo principal es determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Oficina de Logística de la Sede Central del Gobierno Regional San Martín, 2020 de acuerdo al siguiente esquema:

Esquema:



Donde:

M = Muestra

O₁ = Variable 1 (Calidad de servicio)

O₂ = Variable 2 (Satisfacción del usuario)

↓ = Nivel de influencia

3.2. Variables y Operacionalización.

Las variables de la presente investigación son las siguientes:

Variable independiente : Calidad de servicio

Sánchez (2017) La calidad en el servicio, debe ser percibida por los clientes, y lo que cuenta es la percepción de cada uno.

Cruz, IR. (2019) La calidad del servicio se compone de dos palabras clave: (a) servicio y (b) calidad. El servicio es un medio de aportar valor a los clientes, puede promover los resultados que esperan los usuarios sin asumir costos y riesgos. La Real Academia Española de Ciencias (RAE) mantiene la calidad de los atributos o grupos inherentes como objetos y saca conclusiones al juzgar su valor. Su definición reduce continuamente los elementos en la investigación, lo cual es muy importante. Primero, se refiere a detalles o atributos, y luego amabilidad al evaluar las cosas detrás de ellos. La calidad está estrechamente relacionada con el servicio, la información, los procesos, el personal, el sistema, la empresa, los objetivos, etc.

Variable dependiente : Satisfacción del usuario

Córdova (2020) La satisfacción del usuario se refiere al modelo de atención que se brinda cuando ingresa a una organización.

la satisfacción del usuario, puede definirse como los sentimientos o actitudes del cliente hacia un producto, una empresa o un servicio prestado por una compañía. La satisfacción se crea cuando se satisfacen las necesidades o expectativas del cliente. Aquí entran en juego varios factores, algunos tangibles, por ejemplo: la calidad del producto, la rapidez de entrega, etc., otros intangibles así como por ejemplo: el comportamiento de su personal hacia los clientes. (Radlinski, 2020)

3.3. Población, muestra y muestreo

Para la investigación se tiene un universo conformado por todos los usuarios responsables de área que reciben el servicio o soporte por parte

de la oficina de logística en la sede central del Gobierno Regional de San Martín, durante el año 2020, tal como se detalla en el siguiente cuadro:

Tabla 1. Distribución de los usuarios de la oficina de logística en la sede central del Gobierno Regional de San Martín.

N°	Tipo de Usuario	Cantidad
1	RESPONSABLES DE ÁREAS USUARIAS	35
TOTAL		35

Fuente: Listado de Usuarios registrados en Oficina de Logística de sede central Gobierno Regional de San Martín.

Criterios de Inclusión

La población está compuesta por varones y mujeres, con cargo de funcionarios, jefes de área, así como personal que trabajan como locadores de servicio de las diferentes áreas.

Criterios de Exclusión

Practicantes de las diferentes áreas ya que están en proceso de aprendizaje en sus respectivas áreas y sus funciones son de apoyo.

Personas que nunca recibieron el servicio o soporte por parte de la oficina de logística.

Personal de jerarquía mayor (Gerencias) por la dificultad de sacar una cita o encontrarlos en su despacho.

Muestra

Para el desarrollo del estudio se hará uso de un total de Treinta y cinco personas (35) todos ellos usuarios recurrentes de la oficina de logística en la sede central del Gobierno Regional de San Martín durante el año 2020 y que a su vez forman parte de la población total anteriormente mostrada.

Muestreo

La muestra se ha determinado el total de la población consignada de los responsables del área usuaria.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica.

La técnica utilizada es la encuesta, definida como un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población o instituciones, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos.

Instrumentos de recolección de datos

El instrumento con el cual se desarrollará el proceso de recolección de datos es el cuestionario. Éstos serán un total de dos, uno para cada una de las variables evaluadas: calidad de servicio y satisfacción del usuario, los instrumentos son aplicados a los usuarios de la oficina de logística en la sede central del Gobierno Regional de San Martín. Se tratan de dos (02) cada uno destinado para evaluar cada variable de forma separada, conformados por una escala de Likert; cada uno de estos instrumentos fueron recabados de investigaciones previamente realizadas los cuales no fueron manipulados ni modificados en ninguna de sus preguntas.

Para la variable independiente calidad de servicio se desarrolló el cuestionario de “Escala SERVQUAL” perteneciente a Aznarán, M. (2016), el cual posee una validez del 92.58% y una confiabilidad según Alfa de Cronbach del 85.7%; este cuestionario posee un total de doce preguntas divididas en tres dimensiones. Cinco preguntas para la dimensión fiabilidad, tres preguntas para la dimensión seguridad y cuatro preguntas para la dimensión capacidad de respuesta.

Cada pregunta en una escala del 1 al 5, siendo:

Totalmente en desacuerdo	=	1
En desacuerdo	=	2
Neutro	=	3
De acuerdo	=	4
Totalmente de acuerdo	=	5

Mientras que para la variable dependiente satisfacción del usuario se tiene el cuestionario denominado “Encuesta para Medir la Satisfacción” perteneciente a Aznaran, M. (2016), cuya validez es del 90.48% y la confiabilidad se posicionó en el 81.50%; este cuestionario posee un total de tres dimensiones cuyos ítems se dividen de la siguiente manera: tres para medir la dimensión rendimiento percibido, tres para medir la dimensión expectativa y tres para medir la dimensión nivel de satisfacción.

Cada pregunta en una escala del 1 al 5, siendo:

Extremadamente en insatisfecho	=	1
Insatisfecho	=	2
Neutro	=	3
Satisfecho	=	4
Extremadamente satisfecho	=	5

3.5 Procedimientos

Roldan, P. y Facheli, S. (2015,). La técnica a emplear es la encuesta, siendo esta una técnica a través de la cual se interrogan a los sujetos con el fin de obtener de modo sistemático medidas sobre los tópicos derivados de la problemática de investigación previamente construida y que se convierten en los puntos necesarios para conocer

Para la aplicación de la técnica se realizará la coordinación necesaria para aplicar las encuestas a todos los usuarios tanto internos como externos que hacen uso de los servicios allí ofrecidos.

3.6 Método de análisis de datos

Para efectos de análisis de los resultados se procederá a la formulación y aplicación de indicadores sobre la información hallada en la los usuarios de la oficina de logística en la sede central del Gobierno Regional de San Martín.

Descriptivo

Se realizará la descripción de cada una de las variables de manera teórica, práctica y gráfica; con este método se pretende obtener información sobre el comportamiento original de las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario, que brinden datos relevantes y así relacionarlos con el objetivo de esta investigación.

Con el análisis descriptivo se realizan medidas de centralización (también conocidas como media aritmética, mediana, moda), medidas de dispersión (como la varianza y la desviación estándar), además de gráficos (histogramas) para establecer la curva de dispersión a través del programa SPSS25.

3.7 Aspectos éticos

A través de la realización del proyecto se hará uso de todos los parámetros de seguridad de la información necesarios antes, durante y después del procedimiento.

Se hace constar que los datos manejados durante la investigación son plenamente reales por lo cual no existirá manipulación alguna, los mismos han sido extraídos directamente de la oficina de logística de la sede central del Gobierno Regional de San Martín.

Todos los procedimientos realizados estarán plenamente autorizados tanto por las autoridades de la institución, como por los usuarios de los servicios bajo los cuales serán tomadas las muestras.

Por último, cabe destacar que los resultados obtenidos están dirigidos exclusivamente para uso académico, garantizando con ello la discreción de los mismos con el fin de darle a la institución la confianza necesaria con respecto a la reserva de sus actuaciones y con ello evitar dificultades legales o repercusiones impropias.

IV RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DESCRIPTIVO.

Objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Oficina de Logística de la Sede Central del Gobierno Regional San Martín, 2020; de igual forma se plantean los siguientes

Objetivos específicos: 1. Determinar la relación entre la fiabilidad en la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Oficina de Logística de la Sede Central del Gobierno Regional San Martín, 2020.

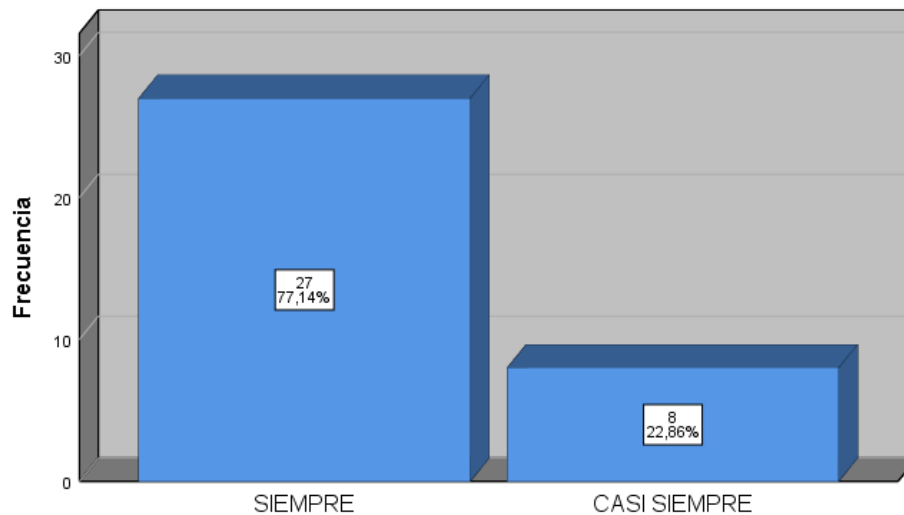
TABLA 1

1. ¿Cuándo el personal de la oficina de logística promete efectuar un servicio, lo cumple?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	27	77,1	77,1	77,1
	CASI SIEMPRE	8	22,9	22,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

FIGURA 1

1. ¿Cuándo el personal de la oficina de logística promete efectuar un servicio, lo cumple?



INTERPRETACIÓN:

Se efectuaron encuestas a 35 usuarios del Gobierno Regional de San Martín, preguntando: ¿Cuándo el personal de la oficina de logística promete efectuar un servicio, lo cumple? El 77% mencionó que siempre, y el 23% casi siempre, lo cual es un excelente indicador de eficiencia y eficacia de los trabajadores del área de Logística del Gobierno Regional, con un cumplimiento satisfactorio por parte de los usuarios de esta área.

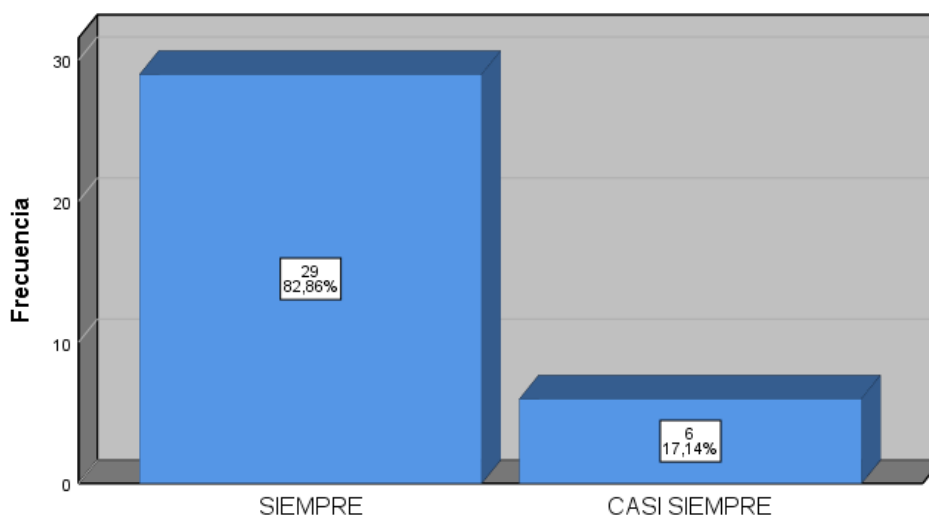
TABLA 2

2. ¿Cuándo tiene un problema, el personal de la oficina de logística muestra un sincero interés por resolverlo, demostrando confiabilidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	29	82,9	82,9	82,9
	CASI SIEMPRE	6	17,1	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

FIGURA 2

2. ¿Cuándo tiene un problema, el personal de la oficina de logística muestra un sincero interés por resolverlo, demostrando confiabilidad?



INTERPRETACIÓN:

Se efectuaron encuestas a 35 usuarios del Gobierno Regional de San Martín, preguntando: ¿Cuándo tiene un problema, el personal de la oficina de logística muestra un sincero interés por resolverlo, demostrando confiabilidad?, el 83% por ciento indica siempre y el 17% casi siempre, lo que demuestra que el 100% de los usuarios consideran que el personal de la oficina de logística muestra un sincero interés por resolverlo, demostrando confiabilidad.

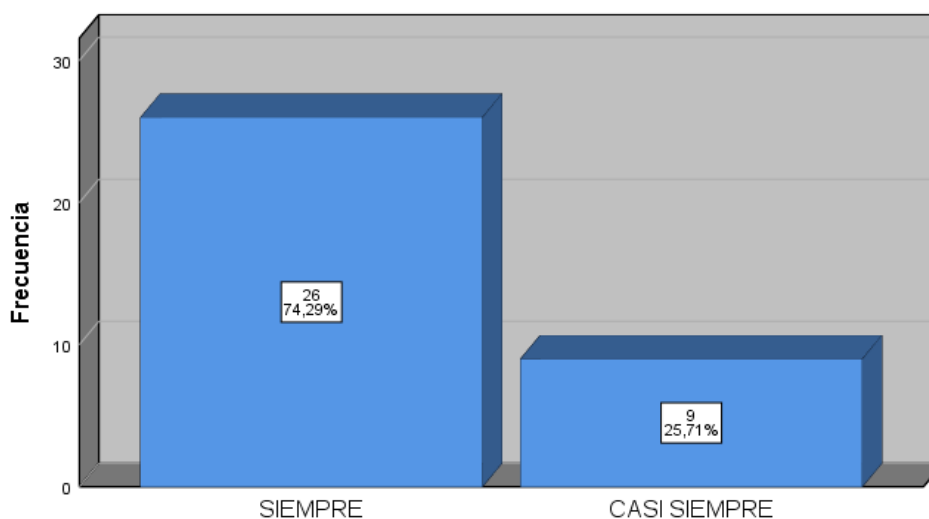
TABLA 3

3. ¿El empleado realiza bien el servicio con calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	26	74,3	74,3	74,3
	CASI SIEMPRE	9	25,7	25,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

FIGURA 3

3. ¿El empleado realiza bien el servicio con calidad?



INTERPRETACIÓN:

Se efectuaron encuestas a 35 usuarios del Gobierno Regional de San Martín, preguntando: ¿El empleado realiza bien el servicio con calidad?, el 74% indica

siempre y el 26% casi siempre, ningún trabajador respondió nunca o casi nunca, lo cual es un buen indicador de un buen servicio con calidad que prestan los trabajadores de logística a los usuarios de esta área.

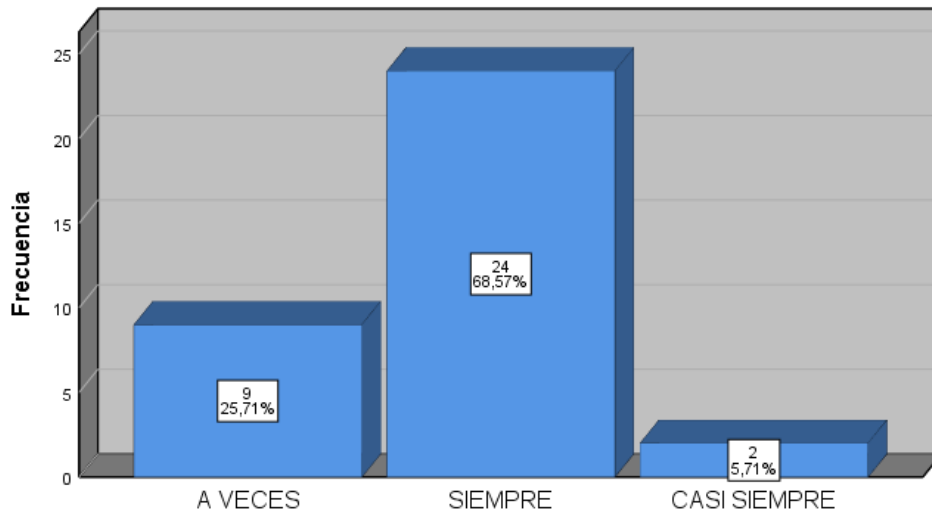
TABLA 4

4. ¿Cuándo los empleados de la oficina de logística prometen realizar un servicio en un tiempo determinado, lo cumplen?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	9	25,7	25,7	25,7
	SIEMPRE	24	68,6	68,6	94,3
	CASI SIEMPRE	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

FIGURA 4

¿Cuándo los empleados de la oficina de logística prometen realizar un servicio en un tiempo determinado, lo cumplen?



INTERPRETACIÓN:

Se efectuaron encuestas a 35 usuarios del Gobierno Regional de San Martín, consultando: ¿Cuándo los empleados de la oficina de logística prometen realizar un servicio en un tiempo determinado, lo cumplen? El 25% indica a veces, el 6% casi siempre y el 69% siempre, de las respuestas indicadas demuestra que los servicios prestados por los trabajadores del área de logística el 75% indica que siempre y casi siempre y un 25% a veces, lo que evidencia que existe cumplimiento razonable dentro de los plazos establecidos de los servicios prestados.

Objetivo específico 2:

Determinar la relación entre la seguridad en la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Oficina de Logística de la Sede Central del Gobierno Regional San Martín, 2020

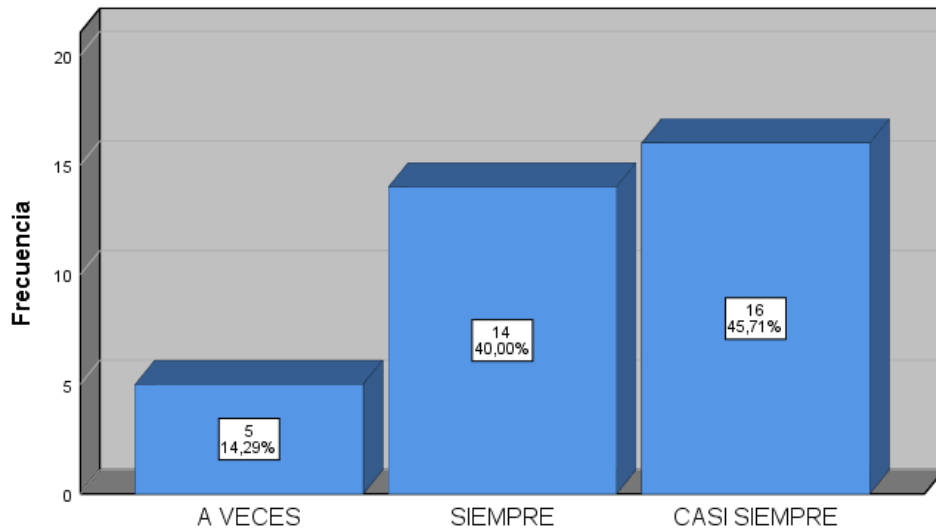
TABLA 5

5. ¿Los empleados demuestran estar capacitados para brindar el servicio de atención?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	5	14,3	14,3	14,3
	SIEMPRE	14	40,0	40,0	54,3
	CASI SIEMPRE	16	45,7	45,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

FIGURA 5

5. ¿Los empleados demuestran estar capacitados para brindar el servicio de atención?



INTERPRETACIÓN:

Se efectuaron encuestas a 35 usuarios del Gobierno Regional de San Martín, consultando: ¿Los empleados demuestran estar capacitados para brindar el servicio de atención?, un 14% indica, un 40% siempre, y un 46% casi siempre, lo cual demuestra que los trabajadores de logística, cuentan con las capacidades necesarias para desarrollar su trabajo con seguridad.

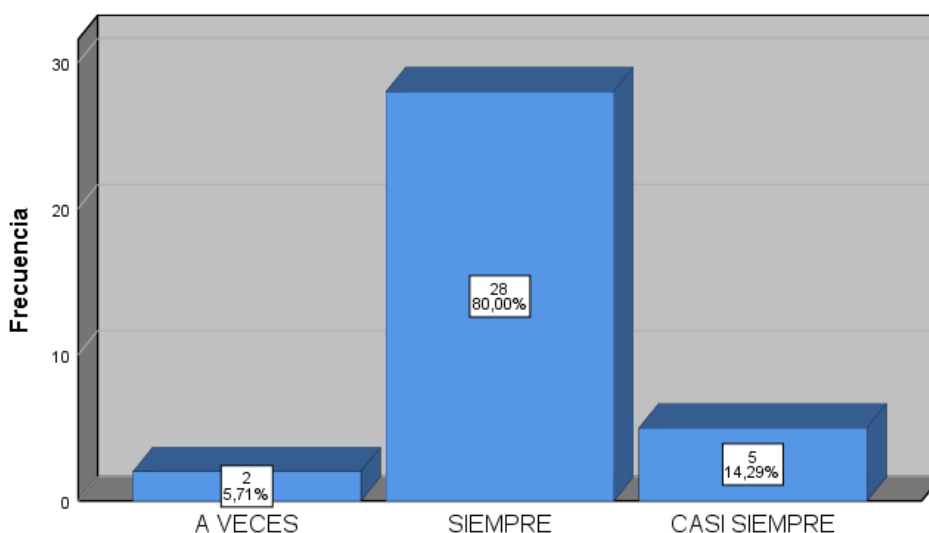
TABLA 6

6. ¿Los empleados de la oficina de logística tienen la competencia para el servicio de atención.?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	2	5,7	5,7	5,7
	SIEMPRE	28	80,0	80,0	85,7
	CASI SIEMPRE	5	14,3	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

FIGURA 6

6. ¿Los empleados de la oficina de logística tienen la competencia para el servicio de atención.?



INTERPRETACIÓN:

Se efectuaron encuestas a 35 usuarios del Gobierno Regional de San Martín, consultado: ¿Los empleados de la oficina de logística tienen la competencia para el servicio de atención?, el 6% indica que a veces, el 80% menciona siempre, y el 14% casi siempre, lo que demuestra que los trabajadores de esta oficina tienen las competencias necesarias para desarrollar su labor.

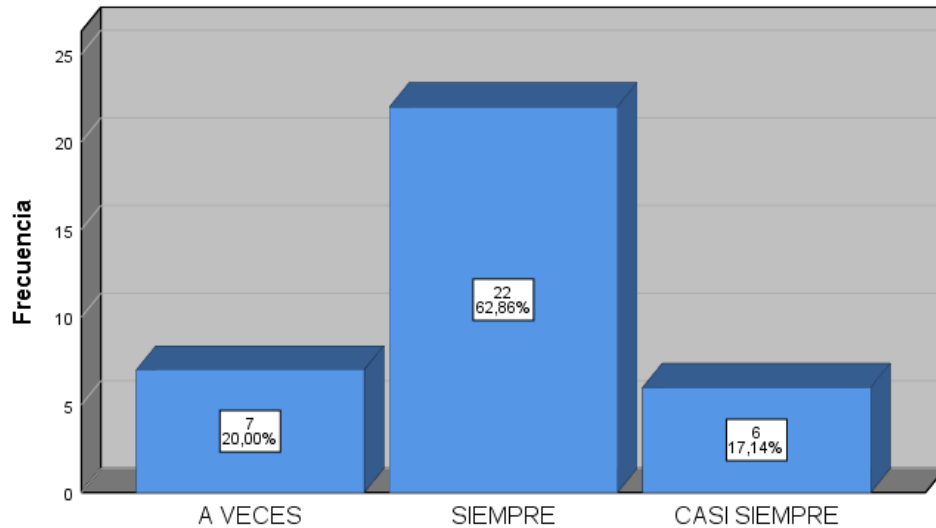
TABLA 7

7. ¿Los empleados de la oficina de logística le atienden con amabilidad y seguridad a los usuarios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	7	20,0	20,0	20,0
	SIEMPRE	22	62,9	62,9	82,9
	CASI SIEMPRE	6	17,1	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

FIGURA 7

7. ¿Los empleados de la oficina de logística le atienden con amabilidad y seguridad a los usuarios?



INTERPRETACIÓN:

Se efectuaron encuestas a 35 usuarios del Gobierno Regional de San Martín, consultado: ¿Los empleados de la oficina de logística le atienden con amabilidad y seguridad a los usuarios? , el 20% indica a veces, el 63% siempre y un 17% casi siempre, este indicador demuestra que el 80% de los empleados de la oficina de logística atienden con amabilidad y seguridad a los usuarios.

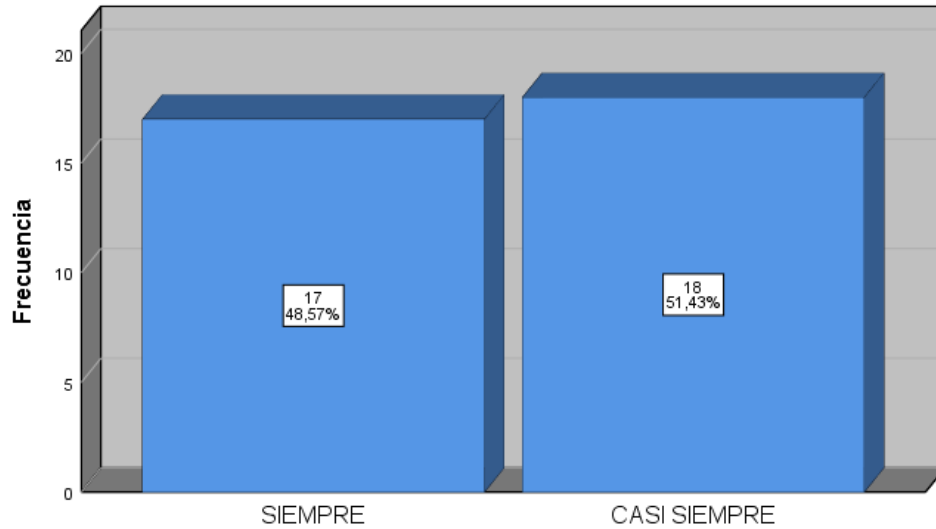
TABLA 8

8. ¿Los empleados de la oficina de logística tratan a todos los usuarios con igualdad sin discriminación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	17	48,6	48,6	48,6
	CASI SIEMPRE	18	51,4	51,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

FIGURA 8

8. ¿Los empleados de la oficina de logística tratan a todos los usuarios con igualdad sin discriminación?



INTERPRETACIÓN:

Se efectuaron encuestas a 35 usuarios del Gobierno Regional de San Martín, consultado:

¿Los empleados de la oficina de logística tratan a todos los usuarios con igualdad sin discriminación?, el 49% indica siempre y el 51% menciona que casi siempre, lo importante que ningún usuario menciona nunca o casi nunca, que no existe discriminación por parte de los empleados de la oficina de logística con los usuarios.

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre la capacidad de respuesta en la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Oficina de Logística de la Sede Central del Gobierno Regional San Martín, 2020.

TABLA 9

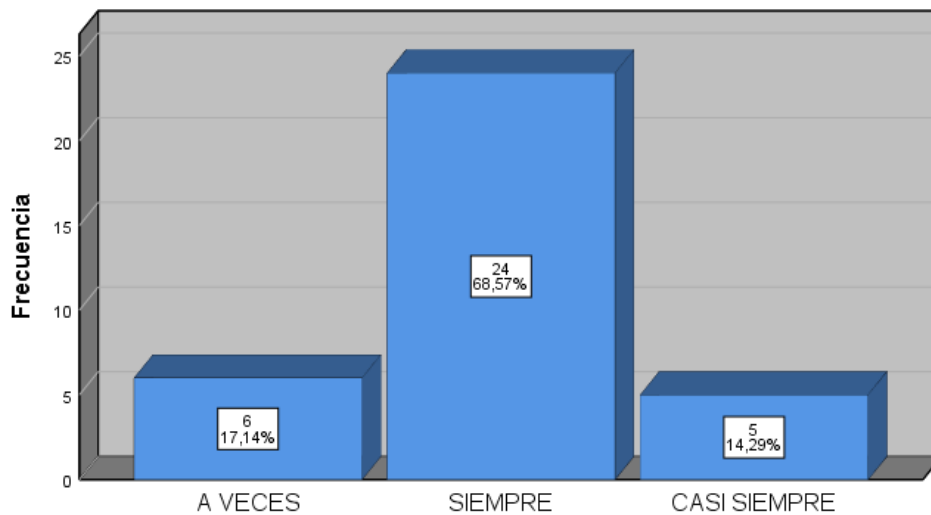
9. ¿Los empleados de la oficina de logística siempre demuestran disposición para brindar ayuda a los usuarios?

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	A VECES	6	17,1	17,1	17,1
	SIEMPRE	24	68,6	68,6	85,7
	CASI SIEMPRE	5	14,3	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

FIGURA 9

9. ¿Los empleados de la oficina de logística siempre demuestran disposición para brindar ayuda a los usuarios?



INTERPRETACIÓN:

Se efectuaron encuestas a 35 usuarios del Gobierno Regional de San Martín, consultado:

¿Los empleados de la oficina de logística siempre demuestran disposición para brindar ayuda a los usuarios?, el 17% indica que a veces, el 69% siempre, el 14% casi siempre, lo que evidencia que los colaboradores de la oficina de logística siempre demuestran disposición para brindar ayuda a los usuarios.

TABLA 10

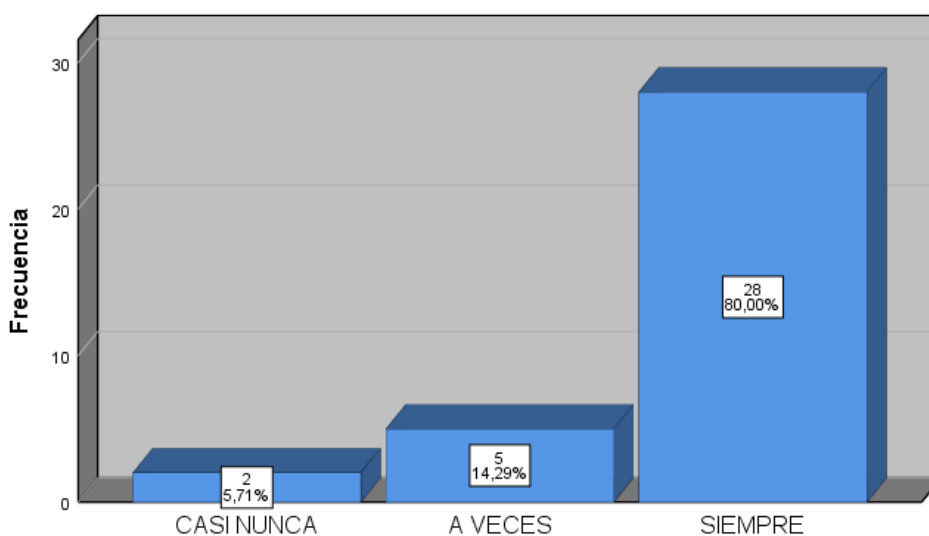
10. Los empleados de la oficina de logística brindan el servicio con prontitud a los usuarios?

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	CASI NUNCA	2	5,7	5,7	5,7
	A VECES	5	14,3	14,3	20,0
	SIEMPRE	28	80,0	80,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

FIGURA 10

10. Los empleados de la oficina de logística brindan el servicio con prontitud a los usuarios?



INTERPRETACIÓN:

Se efectuaron encuestas a 35 usuarios del Gobierno Regional de San Martín, consultado:

¿Los empleados de la oficina de logística brindan el servicio con prontitud a los usuarios?, el 6% indica que casi nunca, el 14% a veces y el 80% siempre, con lo que se evidencia que 80% recibió el servicio con prontitud y cuentan con una buena capacidad de respuesta y sólo un 6% se encuentra descontento por que indica casi nunca y el 14% a veces, por lo que esta área tiene que evaluar los tiempos del servicio para mejorar ese 20% de descontento.

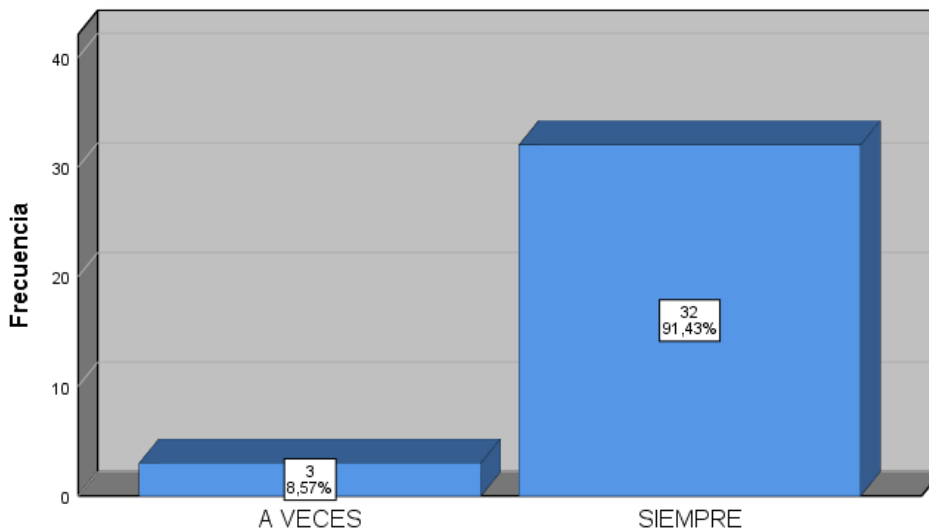
TABLA 11

11. ¿Se siente satisfecho con la atención brindada por el área de logística?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	3	8,6	8,6	8,6
	SIEMPRE	32	91,4	91,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

FIGURA 11

11. ¿Ud. ¿Se siente satisfecho con la atención brindada por el área de logística?



INTERPRETACIÓN:

Se efectuaron encuestas a 35 usuarios del Gobierno Regional de San Martín, consultado si: ¿Se siente satisfecho con la atención brindada por el área de logística?, el 9% indica a veces y el 91% siempre, lo cual es un buen indicador de capacidad de respuesta con la atención brindada a los usuarios.

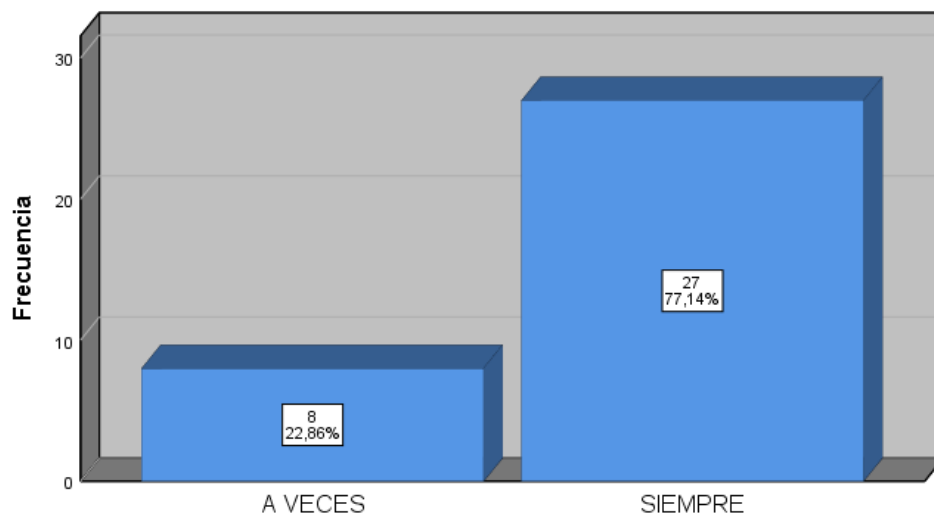
TABLA 12

12. ¿Los empleados de la oficina de logística cuentan con la disposición de tiempo para atender a los usuarios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	8	22,9	22,9	22,9
	SIEMPRE	27	77,1	77,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

FIGURA 12

12. ¿Los empleados de la oficina de logística cuentan con la disposición de tiempo para atender a los usuarios?



INTERPRETACIÓN:

Se efectuaron encuestas a 35 usuarios del Gobierno Regional de San Martín, consultado si:

¿Los empleados de la oficina de logística cuentan con la disposición de tiempo para atender a los usuarios?, el 23% indica que a veces, y el 77% que siempre, lo que evidencia que mayormente cuenta con una capacidad de respuesta oportuna, pero es preciso fortalecer la oficina de logística para cumplir con el 100% a plenitud.

VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DIMENSIÓN: RENDIMIENTO PERCIBIDO.

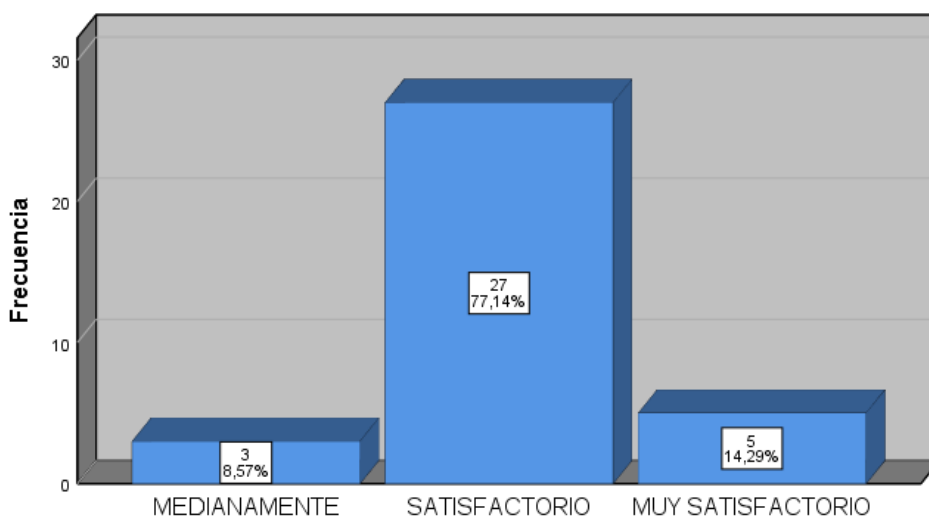
TABLA 13

13 ¿Cómo se encuentra usted respecto al servicio que ofrece la oficina de logística en cuanto a los lineamientos de control?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIANAMENTE	3	8,6	8,6	8,6
	SATISFACTORIO	27	77,1	77,1	85,7
	MUY SATISFACTORIO	5	14,3	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

TABLA 13

13 ¿Cómo se encuentra usted respecto al servicio que ofrece la oficina de logística en cuanto a los lineamientos de control?



INTERPRETACIÓN:

Se efectuaron encuestas a 35 usuarios del Gobierno Regional de San Martín, consultado si: ¿Cómo se encuentra usted respecto al servicio que ofrece la oficina de logística en cuanto a los lineamientos de control?, el 9% indica que medianamente, el 77% menciona que satisfactorio, y el 14% muy satisfactorio, lo que evidencia que el 91% está conforme con el servicio recibido y es un indicador alto, debido a que es una oficina con un alto estándar de requerimientos.

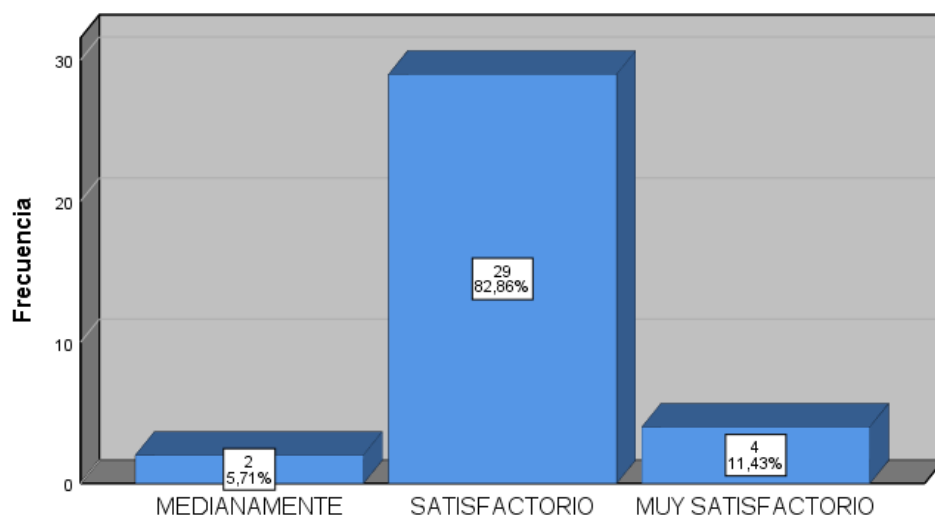
TABLA 14

14. ¿Cómo se encuentra usted respecto al servicio que ofrece la oficina de logística en cuanto al cumplimiento de los procesos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIANAMENTE	2	5,7	5,7	5,7
	SATISFACTORIO	29	82,9	82,9	88,6
	MUY SATISFACTORIO	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

FIGURA 14

14. ¿Cómo se encuentra usted respecto al servicio que ofrece la oficina de logística en cuanto al cumplimiento de los procesos?



INTERPRETACIÓN:

Se efectuaron encuestas a 35 usuarios del Gobierno Regional de San Martín, consultado si:

¿Cómo se encuentra usted respecto al servicio que ofrece la oficina de logística en cuanto al cumplimiento de los procesos?, el 6% indica que medianamente, el 83% satisfactorio y un 11% muy satisfactorio, lo que evidencia que los empleados de la oficina de logística cumplen con los procesos de los usuarios en más del 84% a nivel de satisfactorio.

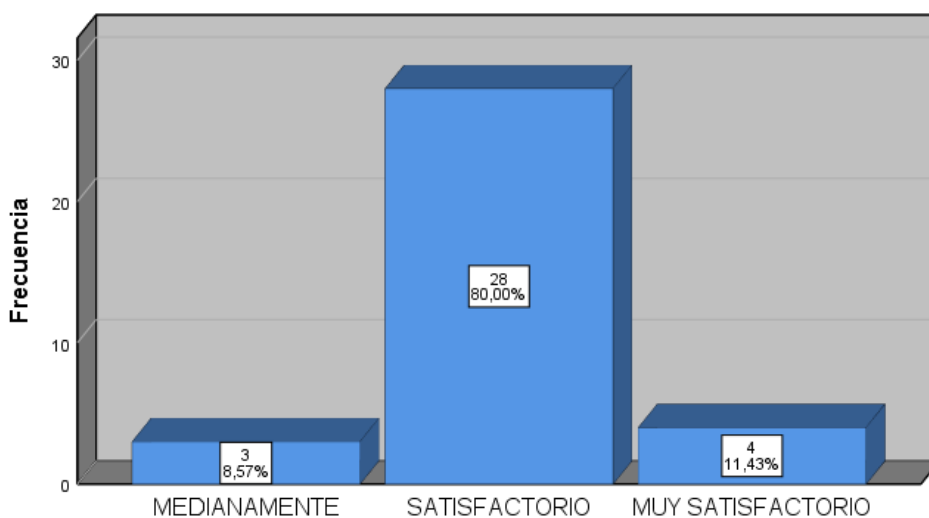
TABLA 15

15. ¿Cómo se encuentra usted respecto al servicio que ofrece la oficina de logística en cuanto al flujo administrativo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIANAMENTE	3	8,6	8,6	8,6
	SATISFACTORIO	28	80,0	80,0	88,6
	MUY SATISFACTORIO	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

FIGURA 15

15. ¿Cómo se encuentra usted respecto al servicio que ofrece la oficina de logística en cuanto al flujo administrativo?



INTERPRETACIÓN:

Se efectuaron encuestas a 35 usuarios del Gobierno Regional de San Martín, consultado si: ¿Cómo se encuentra usted respecto al servicio que ofrece la oficina de logística en cuanto al flujo administrativo?, el 9% indica que medianamente, el 80% satisfactorio y el 11% muy satisfactorio, lo que evidencia que el flujo administrativo es satisfactorio y muy satisfactorio mayoritariamente con un 91%.

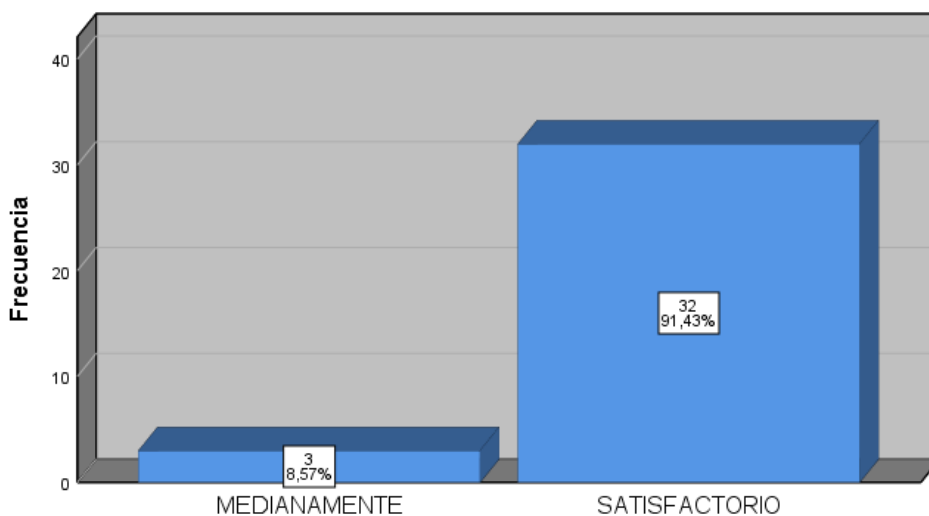
TABLA 16

16. ¿Cómo se encuentra usted respecto al servicio que ofrece la oficina de logística en cuanto al proceso de generación de documentos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		a	e	válido	acumulado
Válido	MEDIANAMENTE	3	8,6	8,6	8,6
	SATISFACTORIO	32	91,4	91,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

FIGURA 16

16. ¿Cómo se encuentra usted respecto al servicio que ofrece la oficina de logística en cuanto al proceso de generación de documentos?



INTERPRETACIÓN:

Se efectuaron encuestas a 35 usuarios del Gobierno Regional de San Martín, consultado si: ¿Cómo se encuentra usted respecto al servicio que ofrece la oficina de logística en cuanto al proceso de generación de documentos?, el 9% indica que medianamente y el 91% satisfactoriamente, lo que significa que el 91% se encuentra muy conforme con la generación de documentos, lo que significa la eficacia de la labor de los empleados.

DIMENSIÓN EXPECTATIVAS

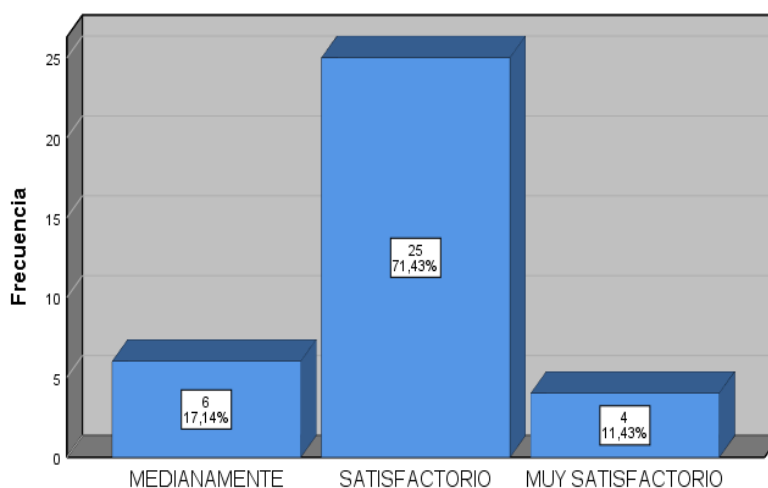
TABLA 17

17. ¿Cómo se encuentra usted respecto al servicio que ofrece la oficina de logística en cuanto al cumplimiento de los requerimientos específicos solicitados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		a	e		
Válido	MEDIANAMENTE	6	17,1	17,1	17,1
	SATISFACTORIO	25	71,4	71,4	88,6
	MUY SATISFACTORIO	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

FIGURA 17

17. ¿Cómo se encuentra usted respecto al servicio que ofrece la oficina de logística en cuanto al cumplimiento de los requerimientos específicos solicitados?



INTERPRETACIÓN:

Se efectuaron encuestas a 35 usuarios del Gobierno Regional de San Martín, consultado si: ¿Cómo se encuentra usted respecto al servicio que ofrece la oficina de logística en cuanto al cumplimiento de los requerimientos específicos solicitados?, el 17% indica que medianamente, el 71% satisfactorio, y el 11% muy satisfactorio, lo que evidencia que los colaboradores de la oficina de logística cumplen en un 82% en nivel de satisfactorio y muy satisfactorio lo cual es importante por el cumplimiento de las expectativas de los usuarios.

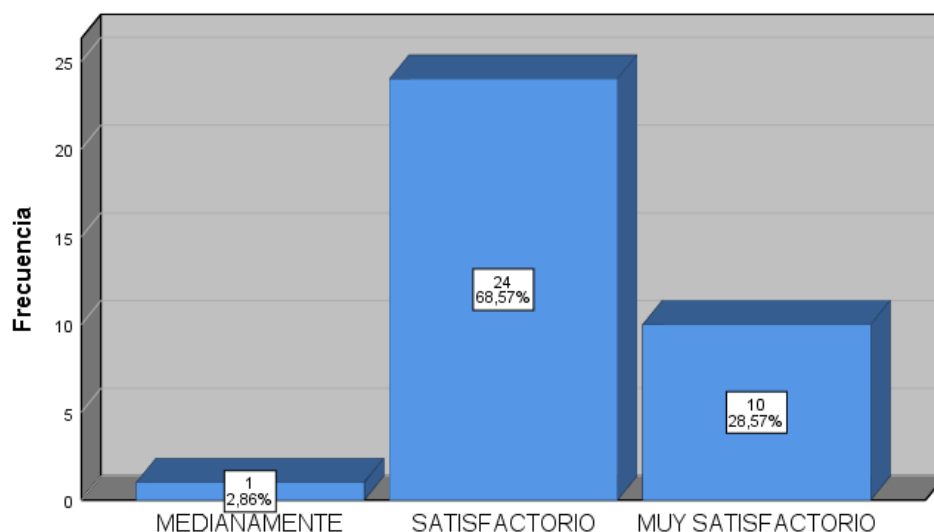
TABLA 18

18. ¿ Ud. Considera que el servicio de logística ha mejorado en cuanto a gestiones anteriores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		a	e		
Válido	MEDIANAMENTE	1	2,9	2,9	2,9
	SATISFACTORIO	24	68,6	68,6	71,4
	MUY SATISFACTORIO	10	28,6	28,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

FIGURA 18

18. ¿ Ud. Considera que el servicio de logística ha mejorado en cuanto a gestiones anteriores?



INTERPRETACIÓN:

Se efectuaron encuestas a 35 usuarios del Gobierno Regional de San Martín, consultado si: ¿ Ud. Considera que el servicio de logística ha mejorado en cuanto a gestiones anteriores?, el 3% indica que medianamente, el 69% satisfactoriamente, y el 29% muy satisfactorio, lo que evidencia que existe una mejora sustancial del servicio de logística ha mejorado en cuanto a gestiones anteriores, lo cual es muy saludable.

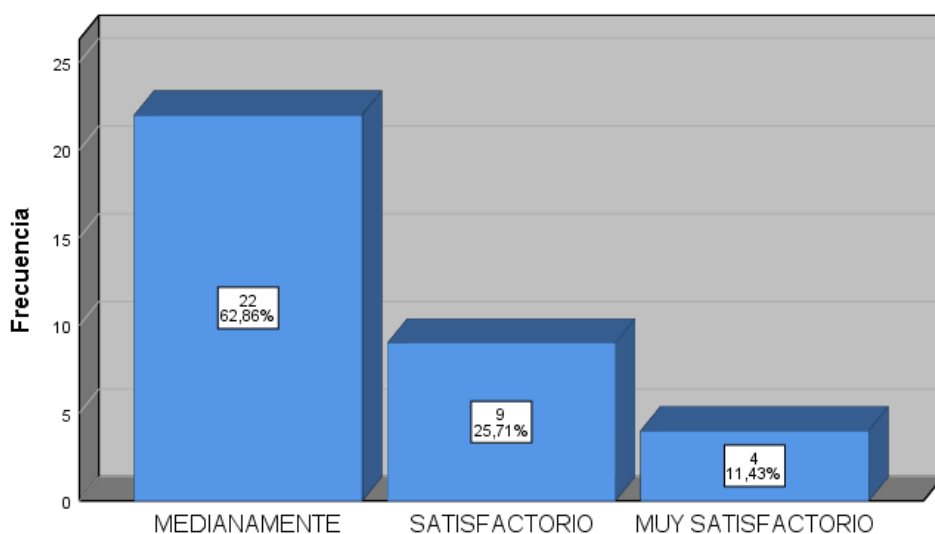
TABLA 19

19. ¿La infraestructura es la adecuada para brindar atención a los usuarios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		a	e		
Válido	MEDIANAMENTE	22	62,9	62,9	62,9
	SATISFACTORIO	9	25,7	25,7	88,6
	MUY SATISFACTORIO	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

FIGURA 19

19. ¿La infraestructura es la adecuada para brindar atención a los usuarios?



INTERPRETACIÓN:

Se efectuaron encuestas a 35 usuarios del Gobierno Regional de San Martín, consultado si: ¿La infraestructura es la adecuada para brindar atención a los usuarios?, el 63% indica que medianamente, el 26% satisfactorio y el 11% muy satisfactorio, lo que evidencia que la entidad tiene que mejorar la infraestructura para la atención de los usuarios por que la mayoría un 63% indica que esta medianamente.

DIMENSIÓN RECLAMOS

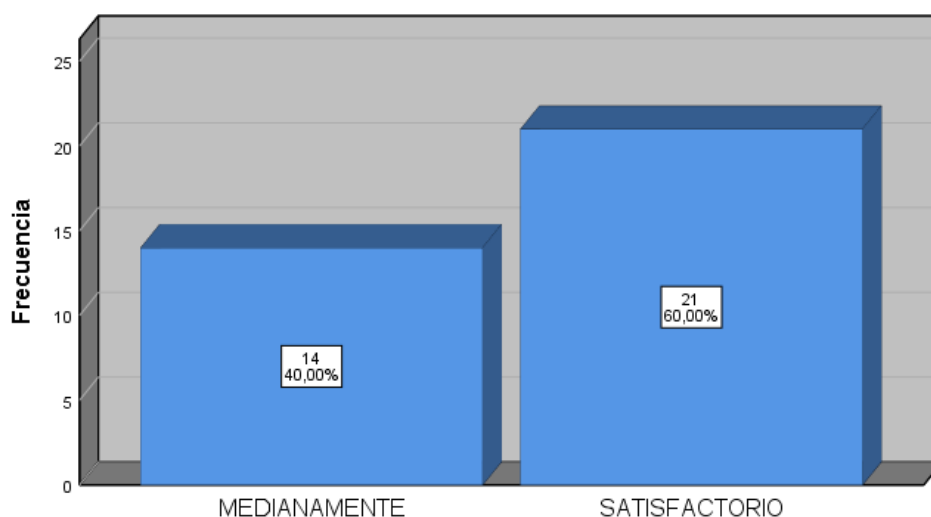
TABLA 20

20. ¿Los empleados de la oficina de logística le brindan las facilidades para presentar reclamos en caso de insatisfacción con el servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIANAMENTE	14	40,0	40,0	40,0
	SATISFACTORIO	21	60,0	60,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

FIGURA 20

20. ¿Los empleados de la oficina de logística le brindan las facilidades para presentar reclamos en caso de insatisfacción con el servicio?



INTERPRETACIÓN:

Se efectuaron encuestas a 35 usuarios del Gobierno Regional de San Martín, consultado si: ¿Los empleados de la oficina de logística le brindan las facilidades para presentar reclamos en caso de insatisfacción con el servicio?, el 40% indica que medianamente, y el 60% satisfactorio, de lo que se evidencia que mayoritariamente el 60% menciona que la oficina de logística le brindan las facilidades para presentar reclamos en caso de insatisfacción con el servicio, lo cual es muy importante para resolver las dificultades que se presentan en las labores de los colaboradores de esta oficina.

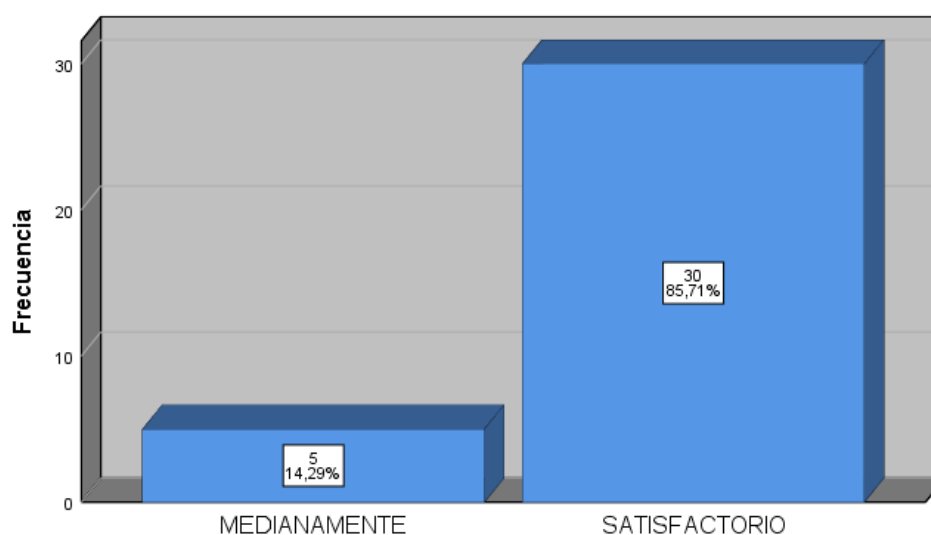
TABLA 21

21. Los empleados de la oficina de logística brindan el servicio con prontitud a los usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIANAMENTE	5	14,3	14,3	14,3
	SATISFACTORIO	30	85,7	85,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

FIGURA 21

21. Los empleados de la oficina de logística brindan el servicio con prontitud a los usuarios



INTERPRETACIÓN:

Se efectuaron encuestas a 35 usuarios del Gobierno Regional de San Martín, consultado si: ¿Los empleados de la oficina de logística brindan el servicio con prontitud a los usuarios?, el 14% indica que medianamente y el 86% satisfactoriamente, lo que evidencia la atención con prontitud de la mayoría de usuarios lo cual es muy satisfactorio por ser una oficina con gran cantidad de atenciones.

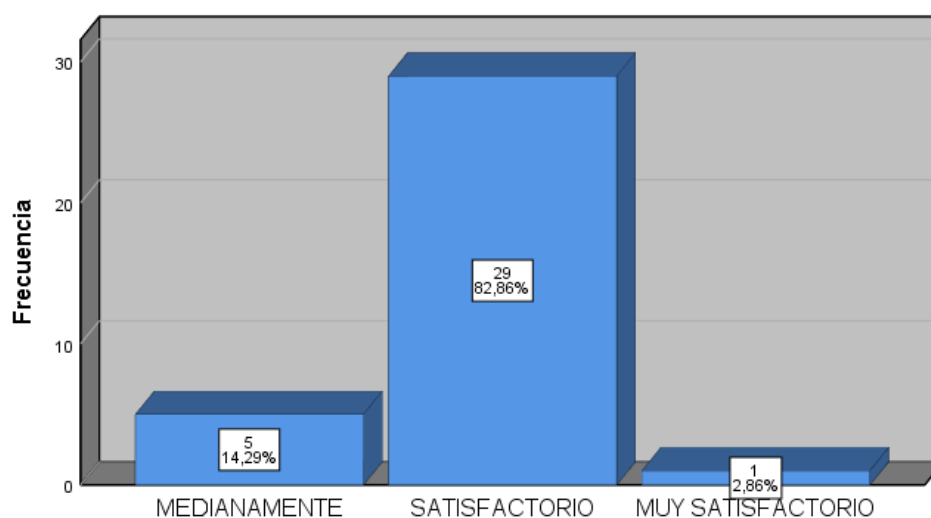
TABLA 22

22. ¿Los empleados de la oficina de logística demuestran disposición para resolver los reclamos presentados oportunamente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		a	e		
Válido	MEDIANAMENTE	5	14,3	14,3	14,3
	SATISFACTORIO	29	82,9	82,9	97,1
	MUY SATISFACTORIO	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

FIGURA 22

22. ¿Los empleados de la oficina de logística demuestran disposición para resolver los reclamos presentados oportunamente?



INTERPRETACIÓN:

Se efectuaron encuestas a 35 usuarios del Gobierno Regional de San Martín, consultado si: ¿Los empleados de la oficina de logística demuestran disposición para resolver los reclamos presentados oportunamente?, el 14% indica medianamente, el 83% satisfactorio, y el 3% muy satisfactorio, lo que evidencia que un 86% se encuentra conforme con disposición de los empleados para resolver los reclamos presentados oportunamente, lo cual es de suma importancia para agilizar los procesos de atenciones y la ejecución presupuestal de las áreas.

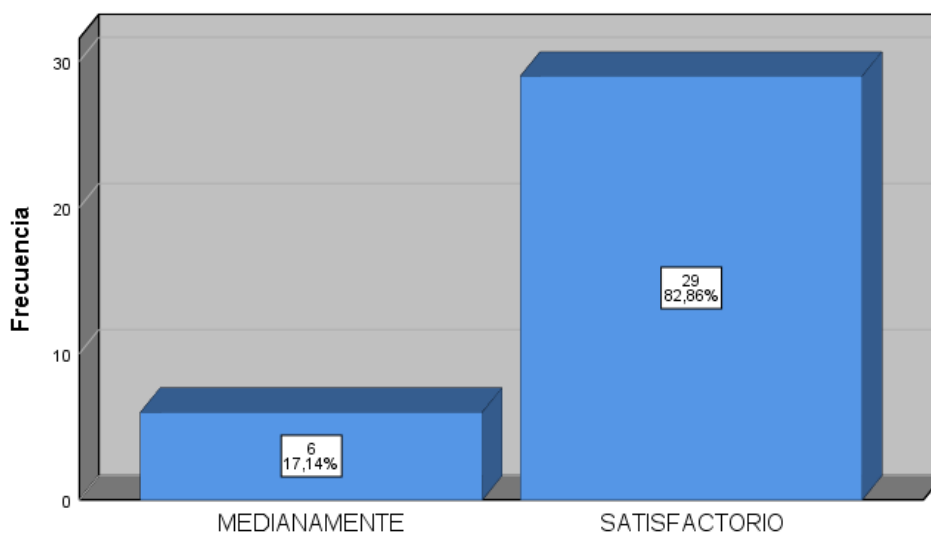
TABLA 23

23. Los empleados de la oficina de logística cuentan con la disposición de tiempo para atender a los usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIANAMENTE	6	17,1	17,1	17,1
	SATISFACTORIO	29	82,9	82,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

FIGURA 23

23. Los empleados de la oficina de logística cuentan con la disposición de tiempo para atender a los usuarios



INTERPRETACIÓN:

Se efectuaron encuestas a 35 usuarios del Gobierno Regional de San Martín, consultado si: Los empleados de la oficina de logística cuentan con la disposición de tiempo para atender a los usuarios, el 17% indica que medianamente, y el 83% satisfactorio, lo que significa que los empleados de logística si cuentan con el tiempo necesario para las atenciones de las áreas usuarias.

4.2 ANÁLISIS INFERENCIAL

FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESTADÍSTICA

PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

H1. La calidad del servicio está estrechamente relacionada con la satisfacción del usuario de la oficina de logística de la Sede Central del Gobierno Regional San Martín, 2020.

H0. La calidad del servicio no está estrechamente relacionada con la satisfacción del usuario de la oficina de logística de la Sede Central del Gobierno Regional San Martín, 2020.

Correlaciones

			CALIDAD DEL SERVICIO (Agrupada)	SATISFACCIÓN N DEL USUARIO (Agrupada)
Rho de Spearman	CALIDAD DEL SERVICIO (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,367*
		Sig. (bilateral)	.	,030
		N	35	35
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,367*	1,000
		Sig. (bilateral)	,030	.
		N	35	35

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

INTERPRETACIÓN:

Debido a que el coeficiente Rho de Spearman es, 0,367 y de acuerdo al baremo de estimación de Spearman, existe una correlación positiva baja. Además el nivel de significancia es menor que 0,05, la cual significa que si existe una relación entre las variables, por lo que concluimos que: La calidad del servicio está estrechamente relacionada con la satisfacción del usuario de la oficina de logística de la Sede Central del Gobierno Regional San Martín, 2020.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Hipótesis específicas1

H1 : La confiabilidad en la calidad de servicio posee una relación significativa sobre la satisfacción de los usuarios en la Oficina de Logística de la Sede Central del Gobierno Regional San Martín, 2020.

H0 : La confiabilidad en la calidad de servicio no posee una relación significativa sobre la satisfacción de los usuarios en la Oficina de Logística de la Sede Central del Gobierno Regional San Martín, 2020.

Correlaciones

			CONFIABILIDAD (Agrupada)	SATISFACCIÓN DEL USUARIO (Agrupada)
Rho de Spearman	CONFIABILIDAD (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,243
		Sig. (bilateral)	.	,040
		N	35	35
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,243	1,000
		Sig. (bilateral)	,040	.
		N	35	35

INTERPRETACIÓN:

Debido a que el coeficiente Rho de Spearman es, 0,243 y de acuerdo al baremo de estimación de Spearman, existe una correlación positiva baja. Además, el nivel de significancia es menor que 0,05, la cual significa que, si existe una relación entre las variables, por lo que concluimos que La confiabilidad en la calidad de servicio

posee una relación significativa sobre la satisfacción de los usuarios en la Oficina de Logística de la Sede Central del Gobierno Regional San Martín, 2020.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

H1. La seguridad en la calidad de servicio posee una relación significativa sobre la satisfacción de los usuarios en la Oficina de Logística de la Sede Central del Gobierno Regional San Martín, 2020.

H0. La seguridad en la calidad de servicio, no posee una relación significativa sobre la satisfacción de los usuarios en la Oficina de Logística de la Sede Central del Gobierno Regional San Martín, 2020.

Correlaciones

			SEGURIDAD (Agrupada)	SATISFACCIÓN DEL USUARIO (Agrupada)
Rho de Spearman	SEGURIDAD (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,181
		Sig. (bilateral)	.	,029
		N	35	35
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,181	1,000
		Sig. (bilateral)	,029	.
		N	35	35

INTERPRETACIÓN:

Debido a que el coeficiente Rho de Spearman es, 0,181 y de acuerdo al baremo de estimación de Spearman, existe una correlación positiva muy baja. Además, el nivel de significancia es menor que 0,05, la cual significa que, si existe una relación entre las variables, por lo que concluimos que la seguridad en la calidad de servicio posee una relación significativa sobre la satisfacción de los usuarios en la Oficina de Logística de la Sede Central del Gobierno Regional San Martín, 2020.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

H1. La capacidad de respuesta en la calidad de servicio posee una relación significativa sobre la satisfacción de los usuarios en la Oficina de Logística de la Sede Central del Gobierno Regional San Martín, 2020.

H0. La capacidad de respuesta en la calidad de servicio, no posee una relación significativa sobre la satisfacción de los usuarios en la Oficina de Logística de la Sede Central del Gobierno Regional San Martín, 2020.

Correlaciones

		CAPACIDAD DE RESPUESTA (Agrupada)	SATISFACCIÓN DEL USUARIO (Agrupada)
CAPACIDAD DE RESPUESTA (Agrupada)	Correlación de Pearson	1	,579**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	35	35
SATISFACCIÓN DEL USUARIO (Agrupada)	Correlación de Pearson	,579**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	35	35

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

INTERPRETACIÓN:

Debido a que el coeficiente Rho de Spearman es, 0,579 y de acuerdo al baremo de estimación de Spearman, existe una correlación positiva moderada. Además, el nivel de significancia es menor que 0,05, la cual significa que, si existe una relación entre las variables, por lo que concluimos que La capacidad de respuesta en la calidad de servicio posee una relación significativa sobre la satisfacción de los usuarios en la Oficina de Logística de la Sede Central del Gobierno Regional San Martín, 2020.

V. DISCUSIÓN.

En la presente tesis se tiene como hipótesis general: La calidad del servicio está estrechamente relacionada con la satisfacción del usuario de la oficina de logística de la Sede Central del Gobierno Regional San Martín, 2020, del

cual fue realizado su análisis inferencial prueba de hipótesis con los resultados, el coeficiente Rho de Spearman es, 0,367 y de acuerdo al baremo de estimación de Spearman, existe una correlación positiva baja. Además el nivel de significancia es menor que 0,05, la cual significa que si existe una relación entre las variables, por lo que concluimos que: La calidad del servicio está estrechamente relacionada con la satisfacción del usuario de la oficina de logística de la Sede Central del Gobierno Regional San Martín, 2020, así mismo se realizó el análisis descriptivo donde se obtuvo el siguiente resultado, Se efectuaron encuestas a 35 usuarios del Gobierno Regional de San Martín, preguntando: ¿El empleado realiza bien el servicio con calidad?, el 74% indica siempre y el 26% casi siempre, ningún trabajador respondió nunca o casi nunca, lo cual es un buen indicador de un buen servicio con calidad que prestan los trabajadores de logística a los usuarios de esta área, estos resultado fueron comparados con los siguientes autores: Muñoz, N. (2018). En su investigación titulada: Calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad distrital de Barranco, Lima 2018. El autor concluye que en las entidades gubernamentales los servicios los brindan los empleados, pero, de acuerdo con el marco legal vigente, los criterios para la contratación de empleados son muy diferentes, los cuales variarán al momento de cobrar sueldos u honorarios, creando dificultades y frustración dentro de la Entidad, que luego se verá reflejado en la atención a los ciudadanos que acuden a realizar sus trámites en las entidades públicas , además indica que en la entidad donde se desarrolló la investigación tiene problemas similares, porque siendo una organización que brinda servicios para intereses de la población de acuerdo al plan nacional, tiene defectos en la calidad de los servicios administrativos y atención al usuario o contribuyente , lo que debilita las metas propuestas y los plazos legales. Con respecto a la conclusión de Muñoz es importante los conceptos de atención que brinda al ciudadano y los problemas generados en su entidad de estudio, pero que difiere de los resultados de esta investigación, porque se cuenta con una aprobación en cuanto a la calidad del usuario y su satisfacción con el servicio percibido.

Como primera hipótesis tenemos : La confiabilidad en la calidad de servicio posee una relación significativa sobre la satisfacción de los usuarios en la

Oficina de Logística de la Sede Central del Gobierno Regional San Martín, 2020. El presente resultado se explica después de aplicar la prueba de Rho de Spearman, donde el coeficiente Rho de Spearman es, 0,243 y de acuerdo al baremo de estimación de Spearman, existe una correlación positiva baja. Además, el nivel de significancia es menor que 0,05, la cual significa que, si existe una relación entre las variables, por lo que concluimos que La confiabilidad en la calidad de servicio posee una relación significativa sobre la satisfacción de los usuarios en la Oficina de Logística de la Sede Central del Gobierno Regional San Martín, 2020, así mismo se realizó el análisis descriptivo con el siguiente resultado: Se efectuaron encuestas a 33 usuarios del Gobierno Regional de San Martín, preguntando: ¿Cuándo tiene un problema, el personal de la oficina de logística muestra un sincero interés por resolverlo, demostrando confiabilidad?, el 83% por ciento indica siempre y el 17% casi siempre, lo que demuestra que el 100% de los usuarios consideran que el personal de la oficina de logística muestra un sincero interés por resolverlo, demostrando confiabilidad. Con respecto a esta hipótesis se coincide con el autor Chinchayan, AC. (2018) En su trabajo de investigación, el título es: Percepción, Calidad de Servicio del Registro Nacional de Identificación y Ciudadanía, Sede central / Lima, 2017. El autor concluye que con el transcurrir del tiempo se considera más importante brindar a los usuarios una buena calidad de servicio, por lo que se determina que estas empresas utilicen servicios estandarizados para sus clientes, de manera que puedan obtener una atención básica unidireccional sin considerarlos ni brindarlos. La importancia ha disminuido, en las últimas décadas se han actualizado nuevas tendencias y se han buscado servicios de alta calidad, con el objetivo de brindar servicios orientados al cliente. Si bien es cierto que existe una buena percepción del servicio con confiabilidad por parte de los usuarios de la oficina de logística del gobierno regional, pero es importante estandarizar los procesos y el nivel de calidad del servicio no disminuya independientemente del gobierno regional de turno que se encuentre.

Como segunda hipótesis tenemos : La seguridad en la calidad de servicio posee una relación significativa sobre la satisfacción de los usuarios en la Oficina de Logística de la Sede Central del Gobierno Regional San Martín,

2020. Después de efectuar el análisis de prueba de hipótesis con Rho de Spearman el coeficiente Rho de Spearman es, 0,181 y de acuerdo al baremo de estimación de Spearman, existe una correlación positiva muy baja. Además, el nivel de significancia es menor que 0,05, la cual significa que, si existe una relación entre las variables, por lo que concluimos que la seguridad en la calidad de servicio posee una relación significativa sobre la satisfacción de los usuarios en la Oficina de Logística de la Sede Central del Gobierno Regional San Martín, 2020 y del análisis inferencial tenemos el resultado más relevante de esta tesis Se efectuaron encuestas a 33 usuarios del Gobierno Regional de San Martín, consultado: ¿Los empleados de la oficina de logística le atienden con amabilidad y seguridad a los usuarios? , el 20% indica a veces, el 63% siempre y un 17% casi siempre, este indicador demuestra que el 80% de los empleados de la oficina de logística atienden con amabilidad y seguridad a los usuarios. Y se coincide con el autor: Cruz, IR. (2019) La calidad del servicio se compone de dos palabras clave: (a) servicio y (b) calidad. El servicio es un medio de aportar valor a los clientes, puede promover los resultados que esperan los usuarios sin asumir costos y riesgos. La Real Academia Española de Ciencias (RAE) mantiene la calidad de los atributos o grupos inherentes como objetos y saca conclusiones al juzgar su valor. Su definición reduce continuamente los elementos en la investigación, lo cual es muy importante. Primero, se refiere a detalles o atributos, y luego amabilidad al evaluar las cosas detrás de ellos. La calidad está estrechamente relacionada con el servicio, la información, los procesos, el personal, el sistema, la empresa, los objetivos, etc. Es importante los atributos al momento de prestar el servicio como indica cruz, pero adicionalmente se debe tener en cuenta la amabilidad y seguridad con que brindan el servicio los servidores públicos, lo cual se refleja en esta investigación y tiene una aceptación razonable por parte de los usuarios de esta oficina de logística.

Como tercera hipótesis tenemos : La capacidad de respuesta en la calidad de servicio posee una relación significativa sobre la satisfacción de los usuarios en la Oficina de Logística de la Sede Central del Gobierno Regional San Martín, 2020. Del análisis inferencial prueba de hipótesis específica, Rho de spearman el coeficiente Rho de Spearman es, 0,579 y de acuerdo al baremo de

estimación de Spearman, existe una correlación positiva moderada. Además, el nivel de significancia es menor que 0,05, la cual significa que, si existe una relación entre las variables, por lo que concluimos que La capacidad de respuesta en la calidad de servicio posee una relación significativa sobre la satisfacción de los usuarios en la Oficina de Logística de la Sede Central del Gobierno Regional San Martín, 2020 y con respecto al análisis descriptivo se tiene los siguientes resultados Se efectuaron encuestas a 33 usuarios del Gobierno Regional de San Martín, consultado: ¿Los empleados de la oficina de logística brindan el servicio con prontitud a los usuarios?, el 6% indica que casi nunca, el 14% a veces y el 80% siempre, con lo que se evidencia que 80% recibió el servicio con prontitud y cuentan con una buena capacidad de respuesta y sólo un 6% se encuentra descontento por que indica casi nunca y el 14% a veces, por lo que esta área tiene que evaluar los tiempos del servicio para mejorar ese 20% de descontento, y se coincide conceptualmente con el autor: Armada, E. (2015). en su trabajo de investigación titulado: La Satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad en el Servicio Municipal de Deportes. Percepción, Análisis y Evolución. El autor concluye que la encuesta de calidad del servicio es la base para que la estructura organizativa responda a las nuevas tendencias y necesidades de la población, busque nuevos modelos de gestión para optimizar los recursos y oriente las acciones para mejorar la calidad. Saber que los usuarios tienen una visión de los servicios que reciben y la clave para fidelizarlos es el primer paso para evaluar la implementación de un sistema de calidad que pueda brindar a los ciudadanos los mejores servicios de "valor agregado, si bien es cierto que existe un buen servicio en cuanto a capacidad de respuesta de los usuarios de la oficina de logística del gobierno regional pero es importante evaluar a ese 20% las causas por que no se encuentran plenamente satisfechos, con el propósito de la mejora continua, como indica el autor Armada, percepción, análisis y evolución, con el único propósito de mejorar la calidad del servicio con el valor agregado que hace que los clientes o usuarios tiendan a fidelizarse.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1** Se logró determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Oficina de Logística de la Sede Central del Gobierno Regional San Martín, 2020; con el análisis inferencial se determinó la correlación utilizando el estadístico Rho de Spearman, donde , el coeficiente es, 0,367 y de acuerdo al baremo de estimación de Spearman, existe una correlación positiva baja. Además el nivel de significancia es menor que 0,05, la cual significa que si existe una relación entre las variables, y los 35 usuarios encuestados del Gobierno Regional de San Martín, sobre los empleados si realiza bien el servicio con calidad, el 74% indica siempre y el 26% casi siempre, por lo que los usuarios se encuentran satisfechos.
- 6.2** Se Determinó la relación entre la confiabilidad en la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Oficina de Logística de la Sede Central del Gobierno Regional San Martín, 2020, lo cual se evidencia con la prueba de rho de spearman donde el coeficiente es, 0,243 y de acuerdo al baremo de estimación de Spearman, existe una correlación positiva baja. Además, el nivel de significancia es menor que 0,05, la cual significa que, si existe una relación entre las variables, y del resultado descriptivo se determinó que el personal de la oficina de logística muestra un sincero interés por resolverlo los problemas demostrando confiabilidad a satisfacción de los usuarios en un 100%.
- 6.3** Se Determinó la relación entre la seguridad en la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Oficina de Logística de la Sede Central del Gobierno Regional San Martín, 2020, lo cual se evidencia con la prueba de Rho de Spearman el coeficiente es, 0,181 y de acuerdo al baremo de estimación de Spearman, existe una correlación positiva muy baja. Además, el nivel de significancia es menor que 0,05, la cual significa que, si existe una relación entre las variables y del análisis descriptivo indica que el 80% de los empleados de la oficina de logística atienden con amabilidad y seguridad a los usuarios, por lo que los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio.

6.4 Se logró determinar la relación entre la capacidad de respuesta en la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Oficina de Logística de la Sede Central del Gobierno Regional San Martín, 2020, como se evidencia con la prueba de Rho de Spearman el coeficiente es, 0,579 y de acuerdo al baremo de estimación de Spearman, existe una correlación positiva moderada. Además, el nivel de significancia es menor que 0,05, la cual significa que, si existe una relación entre las variables y con respecto al análisis descriptivo, se determinó que el 80% recibió el servicio con prontitud y cuentan con una buena capacidad de respuesta y sólo un 6% se encuentra descontento por que indica casi nunca y el 14% a veces, por lo que esta área tiene que evaluar los tiempos del servicio para mejorar ese 20% de descontento.

VII RECOMENDACIONES

- 7.1** A las autoridades del Gobierno Regional estandarizar los procesos para mantener la calidad del servicio, y continuar teniendo resultados satisfactorios con los usuarios de la oficina de logística de su entidad.
- 7.2** A los trabajadores de la oficina de logística continuar manteniendo esa confiabilidad en la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Oficina de Logística de la Sede Central del Gobierno Regional San Martín.
- 7.3** A los empleados de la oficina de logística continuar manteniendo los atributos de amabilidad y seguridad con los usuarios, porque la calidad está estrechamente relacionada con el servicio, la información, los procesos, el personal, el sistema, la empresa, los objetivos,
- 7.4** A las autoridades del Gobierno Regional de San Martín, brindar los medios necesarios en cuanto a infraestructura y equipos para que los trabajadores de la oficina de logística mejoren sus resultados, en un 100%, logrando revertir ese 20% de descontento y en cuanto a su capacidad de respuesta en la atención de los usuarios, como parte del modelo de gestión.

REFERENCIAS

- Abbas, J. (2020). Service quality in higher education institutions: qualitative evidence from the students' perspectives using Maslow hierarchy of needs. *International Journal of Quality and Service Sciences*. Vol. 12, Pg. 371-384. DOI: <https://doi.org/10.1108/IJQSS-02-2020-0016>
- Agarwal, I. y Gowda, K. (2020). *The effect of airline service quality on customer satisfaction and loyalty in India*
- Alshamsi, A., Alshurideh, M., Al Kurdi, B. & Salloum, S. (2020). The Influence of Service Quality on Customer Retention: A Systematic Review in the Higher Education. *International Conference on Advanced Intelligent Systems and Informatics*. DOI: https://doi.org/10.1007/978-3-030-58669-0_37
- Ansari, S., Y Gupta, S. (2020). *Customer perception of the deceptiveness of online product reviews: A speech act theory perspective*
- Ashfaq, M., Yu, J., Correira, S. (2020). *I, Chatbot: Modeling the determinants of users' satisfaction and continuance intention of AI-powered service agents*
- Changlin, W. & Thompson, T. (2020). Online service quality and perceived value in mobile government success: An empirical study of mobile police in China. *International Journal of Information Management*. Vol. 52, DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102076>
- Dash, G., Kiefer, K., Paul, J. (2020). *Marketing-to-Millennials: Marketing 4.0, customer satisfaction and purchase intention*
- Dejan, T. (2020). Measuring dimensions of service quality. *Strategic Management*. Vol. 25, Pg. 12-20. DOI: [10.5937/StraMan2001012T](https://doi.org/10.5937/StraMan2001012T)
- Doll, W., Deng, X., Raghunathan, T., Torkzadeh, G. & Xia, W. (2016). The Meaning and Measurement of User Satisfaction: A Multigroup Invariance Analysis of the End-User Computing Satisfaction Instrument. *Journal of Management Information Systems*. DOI: <http://dx.doi.org/10.1080/07421222.2004.11045789>
- Gómez, M., Herari, V., Vergara, G. (2020). *Quality indicators and user satisfaction in university libraries*

- Henkens, B., Verleye, K., Larivière, B. (2020). *The smarter, the better?! Customer well-being, engagement, and perceptions in smart service systems*
- Hidalgo, S., Núñez, P., Coto, P. (2020). *Strategic interdependence in capacity expansion: A spatial analysis for port infrastructure services*
- Hossain, U., Jerin, I., Halbusi, H., Abdul, A., Latiff, A. (2020). *Does quality stimulate customer satisfaction where perceived value mediates and the usage of social media moderates?*
- Huang, J. (2018). *The customer knows best: The investment value of consumer opinions*
- Ji, C., Y Prentice, C. (2020). *Linking transaction-specific satisfaction and customer loyalty – The case of casino resorts*
- Kinker, K., Swarnakar, V., Singh, A.R., Rajeev, J. (2020). *Identifying and evaluating service quality barriers for polytechnic education: An ISM-MICMAC approach*
- Kuo, R. (2020). *EMRS Adoption: Exploring the effects of information security management awareness and perceived service quality*
- Li, F., Lu, H., Cui, K., Darbandi, M. (2020). *Customer satisfaction with bank services: The role of cloud services, security, e-learning and service quality*
- Loberg, I. (2020). *Efficiency through digitalization? How electronic communication between frontline workers and clients can spur a demand for services*
- Mantelatto, P., Y Camello, C. (2020). *Correlation of customer experience with the acceptance of product-service systems and circular economy*
- Naushad, A. & Abdulrhman, A. (2020). Service Quality Perception and Customer Satisfaction in Islamic Banks of Oman. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*. Vol 7, Pg. 499–504. Recuperado de: <http://jafeb.org/journal/article.php?code=75268>
- Nguyen, T., Harper, F., Terveen, L. & Konstan, J. (2017). User Personality and User Satisfaction with Recommender Systems. *Information Systems Frontiers*. DOI: 10.1007/s10796-017-9782-y

- Nirwanto, N & Andarwati, M. (2019). End-user Satisfaction as an Impact of the System Quality, Information Quality, and Top Management Support, upon the Perceived Usefulness of Technology Utilization. *University of Merdeka Malang Repository*. Recuperado de: <http://eprints.unmer.ac.id/89/>
- Nunkoo, R., Viraiyan, T., Ringle, C. & Vivek, S. (2020). Service quality and customer satisfaction: The moderating effects of hotel star rating. *International Journal of Hospitality Management*. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102414>
- Orthaber, S. (2018). *Aggressive humour as a means of voicing customer dissatisfaction and creating in-group identity*
- Padesky, C. (2020). *Collaborative Case Conceptualization: Client Knows Best*
- Pan, X., Wang, H., You, W., Zhang, M., Yang, Y. (2020). *Assessing the reliability of electronic products using customer knowledge discovery*
- Phuong, T, Grant, D. & Menachof, D. (2020). Exploring logistics service quality in Hai Phong, Vietnam. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2019.12.001>
- Piris, Y., Y Gay, A. (2020). *Customer satisfaction and natural language processing*
- Radlinski, L. (2020). *Stability of user satisfaction prediction in software projects*
- Roslender, R., Nielsen, C. (2020). *Accounting for the value expectations of customers: Re-imagining the Integrated Reporting initiative*
- Ryari, H., Alavi, S., Wieseke, J. (2020). *Drown or Blossom? The Impact of Perceived Chronic Time Pressure on Retail Salespeople's Performance and Customer–Salesperson Relationships*
- Sakapas, S. & Kittisak, J. (2020). Determining the Loyalty of Customers with Moderating Role of Service Quality: A Study on Thailand. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*. Vol. 11. Recuperado de: https://ijicc.net/images/vol11iss7/11712_Saengchai_2020_E_R.pdf
- Sharme, D., Y Pandit, D. (2020). *Determining the level of service measures to evaluate service quality of fixed-route shared motorized para-transit services*

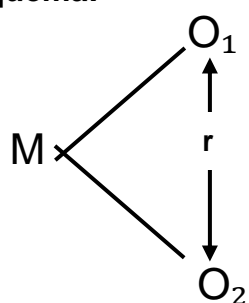
- Wang, C., Teo, T. (2020). *Online service quality and perceived value in mobile government success: An empirical study of mobile police in China*
- Wang, J., Du, J., Chiu, Y., Li, J. (2018). *Dynamic effects of customer experience levels on durable product satisfaction: Price and popularity moderation*
- Wang, S., Shao, C., Ding, Y., Yan, J. (2020). *Operational reliability of multi-energy customers considering service-based self-scheduling*
- Wong, A, & Yang, F. (2020). A quarantined lodging stay: The buffering effect of service quality. *International Journal of Hospitality Management*. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102655>
- Xue, H., Sharma, P. & Wild, F. (2019). User Satisfaction in Augmented Reality-Based Training Using Microsoft HoloLens. *Multidisciplinary Digital Publishing Institute*. DOI: 10.3390/computers8010009
- Yadavalli, V., Dhingra, J., Bhayana, N., Jha, P., Argawal, V. (2019). *An integrated optimization model for selection of sustainable suppliers based on customers' expectations*
- Yamada, K. (2019). *The Effects of Customer Expectations for Consumer Behavior in Reputation Information Sites*
- Zahi, A., Wafiq, A., Mazen, A., Samy, A. & Suliman, E.. (2020). Quality of Service in Non-Governmental Hospitals in Gaza Strip between Reality and Expectations. *International Journal of Academic Information Systems Research (IJASIR)*. Recuperado de: <http://dstore.alazhar.edu.ps/xmlui/handle/123456789/624>

ANEXOS

ANEXO N° 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA Título: Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios en la Oficina de Logística, sede central del Gobierno Regional San Martín, 2020

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Oficina de Logística de la Sede Central del Gobierno Regional San Martín, 2020?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad en la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Oficina de Logística de la Sede Central del Gobierno Regional San Martín, 2020? • ¿Cuál es la relación entre la seguridad en la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Oficina de Logística de la Sede Central del Gobierno Regional San Martín, 2020? • ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta en la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la oficina de Logística de la Sede Central del Gobierno Regional San Martín, 2020? 	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Oficina de Logística de la Sede Central del Gobierno Regional San Martín, 2020</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre la fiabilidad en la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Oficina de Logística de la Sede Central del Gobierno Regional San Martín, 2020 • Determinar la relación entre la seguridad en la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Oficina de Logística de la Sede Central del Gobierno Regional San Martín, 2020 • Determinar la relación entre la capacidad de respuesta en la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Oficina de Logística de la Sede Central del Gobierno Regional San Martín, 2020. 	<p>Hipótesis general: La calidad del servicio está estrechamente relacionada con la satisfacción del usuario de la oficina de logística de la Sede Central del Gobierno Regional San Martín, 2020</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La fiabilidad en la calidad de servicio posee una relación significativa sobre la satisfacción de los usuarios en la Oficina de Logística de la Sede Central del Gobierno Regional San Martín, 2020 • La seguridad en la calidad de servicio posee una relación significativa sobre la satisfacción de los usuarios en la Oficina de Logística de la Sede Central del Gobierno Regional San Martín, 2020 • La capacidad de respuesta en la calidad de servicio posee una relación significativa sobre la satisfacción de los usuarios en la Oficina de Logística de la Sede Central del Gobierno Regional San Martín, 2020. 	<p>Técnica Encuesta La técnica utilizada es la encuesta, definida como un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población o instituciones, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos.</p> <p>Instrumentos Cuestionario. El instrumento con el cual se desarrollará el proceso de recolección de datos es el cuestionario. Éstos serán un total de dos, uno para cada una de las variables evaluadas: calidad de servicio y satisfacción del usuario, los instrumentos son aplicados a los usuarios de la oficina de logística en la sede central del Gobierno Regional de San Martín.</p>

<p align="center">Diseño de investigación</p>	<p align="center">Población y muestra</p>	<p align="center">Variables y dimensiones</p>											
<p>El diseño es una investigación no experimental, descriptivo, correlacional</p> <p>Esquema:</p>  <p>Donde: M = Muestra O₁ = Variable 1 (Calidad de servicio) O₂ = Variable 2 (Satisfacción del usuario) ↓ = Nivel de influencia</p>	<p>Población universo conformado por todos los usuarios responsables de área que reciben el servicio o soporte por parte de la oficina de logística en la sede central del Gobierno Regional de San Martín, durante el año 2020, total 35 usuarios....</p> <p>Muestra</p> <p>Para el desarrollo del estudio se hará uso de un total de Treinta y cinco personas (35) todos ellos usuarios recurrentes de la oficina de logística en la sede central del Gobierno Regional de San Martín durante el año 2020 y que a su vez forman parte de la población total anteriormente mostrada.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Independiente: satisfacción del usuario</td> <td>Rendimiento Percibido</td> </tr> <tr> <td>Expectativas</td> </tr> <tr> <td>Reclamos</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Dependiente. Calidad del Servicio:</td> <td>Confiabilidad</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Independiente: satisfacción del usuario	Rendimiento Percibido	Expectativas	Reclamos	Dependiente. Calidad del Servicio:	Confiabilidad	Seguridad	Capacidad de respuesta
Variables	Dimensiones												
Independiente: satisfacción del usuario	Rendimiento Percibido												
	Expectativas												
	Reclamos												
Dependiente. Calidad del Servicio:	Confiabilidad												
	Seguridad												
	Capacidad de respuesta												

ANEXO N° 02
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Córdova (2020) La satisfacción del usuario se refiere al modelo de atención que se brinda cuando ingresa a una organización	La variable se operacionaliza por medio de una encuesta dirigida a los participantes del estudio. A través de ella se podrá medir la satisfacción percibida por los usuarios de la oficina de logística de la sede central del Gobierno Regional de San Martín durante el año 2020; teniendo presente que las dimensiones que conforman dicha variable y cuestionario son: Rendimiento Percibido, Expectativas y reclamos. el cuestionario poseerá un total de nueve ítems, teniendo a su vez en cuenta que la escala de medida se desarrolló bajo enfoque Likert.	Rendimiento Percibido	Punto de vista del usuario	Ordinal:
				Resultados obtenidos del servicio	
			Expectativas	Nivel de cumplimiento de Promesas de la institución	
				Nivel de satisfacción de experiencias anteriores	
			Reclamos	Facilidad para presentar reclamos	
				Nivel de rapidez de atención de reclamos	

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
CALIDAD DE SERVICIO	Sánchez (2017) La calidad en el servicio, debe ser percibida por los clientes, y lo que cuenta es la percepción de cada uno	La variable se operacionaliza por medio de una encuesta dirigida a los participantes del estudio. A través de ella se podrá medir la calidad que posee el servicio ofrecido en la oficina de logística de la sede central del Gobierno Regional de San Martín durante el año 2020; teniendo presente que las dimensiones que conforman dicha variable y cuestionario son: Fiabilidad, Seguridad, Capacidad de Respuesta y el cuestionario poseerá un total de diecinueve ítems, teniendo a su vez en cuenta que la escala de medida se desarrolló bajo enfoque Likert,	Confiabilidad	nivel de Cumplimiento del servicio	Ordinal:
				Nivel de atención en el servicio	
				Nivel de eficiencia	
			Seguridad	nivel de capacidad de los funcionarios para atender	
				Nivel de Competencia para brindar el servicio	
				Nivel de Amabilidad de los trabajadores	
				Nivel de percepción de seguridad del usuario.	
			Capacidad de Respuesta	Nivel de interés de brindar el servicio	
				Nivel de rapidez en el servicio	
Nivel de usuarios satisfechos Nivel de disponibilidad de tiempo					

ANEXO 3

Instrumentos de recolección de datos

ANEXO N° 04

CUESTIONARIO

CUESTIONARIO CALIDAD DEL SERVICIO

El presente instrumento tiene como propósito determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Oficina de Logística de la Sede Central del Gobierno Regional San Martín, 2020 Se le solicita que conteste cada interrogante con total sinceridad, con respecto a la realidad que evidencia la organización. La encuesta es totalmente anónima, Por tal motivo es fundamental considerar las siguientes escalas y marque la casilla según corresponda.

Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

ASPECTOS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN CONFIABILIDAD					
1. ¿Cuándo el personal de la oficina de logística promete efectuar un servicio, lo cumple?					
2. ¿Cuándo tiene un problema, el personal de la oficina de logística muestra un sincero interés por resolverlo, demostrando confiabilidad?					
3. ¿El empleado realiza bien el servicio?					
4. ¿Cuándo los empleados de la oficina de logística prometen realizar un servicio en un tiempo determinado, lo cumplen?					
DIMENSIÓN SEGURIDAD					
5. ¿Los empleados demuestran estar capacitados para brindar el servicio de atención?					
6. ¿Los empleados de la oficina de logística tienen la competencia para el servicio de atención.?					
7. ¿Los empleados de la oficina de logística le atienden con amabilidad y seguridad a los usuarios?					
8. ¿Los empleados de la oficina de logística tratan a todos los usuarios con igualdad sin discriminación?					
DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA					
9. ¿Los empleados de la oficina de logística siempre demuestran disposición para brindar ayuda a los usuarios?					
10. Los empleados de la oficina de logística brindan el servicio con prontitud a los usuarios?					
11. ¿Ud. ¿Se siente satisfecho con la atención brindada por el área de logística?					
12. ¿Los empleados de la oficina de logística cuentan con la disposición de tiempo para atender a los usuarios?					

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

El presente instrumento tiene como propósito determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Oficina de Logística de la Sede Central del Gobierno Regional San Martín, 2020 Se le solicita que conteste cada interrogante con total sinceridad con respecto a la realidad que evidencia la organización. La encuesta es totalmente anónima, por tal motivo es fundamental considerar las siguientes escalas y marque la casilla según corresponda.

Insatisfactorio(1)	Mínimamente insatisfactorio(2)	Medianamente satisfactorio (3)	satisfactorio(4)	Muy satisfactorio(5)
--------------------	--------------------------------	--------------------------------	------------------	----------------------

ASPECTOS	INSATISFACTORIO	MÍNIMAMENTE INSATISFACT.	MEDIANAMENTE	SATISFACTORIO	MUY SATISFACTORIO
	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN RENDIMIENTO PERCIBIDO					
1. ¿Cómo se encuentra usted respecto al servicio que ofrece la oficina de logística en cuanto a los lineamientos de control?				x	
2. ¿Cómo se encuentra usted respecto al servicio que ofrece la oficina de logística en cuanto al cumplimiento de los procesos?				x	
3. ¿Cómo se encuentra usted respecto al servicio que ofrece la oficina de logística en cuanto al flujo administrativo?				x	
4. ¿Cómo se encuentra usted respecto al servicio que ofrece la oficina de logística en cuanto al proceso de generación de documentos?				x	
DIMENSIÓN EXPECTATIVAS					
5. ¿Cómo se encuentra usted respecto al servicio que ofrece la oficina de logística en cuanto al cumplimiento de los requerimientos específicos solicitados?				x	
6. ¿ Ud. Considera que el servicio de logística ha mejorado en cuanto a gestiones anteriores?				x	
7. ¿La infraestructura es la adecuada para brindar atención a los usuarios?			x		
DIMENSIÓN RECLAMOS					
8. ¿Los empleados de la oficina de logística le brindan las facilidades para presentar reclamos en caso de insatisfacción con el servicio?			x		
9. Los empleados de la oficina de logística brindan el servicio con prontitud a los usuarios				x	
10. ¿Los empleados de la oficina de logística demuestran disposición para resolver los reclamos presentados oportunamente?				x	
11. Los empleados de la oficina de logística cuentan con la disposición de tiempo para atender a los usuarios				x	

¡GRACIAS!

ANEXO N° 05
AUTORIZACIÓN DE INVESTIGACIÓN



GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN

OFICINA REGIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

CONSTANCIA

EL QUE SUSCRIBE, JEFE DE LA OFICINA REGIONAL DE ADMINISTRACIÓN DEL GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN SEDE CENTRAL,

Hace constar:

Que los estudiantes, Br. Villegas Quispe, Edelina y Arévalo Shaplama, Jorge Raúl, del Taller de Titulación de la Universidad Cesar vallejo – Sede Moyobamba realizaran la investigación de su tesis titulada **"CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA OFICINA DE LOGÍSTICA, SEDE CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN 2020"**, el cual se desarrollara en el presente año con la debida autorización de la institución a la cual represento.

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada para los fines que estime pertinente.

Moyobamba, 11 de enero del 2021.


GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN
Oficina Regional de Administración
[Firma manuscrita]
CPC. Fernando Raúl Escobedo Flores
J E P E (e)

**ANEXO VALIDACIÓN DE EXPERTOS
INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Urquia Chuqui Ronald
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Contador Público
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Villegas Quispe, Edelina y Arévalo Shapiama, Jorge Raúl

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: calidad de servicio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: calidad de servicio				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable calidad de servicio				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					46	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los parámetros para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Moyobamba_25 de Enero de 2021



Ronald Urquia Chuqui
D.N.I. N° 70307545



ANEXO VALIDACIÓN DE EXPERTOS

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Poquioma Rodríguez Angel

Institución donde labora : Universidad César Vallejo

Especialidad : Contador

Instrumento de evaluación : cuestionario

Autor (s) del instrumento (s): Villegas Gulspe, Edelina y Arévalo Shaplama, Jorge Raúl

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: calidad de servicio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: calidad de servicio				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable calidad de servicio				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los parámetros para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Moyobamba_25 de Enero de 2021

Dr. CPC. Angel Poquioma Rodríguez
RUC: 20501901000

ANEXO VALIDACIÓN DE EXPERTOS
INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Vallejos Tafur Juan Britman

Institución donde labora : Universidad César Vallejo

Especialidad : Metodólogo

Instrumento de evaluación : cuestionario

Autor (s) del instrumento (s): Villegas Quispe, Edelina y Arévalo Shaplama, Jorge Raúl

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: calidad de servicio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: calidad de servicio				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable calidad de servicio					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los parámetros para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47

Moyobamba_25 de Enero de 2021



Mg. J. B. C. Juan Britman Vallejos Tafur
 Mat. C. D. P. S. M. 19 - 824