



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS
DE LA SECCIÓN ABASTECIMIENTO DEL
COLEGIO MILITAR GRAN MARISCAL RAMÓN
CASTILLA – TRUJILLO 2017”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autores:

Br. Claudia Cecilia Bracamonte Tabaco

Br. Deysi Lucinda Horna Obeso

Asesor:

Mg. Luigi Vatslav Cabos Villa

Trujillo – Perú

2018

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS O TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

El Asesor completa las líneas puntuadas, marca con una "X" en los paréntesis "()" según corresponda y firma.

El Asesor: **Luigi Vastlav Cabos Villa**, docente de la Facultad de Negocios, de la carrera de ADMINISTRACIÓN; ha realizado el seguimiento del proceso de formulación, desarrollo, revisión y verificación en programa de antiplagio del Informe de Tesis (X) o Trabajo de Suficiencia Profesional () de:

- Claudia Cecilia Bracamonte Tabaco
- Deysi Lucinda Horna Obeso

Por cuanto, **CONSIDERA** que el Informe de Tesis (X) o el Trabajo de Suficiencia Profesional () titulado: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS DE LA SECCIÓN ABASTECIMIENTO DEL COLEGIO MILITAR GRAN MARISCAL RAMÓN CASTILLA – TRUJILLO 2017, para aspirar al Título Profesional de: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA**, al o los interesados para su presentación

Trujillo, 15 de diciembre del 2018

Dra. Julia Otilia Sagástegui Cruz
Asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN

El Jurado Evaluador de Titulación Profesional de "SATISFACCION DE LOS USUARIOS INTERNOS DE LA SECCION ABASTECIMIENTO DEL COLEGIO MILITAR GRAN MARISCAL RAMON CASTILLA - TRUJILLO 2017"

Que ha sustentado el (la) Bachiller: Claudia Cecilia Bracamonte Tabaco

Acuerda por: Unanimidad Aprobar
(Aprobar/desaprobar)

Otorgando la calificación de 15.50

Este acuerdo se hizo de conocimiento del interesado (a) y del público asistente.

	<u>JOCELYN INFANTE LINARES</u>	<u>[Firma]</u>
Presidente(a) del Jurado	Nombre y Apellidos	Firma
	<u>MARLENE DUCIA CUENOURNO</u>	<u>[Firma]</u>
Miembro del Jurado	Nombre y Apellidos	Firma
	<u>EDWARDOS VEIA GONZALES</u>	<u>[Firma]</u>
Miembro del Jurado	Nombre y Apellidos	Firma

Trujillo 15 de Diciembre del 2018

Aprobado

Calificativo:

() Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

() Bueno [14 - 13]

() Aprobado [12]

Desaprobado

NOTA: En el caso de la desaprobación, al bachiller se le otorga un plazo de 30 días hábiles para una segunda sustentación. Si desaprobara por segunda vez, debe reiniciar el proceso de obtención del Título Profesional. Este incluye el pago integral del derecho respectivo. (Reglamento de Grados y Títulos)

ACTA DE SUSTENTACIÓN

El Jurado Evaluador de Titulación Profesional de SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTER.NOS DE LA SECCIÓN ABASTECIMIENTO DEL COLEGIO MILITAR GRAN MARISCAL RAMON CASTILLA - TRUJILLO 2017

Que ha sustentado el (la) Bachiller: Deysi Lucinda Horna Obeso

Acuerda por: Unanimidad Aprobar
(Aprobar/desaprobar)

Otorgando la calificación de 15

Este acuerdo se hizo de conocimiento del interesado (a) y del público asistente.

	<u>JOCELYN INFANTE LINARES</u>	<u>[Firma]</u>
Presidente(a) del Jurado	Nombre y Apellidos	Firma
	<u>MARQUES LUCIA CUENO URNO</u>	<u>[Firma]</u>
Miembro del Jurado	Nombre y Apellidos	Firma
	<u>EDWARD VEJA GONZALE</u>	<u>[Firma]</u>
Miembro del Jurado	Nombre y Apellidos	Firma

Trujillo, 15 de Diciembre del 2018

Aprobado

Calificativo:

- () Excelente [20 - 18]
- Sobresaliente [17 - 15]
- () Bueno [14 - 13]
- () Aprobado [12]

Desaprobado

NOTA: En el caso de la desaprobación, al bachiller se le otorga un plazo de 30 días hábiles para una segunda sustentación. Si desaprobara por segunda vez, debe reiniciar el proceso de obtención del Título Profesional. Este incluye el pago integral del derecho respectivo. (Reglamento de Grados y Títulos)

DEDICATORIA

A Dios Todopoderoso por brindarme el conocimiento necesario para desarrollar este trabajo.

A mi amada madre Mary Ann por su enorme amor, apoyo y sacrificio para permitirme lograr mis objetivos como profesional.

A mis queridos papitos Oscar y Flavia por su gran cariño, su singular ejemplo y su constante enseñanza para formarme como una persona de bien y de principios.

Claudia Bracamonte Tabaco

A Dios, por darme vida y la oportunidad de llegar hasta aquí. A quienes me apoyaron en las distintas etapas de mi proceso de estudio y aprendizaje, aun cuando en algunos momentos el camino se tornaba complicado y a veces quise rendirme. Estas buenas personas siempre estuvieron para aconsejarme y motivarme a lograr mis objetivos. A mis padres y familiares que también contribuyeron significativamente en mi desarrollo.

Para ellos va dedicado este momento de culminación de un sueño y anhelo hecho realidad.

Deysi Horna Obeso

AGRADECIMIENTO

A Dios Todopoderoso por darme la oportunidad de desarrollarme como profesional

Al Colegio Militar Gran Mariscal Ramón Castilla por su colaboración para la aplicación de esta investigación.

A mi asesor de tesis Mg. Luigi Cabos Villa por su orientación, dedicación y apoyo constante durante la presente investigación

Claudia Bracamonte Tabaco

Gracias a Dios y la fe que me brindó para caminar y no rendirme.

Agradezco también a mi asesor Ing. Luigi Cabos y la esta prestigiosa casa de estudio, quienes me permitieron formarme como profesional e insertarme en el mundo laboral.

Deysi Horna Obeso

.
. .
.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	3
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO.....	5
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	6
INDICE DE TABLAS.....	7
ÍNDICE DE FIGURAS.....	9
RESUMEN.....	11
ABSTRACT.....	12
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	13
I.1. Realidad problemática.....	13
Antecedentes.....	16
Bases Teóricas.....	19
Satisfacción del cliente.....	19
Factores de la satisfacción.....	20
Importancia de la satisfacción.....	20
Niveles de la satisfacción.....	21
Dimensiones de la satisfacción.....	21
Medición de la satisfacción.....	22
I.2. Formulación del problema.....	23
I.3. Objetivos.....	23
I.3.1. Objetivo general.....	23
I.3.2. Objetivos específicos.....	23
I.4. Hipótesis.....	23
I.5. Operacionalización de variable.....	25
CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA.....	26
2.1. Tipo de investigación.....	26
2.2. Unidad de estudio.....	26
2.3. Población y muestra.....	26
2.4. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.....	27
2.5. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos.....	27
CAPÍTULO 3. RESULTADOS.....	29
CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN.....	37
CONCLUSIONES.....	40
REFERENCIAS.....	41
A N E X O S.....	42

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Correlación Rho de Spearman entre la variable Satisfacción y cada una de las dimensiones	29
Tabla 2. Puntuación ordinal de la variable general y sus dimensiones, según nivel de satisfacción	27
Tabla 3. Elementos Tangibles según nivel de satisfacción.....	30
Tabla 4. Capacidad de respuesta según nivel de satisfacción	31
Tabla 5. Empatía según nivel de satisfacción.....	32
Tabla 6. Seguridad según nivel de satisfacción.....	33
Tabla 7. Fiabilidad según nivel de satisfacción	34
Tabla 8. Satisfacción general de los usuarios internos de la Sección Abastecimiento	35
Tabla 9. ¿El personal de la Sección Abastecimiento se encuentra correctamente uniformado y proyecta una buena imagen?	53
Tabla 10. ¿Las instalaciones de la Sección Abastecimiento se muestran limpias y ordenadas? ...	54
Tabla 11. ¿Considera que la Sección Abastecimiento cuenta con los recursos suficientes para realizar su trabajo?	55
Tabla 12. ¿Los requerimientos son atendidos en el tiempo oportuno?	56
Tabla 13. ¿Los requerimientos son atendidos según las características solicitadas?	57
Tabla 14. ¿Los requerimientos son atendidos en la cantidad solicitada?	58
Tabla 15. ¿Recibe un trato cordial y empático de parte del personal de la Sección Abastecimiento?	59
Tabla 16. ¿Considera que existen excesivos procedimientos para la atención de necesidades? ..	60
Tabla 17. ¿El personal de la Sección Abastecimiento se muestra dispuesto a ayudarlo en sus necesidades?	61
Tabla 18. ¿El personal de la Sección Abastecimiento atiende durante la jornada de trabajo sin restricción alguna?.....	62
Tabla 19. ¿Se siente satisfecho con la atención brindada por la Sección Abastecimiento?	63
Tabla 20. Cuando tiene requerimientos no programados o urgentes, ¿recibe el apoyo necesario de la Sección Abastecimiento para atender su necesidad?	64
Tabla 21. ¿El personal de abastecimiento se preocupa por resolver sus quejas oportunamente? ..	65
Tabla 22. ¿Considera que el personal de la Sección abastecimiento es eficiente?	66
Tabla 23. ¿Considera que los personales de la Sección Abastecimiento realizan actos enmarcados al código de ética de la función pública?.....	67
Tabla 24. ¿El personal de la Sección Abastecimiento muestra dominio en su puesto de trabajo? ..	68

Tabla 25. ¿El personal de la Sección Abastecimiento le orienta sobre los procedimientos de compras públicas?.....	69
Tabla 26. ¿El personal de abastecimiento utiliza un lenguaje sencillo de entender?.....	70
Tabla 27. ¿La Sección Abastecimiento coordina con usted las modificaciones necesarias de los requerimientos?.....	71
Tabla 28. ¿Considera que el personal de la Sección Abastecimiento tiene preferencia por algunos proveedores?.....	72
Tabla 29. ¿Considera que la Sección Abastecimiento administra eficientemente los fondos públicos?.....	73

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Elementos tangibles según nivel de satisfacción	30
Figura 2. Capacidad de respuesta según nivel de satisfacción	31
Figura 3. Empatía según nivel de satisfacción	32
Figura 4. Seguridad según nivel de satisfacción	33
Figura 5. Fiabilidad según nivel de satisfacción	34
Figura 6. Satisfacción general de los usuarios internos de la Sección Abastecimiento	35
Figura 7. Variable general y sus dimensiones, según nivel de satisfacción	36
Figura 8. ¿El personal de la Sección Abastecimiento se encuentra correctamente uniformado y proyecta una buena imagen?	53
Figura 9. ¿Las instalaciones de la Sección Abastecimiento se muestran limpias y ordenadas?	54
Figura 10. ¿Considera que la Sección Abastecimiento cuenta con los recursos suficientes para realizar su trabajo?	55
Figura 11. ¿Los requerimientos son atendidos en el tiempo oportuno?	56
Figura 12. ¿Los requerimientos son atendidos según las características solicitadas?	57
Figura 13. ¿Los requerimientos son atendidos en la cantidad solicitada?	58
Figura 14. ¿Recibe un trato cordial y empático de parte del personal de la Sección Abastecimiento?	59
Figura 15. ¿Considera que existen excesivos procedimientos para la atención de necesidades? .	60
Figura 16. ¿El personal de la Sección Abastecimiento se muestra dispuesto a ayudarlo en sus necesidades?	61
Figura 17. ¿El personal de la Sección Abastecimiento atiende durante la jornada de trabajo sin restricción alguna?	62
Figura 18. ¿Se siente satisfecho con la atención brindada por la Sección Abastecimiento?	63
Figura 19. Cuando tiene requerimientos no programados o urgentes, ¿recibe el apoyo necesario de la Sección Abastecimiento para atender su necesidad?	64
Figura 20. ¿El personal de abastecimiento se preocupa por resolver sus quejas oportunamente?	65
Figura 21. Seguridad, según el ítem ¿Considera que el personal de la Sección abastecimiento es eficiente?	66
Figura 22. ¿Considera que el personal de la Sección Abastecimiento realiza actos enmarcados al código de ética de la función pública?	67
Figura 23. ¿El personal de la Sección Abastecimiento muestra dominio en su puesto de trabajo?	68

Figura 24. ¿El personal de la Sección Abastecimiento le orienta sobre los procedimientos de compras públicas?	69
Figura 25. ¿El personal de abastecimiento utiliza un lenguaje sencillo de entender?	70
Figura 26. ¿La Sección Abastecimiento coordina con usted las modificaciones necesarias de los requerimientos?	71
Figura 27. ¿Considera que el personal de la Sección Abastecimiento tiene preferencia por algunos proveedores?	72
Figura 28. ¿Considera que la Sección Abastecimiento administra eficientemente los fondos públicos?	73

RESUMEN

El propósito de este estudio es determinar el nivel de satisfacción de los usuarios internos de la Sección Abastecimiento del Colegio Militar Ramón Castilla de Trujillo durante el año 2017, utilizando el tipo de investigación no experimental puesto que no se ha controlado ni manipulado la variable de estudio. Asimismo, el trabajo es de alcance descriptivo al enfocarse a especificar las características y procesos de la satisfacción, razón por la cual se aplicó el instrumento denominado SERVQUAL, debidamente adaptado de acuerdo a los objetivos específicos y que posteriormente fue validado por expertos en la línea de investigación para probar su confiabilidad estadísticamente y ser aplicado a una muestra de 83 usuarios internos escogidos de manera aleatoria para recoger los datos. Como resultado, se evidenció que los usuarios internos de la Sección Abastecimiento poseen un alto nivel de satisfacción con 60.2% debido a la influencia positiva de las dimensiones de elementos tangibles, empatía y seguridad; sin embargo, las dimensiones de capacidad de respuesta y fiabilidad se ven afectadas por la demora en la entrega de los pedidos, la falta de orientación sobre los procedimientos para realizar una compra eficiente y la preferencia por determinado grupo de proveedores durante las contrataciones públicas.

Palabras clave: Satisfacción de usuarios – elementos tangibles – capacidad de respuesta – empatía – seguridad – fiabilidad – abastecimiento.

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the level of satisfaction of the internal users of the Supply Section of the Ramón Castilla de Trujillo Military School during 2017, using the type of non-experimental research since the study variable has not been controlled or manipulated. . Likewise, the work is descriptive in its focus on specifying the characteristics and processes of satisfaction, which is why the instrument called SERVQUAL was applied, duly adapted according to specific objectives and subsequently validated by experts in the line of research to prove its reliability statistically and be applied to a sample of 83 internal users randomly chosen to collect the data. As a result, it was evidenced that the internal users of the Supply Section have a high level of satisfaction with 60.2% due to the positive influence of the dimensions of tangible elements, empathy and security; however, the dimensions of responsiveness and reliability are affected by the delay in the delivery of orders, the lack of guidance on the procedures to make an efficient purchase and the preference for a certain group of suppliers during public procurement.

Keywords: User satisfaction - tangible elements - responsiveness - empathy - security - reliability - provision.

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

I.1. Realidad problemática

Para la presente investigación, se ha tomado información del Colegio Militar Gran Mariscal Ramón Castilla”, el cual se dedica a brindar Educación Básica Regular a jóvenes de tercer, cuarto y quinto año de secundaria, bajo un régimen de internado e instrucción castrense, con la finalidad de formar hombres y mujeres de bien que sirvan a la Patria y contribuyan al desarrollo de la sociedad. Es una Unidad Ejecutora del Estado que depende administrativa y presupuestalmente del Pliego 451 Gobierno Regional de La Libertad; de la Dirección Regional de Educación de la Libertad para efectuar supervisión, control y asesoramientos de acuerdo a las disposiciones emanadas del Ministerio de Educación y del Ministerio de Defensa –a través de la Región Militar del Norte- para aplicar las medidas correspondientes a la instrucción militar hacia los alumnos cadetes en su formación castrense. Es el único centro educativo designado como unidad ejecutora en la localidad, marcando distancia del resto de colegios estatales, puesto que el Estado le asigna presupuesto anual para disponer de recursos públicos que le permitan atender sus principales necesidades para brindar educación de calidad. En ese contexto, está obligada a cumplir las políticas establecidas por el Estado, especialmente en la administración y ejecución de los recursos públicos, debiendo aplicar la Ley de Contrataciones y su Reglamento para efectuar contrataciones mayores a 8 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) vigente y otras normas para compras de menor cuantía y complejidad.

En este sentido, el Estado busca el desarrollo sostenible para los ciudadanos, siendo necesario que gestione eficientemente los recursos para brindar educación, salud, servicios básicos, infraestructura, generación de empleo, estabilidad económica, inversión, etc.; por tanto, en el año 2016 según el reporte anual del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE), se evidencia que las contrataciones del gobierno ascendieron a 26 324.2 millones de soles, de los cuales el 27.1% corresponde a la adquisición de bienes, 30.4% a contratar servicios, 39.8% a la ejecución de obras y el 2.4% a la consultoría de obras. Para el caso de la región La Libertad, el gasto asciende a 1 004 millones 100 mil soles, abarcando la aplicación de la Ley de Contrataciones 30225, acuerdo marco, regímenes especiales y otros regímenes (Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado; Ministerio de Economía y Finanzas, 2016). Esto evidencia la gestión administrativa realizada por las entidades del sector público en términos de ejecución presupuestal y calidad de vida para los ciudadanos; sin embargo, no se puede concluir que éstos indicadores reflejen la satisfacción de la población respecto a la atención de sus necesidades, dado que sólo mide el gasto más no la eficiencia del mismo sobre la comuna.

Asimismo, en una breve entrevista efectuada al jefe de la Sección de Abastecimiento de la Entidad con la finalidad de conocer su realidad problemática, entre alguna de sus conclusiones se tiene que existe cierta deficiencia en la atención de los requerimientos de las áreas usuarias, pues éstos no son atendidos –en su mayoría- en los términos y condiciones establecidos por el usuario, lo cual ocasiona malestar entre los colaboradores y retarda la ejecución de las actividades programadas. Esta situación radica principalmente en el tiempo que tarda el área para atender el pedido, considerando además que no se cumplen con todas las características mínimas solicitadas, conllevando a la insatisfacción del usuario interno. Sin embargo, este problema no sólo corresponde a la gestión administrativa de logística, sino también a la poca capacidad que tiene el área usuaria para materializar sus necesidades; es decir, no sabe definir con exactitud lo que requiere ni los criterios básicos para formular un correcto requerimiento.

Algunos de los factores que podrían incidir en esta situación, es probablemente la inadecuada planificación efectuada por el área de abastecimiento, puesto que no permite identificar en su totalidad las necesidades de la institución, dificultando la programación anual de las compras y la ejecución eficiente del presupuesto asignado. Esto probablemente evidencia que el personal del área no está suficientemente calificado para desarrollar las labores encomendadas o que los procedimientos internos no están correctamente establecidos, generándose cuellos de botella y demoras innecesarias durante la atención. Sin embargo, esta realidad no sólo repercute en los usuarios sino también en la asignación de presupuesto anual, dado que, al no determinar y consolidar los bienes, servicio u obras requeridos, no se puede cuantificar la cantidad de recursos que serán necesarios para el logro de las metas y objetivos, lo cual ocasiona que no exista presupuesto suficiente para efectuar la adquisición o la contratación correspondiente.

Otro aspecto importante que incide en la insatisfacción del usuario es el proceso de compra, puesto que la Entidad no ha definido un adecuado flujo de atención de los pedidos según su naturaleza; es decir, se siguen los mismos procedimientos para una contratación de gran envergadura como también para una compra menor y de corto alcance, generando –además de retrasos- que no se establezca los mejores criterios para la selección del proveedor dado que una compra de menor cuantía no puede estar sujeta a las mismas condiciones que se exigen a las compras que están dentro del ámbito de aplicación de la Ley de Contrataciones del Estado. Asimismo, muchos de los usuarios internos manifiestan constantemente que el personal de Abastecimiento no muestra empatía con el usuario pues no comprende sus necesidades y no se compromete para atenderlas, evidenciándose la poca confianza que tienen sobre dichos colaboradores respecto a su desempeño profesional y su seriedad, dado

que no se informa ni orienta lo suficiente al colaborador durante la elaboración y despacho de requerimientos. Esto genera que el usuario considere que el personal de Abastecimiento no posee la destreza suficiente para cumplir con la atención oportuna de lo requerido, sino que por el contrario, establece muchas trabas y exceso de discrecionalidad en la aplicación de las normas que regulan las contrataciones públicas, generando discrepancias y conflictos entre el usuario y el responsable de compra.

Por otro lado, si bien las leyes, políticas, directivas, etc. han establecido procedimientos para regular las adquisiciones, la Entidad no ha elaborado suficientes instrumentos de gestión internos que coadyuven al entendimiento de las mismas dentro de la organización, pues es necesario que tanto el usuario como el personal de Abastecimiento, conozcan y apliquen con practicidad los criterios establecidos por el Estado pero alineándolos a la realidad institucional con el fin de gestionar compras eficientes y satisfacer las necesidades de todas las áreas lo mejor posible para lograr una educación de calidad. El carecer de estos instrumentos también perjudica en el desarrollo de las actividades del servidor de logística dado que no contribuye a solucionar los conflictos o imprevistos de manera rápida al no saber con claridad cómo enfrentar la situación, inclusive para resolver las quejas del usuario, pues no se realiza un monitoreo de las actividades para ajustar las falencias que impiden brindar servicios de calidad.

Por lo expuesto, resulta importante evaluar la gestión que realiza la Sección Abastecimiento, utilizando instrumentos que midan el grado de satisfacción de los usuarios de este servicio para determinar la efectividad de las operaciones realizadas y su influencia en las actividades de las demás áreas orgánicas internas. Además de ello, cada vez se hace imperante evaluar el actuar del servidor público para determinar que todas las actuaciones estén enmarcadas en la normativa vigente y se procure el cumplimiento de las principales funciones del Sistema de Abastecimiento, las cuales están enmarcadas en efectuar actividades de programación, ejecutar procedimientos de compra, administrar contratos, controlar almacenes, control de bienes, entre otros; así como evitar posibles actuaciones que vulneren la normativa, pues la percepción del usuario respecto al desenvolvimiento del servidor, está enfocada en que éstos no actúen de acuerdo al código de ética de la función pública; por consiguiente, este aspecto trae fuertes consecuencias como ineficacia, improductividad, recorte de presupuesto, inadecuado uso de los recursos, deficiente calidad educativa, insatisfacción laboral y falta de compromiso de los colaboradores.

Antecedentes

Considerando la problemática anterior y el objeto de estudio, se ha realizado el levantamiento de información de las investigaciones efectuadas durante los últimos cinco años a nivel nacional e internacional que guardan relación directa con los objetivos planteados en la presente tesis con la finalidad de profundizar la investigación, las cuales fueron escogidas tomando en cuenta las dimensiones de la variable, la población, la metodología y el instrumento utilizado para recolectar los datos, los resultados y las conclusiones que se obtuvieron de cada estudio para posteriormente analizar su relación con la problemática en cuestión que permitirá efectuar una discusión profunda de los resultados de la investigación y los aportes teóricos a la ciencia.

En ese orden de ideas, dentro de las tesis estudiadas se encuentra a (Guaila Rios, 2016), quien indica en su investigación que los usuarios del servicio de internet fijo, no se sienten satisfechos con el servicio ofrecido por la empresa CNT-Durán, puesto que consideran que la capacidad de respuesta es regular (52.63%) dado que no son atendidos con inmediatez, justificándose con explicaciones poco convincentes y brindando un trato poco amable, lo cual afecta desfavorablemente la dimensión empatía (45.16%). Asimismo, la garantía ofrecida inicialmente por la empresa, no resulta efectiva pues cuando se presentan fallas o inconvenientes con el servicio, no pueden solucionarse debido a que no están contemplados dentro de la garantía ofrecida, restándole confiabilidad y satisfacción con la prestación brindada. Igualmente, la compañía no posee equipos y recursos tecnológicos a la vanguardia, desmejorando el servicio de internet y haciéndolo deficiente. Contrariamente, la dimensión de seguridad posee un nivel de satisfacción bueno (58%) a causa de que el personal está siempre dispuesto a ayudar cliente. Este trabajo permite contrastar la información obtenida e identificar los factores que influyen en el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio.

Asimismo, (Molano Luna, Muñoz Plaza, Pabón Muñoz, Solarte Palechor, & Lasso Díaz, 2017) categoriza los niveles de satisfacción en: Satisfacción Amplia, Satisfacción, Insatisfacción Leve e Insatisfacción Amplia; concluyendo que el nivel de satisfacción global de los usuarios es del 53%, mientras que obtiene 47% de insatisfacción general. La dimensión capacidad de respuesta presenta el 100% dentro del nivel *satisfacción*; es decir, la compañía atiende oportunamente a los usuarios y resuelve fácilmente los conflictos ocasionados; mientras que las dimensiones seguridad y fiabilidad presentan una *Satisfacción Amplia*, con 31 y 29% respectivamente. Sin embargo, la dimensión de elementos tangibles tiene apenas 29% de *Insatisfacción Amplia*. El estudio contribuye a evaluar la infraestructura de la oficina de Abastecimiento, sus condiciones físicas y la dotación de los recursos asignados para realizar el trabajo encomendado.

Por otro lado, en la investigación realizada por (Escobar Villacis, 2015) tuvo entre sus objetivos evaluar la satisfacción de los consumidores de la empresa Aceroscenter Cía. Ltda. Sucursal Ambato respecto a los requerimientos presentados por éstos, concluyendo que dichos usuarios se encuentran insatisfechos a causa del incumplimiento en el tiempo de entrega, la cantidad y las especificaciones técnicas de los bienes o servicios requeridos, ocasionando que se devuelvan los productos o que deban esperar tiempo adicional para obtener lo que necesitan. Este trabajo permite evaluar la dimensión de capacidad de respuesta y seguridad dado que la logística de abastecimiento es un factor que influye directamente en la satisfacción de los usuarios en la población estudiada.

De igual forma, (Mego Ramírez, 2013) estableció cuatro niveles para medir la satisfacción, siendo estos: satisfacción amplia, satisfacción moderada, insatisfacción leve/moderada e insatisfacción severa; concluyendo que los usuarios se muestran moderadamente satisfechos respecto a las dimensiones de confiabilidad (62.1%), capacidad de respuesta (52.7%) y seguridad (52.3%). Esto se debe a la reducción de los tiempos de espera, correctas acciones de revisión y diagnóstico, facilidad en los trámites de consulta y el buen trato brindado a los usuarios. Por otro lado, se sienten insatisfechos con las dimensiones de empatía (46.5% en insatisfacción leve/moderada) y aspectos tangibles, en este sentido se comprende, que no hay una atención individualizada y los horarios de atención no se cumplen, mostrando falta de interés y preocupación por las necesidades de los usuarios. Igualmente, éstos señalan que los empleados del hospital no están correctamente vestidos y no muestran una apariencia pulcra que permita dar una buena imagen. Visto de esta forma, este trabajo evalúa la percepción del usuario que está ligada directamente con la comprensión de sus necesidades, amabilidad del personal y la buena infraestructura de sus instalaciones que le permitan tener una experiencia satisfactoria en el uso del servicio.

No obstante, (Neira García & Díaz Portilla, 2016) en su estudio sobre el nivel de satisfacción del usuario del RENIEC de la oficina ubicada en el distrito del El Porvenir-Trujillo-La Libertad, concluye que el nivel de satisfacción de los usuarios es alta, respaldada por el alto porcentaje de las dimensiones de capacidad de respuesta (73%), seguridad (79%) y empatía (68%). Este resultado favorable se debe a que los empleados de la Entidad están orientados a la atención inmediata del usuario y son suficientemente capaces de solucionar problemas rápidamente, evidenciando su compromiso y mostrándose dispuestos a ayudar en cualquier momento, brindando un trato amable hacia los usuarios. Este trabajo aporta información valiosa para analizar e identificar los factores de éxito que permiten a esta institución pública obtener resultados positivos en la realización de los servicios ofrecidos a sus usuarios.

En esa línea, (Díaz Rojas & Reyna Bernales, 2016) también concluyen que los clientes externos de la compañía Servicios Automotrices del Norte SRL. en Cajamarca, presentan un nivel de satisfacción general alto al igual que en las dimensiones de tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad. Esto a causa de disponer correctamente los ambientes y la presentación de los colaboradores, prestar el servicio eficientemente, otorgar garantías confiables, los horarios de atención se ajustan a las necesidades de los clientes, la atención es rápida y efectiva, se asesora oportunamente, la comunicación es fluida, entendible y, la señalización de los ambientes y equipos es conforme. Esta investigación contiene datos interesantes para analizar las cinco dimensiones de la variable satisfacción y su impacto positivo en el usuario con respecto a sus expectativas y percepciones.

Contrariamente, (Pérez Rivasplata, 2016) concluye que el nivel de satisfacción global de los usuarios de la Clínica Neurológica Los Parques, es de 72% de insatisfacción, entendiéndose por lo tanto que sus dimensiones también presentan un nivel de insatisfacción de 77.1; 78.9; 76; 72.6 y 88.6% en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibles, respectivamente. La razón de esto es que la dimensión fiabilidad se ve afectada por no existir respecto por el orden de llegada, no se atiende según el horario establecido, no existe sistema para realizar reclamos, la farmacia no está abastecida. Para dimensión capacidad de respuesta, los usuarios manifiestan que la atención es lenta y el personal no resuelve los problemas inmediatamente. En la dimensión seguridad, se evidencia que no hay respeto por la privacidad del paciente dentro del consultorio, el médico no realiza un examen completo y minucioso, los colaboradores no atienden sus dudas y no les brindan confianza. En la dimensión empatía, el personal no atiende con amabilidad ni respeto y no se explica correctamente el resultado de la atención. Finalmente, para la dimensión de tangibles, los usuarios indican que el establecimiento no cuenta con las señales suficientes, el consultorio y el mobiliario no está limpio, los baños están sucios y carece de materiales necesarios para la atención. Este trabajo permite evaluar los puntos críticos de esta entidad prestadora de salud para ser considerados como oportunidades de mejora y así lograr optimizar los servicios brindados por esta clínica.

Bases Teóricas

Satisfacción del cliente

La satisfacción es la discrepancia que tiene el cliente entre sus expectativas y la experiencia en la utilización de un bien o servicio solicitado, existiendo dos enfoques para definirla; la primera basada en la conformidad y la segunda en la expectativa. Cuando se habla de conformidad, se evalúa si el bien cumple con todas las especificaciones demandadas por el cliente; mientras que la expectativa considera la posición del usuario, teniendo una orientación más subjetiva (G. Vavra, 2003). En ese sentido, las expectativas tienen un rol fundamental en la formación del juicio de la satisfacción de los usuarios (Peralta Montecinos, 2009), expresando el sentimiento emocional del individuo y reflejando el bienestar de la sociedad (Tse, Nicosia & Wilton, 1990).

Asimismo, la satisfacción está fuertemente correlacionada con la calidad y permite atender las necesidades, preocupaciones y requerimientos de la ciudadanía, por cual muchas organizaciones utilizan diversos instrumentos para conocer la posición de los usuarios respecto a su satisfacción. En ese contexto, existen dos propuestas tradicionales sobre la percepción de la calidad, una de ellas norteamericana desarrollada por Parasuraman y cols., la cual concluye que la satisfacción del usuario o cliente deviene de las percepciones del servicio recibido menos las expectativas antes de usar el servicio. Así, cuando se habla de expectativas, éstas pueden ser cognitivas; es decir, están asociadas a las creencias anticipatorias del servicio y su calidad; otras pueden ser afectivas, asociadas a la experiencia afectiva y su confirmación, trayendo como resultado la satisfacción o insatisfacción. En efecto, hablar de satisfacción manifiesta el contento o sorpresa; el primero alineado a la utilidad del bien o servicio y el otro con procesos afectivos. (Peralta Montecinos, 2009). Además, este mismo autor cita a Peralta & Rosas (1996), quienes identifican tres dimensiones relevantes dentro de la satisfacción, siendo éstas la confiabilidad, actitud y accesibilidad; empero Armistead & Clark (1999) manifiestan que estas dimensiones pueden variar de acuerdo a las características de cada organización, teniendo en cuenta la validación de las mismas para su objetividad.

En tanto, cuando se habla de satisfacción del cliente externo, se entiende que para lograrla es necesario tener contento al cliente interno; es decir, a los empleados de la organización, por lo tanto, si dentro de la compañía existe un servicio deficiente hacia éstos, probablemente se afecte también la satisfacción del usuario. Bajo esta premisa el personal es el cliente más importante para la organización, siendo necesario satisfacerlo en primer lugar y posteriormente al usuario final. Entonces, si un empleado se siente insatisfecho por no tener los medios ni recursos para realizar su función, su desempeño será deficiente y no satisfará

al cliente; por esto resulta importante establecer una relación cliente-proveedor entre las áreas internas de la compañía para atender las demandas del cliente, teniendo claro que debe darle al usuario interno la misma importancia que le daría al cliente final (Martínez Guillén, 2012). Para lograr ello, es preferible que exista una comunicación efectiva en todos sus niveles, evitar excesivos procedimientos que no generan valor, entregar bienes y servicios según las especificaciones requeridas por el cliente y enfocarse en los aspectos o dimensiones de la calidad. Es importante que la compañía se preocupe por atender las necesidades y preocupaciones del cliente, mantenimiento relaciones cercanas a través de la escucha activa y el compromiso hacia el cliente.

Estudios realizados sobre el comportamiento del cliente, revelan que la insatisfacción se origina –en la mayoría de veces- por la mala actitud del personal que atienden, es así que los usuarios del servicio manifiestan una queja o reclamación sobre los responsables evidenciando su grado de insatisfacción. Empero muchos de los usuarios insatisfechos no siempre manifiestan su incomodidad, lo cual permite concluir que, si una compañía o área no presenta quejas o reclamos, no necesariamente implica que tenga una excelente gestión. En ese contexto, resulta preciso analizar objetivamente esta información dado que puede ser de tipo emocional, subjetiva o de poco sustento (Sánchez, 2012).

Factores de la satisfacción

Noriaki Kano citado por (Vargas Quiñones & Aldana de Vega, 2015), indica que la satisfacción del cliente no depende exclusivamente de las características del producto o servicio, por lo cual éstas no tienen el mismo efecto en todos los usuarios.

Agrupar las características de la siguiente manera:

- Características – requisitos básicos; aspectos esenciales que debe poseer el producto, las cuales no aumentan la satisfacción, pero de no cumplirse activa la insatisfacción.
- Características – requisitos de desempeño; enfocada a las funcionalidades del bien o servicio que brindan mejoras e innovación para incrementar la satisfacción.
- Características – requisitos de deleite; particularidades que el cliente no espera, generando sorpresa y elevando su satisfacción. Esta situación es conocida como la generación de valor.

Importancia de la satisfacción

Desde el aspecto gubernamental, la satisfacción permite alcanzar la calidad en la gestión pública para cumplir necesidades y expectativas de los ciudadanos en términos de justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos, creando condiciones

adecuadas y sostenibles para la competitividad y productividad nacional. El fin último de toda sociedad democrática es facilitar el acceso oportuno de información, prestaciones y servicios públicos de calidad. (Carta Iberoamericana de calidad en la Gestión Pública, 2008). Por su parte, (Denove & D. Power, 2006) explican que existe una relación directamente proporcional entre el nivel de satisfacción del clientes con el valor de las acciones de la compañía. Es así que determinaron que la satisfacción permite crear *fidelidad*, puesto que el cliente complacido repite la compra en un ciclo más corto; es decir la frecuencia de adquisición aumenta, creando un vínculo ligado a la marca. Esto a su vez aumenta la *publicidad* dado que la recomendación es decisiva para el posicionamiento y los clientes satisfechos están dispuestos a pagar un *precio extra* por un buen servicio que destaca por su calidad y su excelente atención, contribuyendo al crecimiento de las ventas gracias a su preferencia.

Niveles de la satisfacción

Deulofefeu Aymar (2012), expresa que la satisfacción del cliente es el resultado de la percepción (P) menos las expectativas (E), existiendo los siguientes niveles:

- Satisfacción positiva; la percepción es superior a la expectativa. El cliente está muy satisfecho.
- Satisfacción neutra; la percepción es igual a la expectativa. El cliente está satisfecho.
- Satisfacción negativa; la percepción es inferior a la expectativa. El cliente está insatisfecho.

El nivel de satisfacción del cliente está determinado por las características del producto o servicio que se ofrecen, así como también de los servicios adicionales que les rodean. Por esta razón la compañía debe desarrollar sistemas de medición de la satisfacción y modelos de mejora inmediata para cubrir la insatisfacción. Igualmente es necesario agregar valor al producto/servicio para mejorar los niveles de agrado del usuario (Gonzalez, 2009).

Dimensiones de la satisfacción

Existe consenso en la literatura especializada de marketing respecto a que la calidad del servicio es el factor que mayor relevancia y determinación tiene sobre la satisfacción (Torres M., Manzur M., Hidalgo C., & Barra V., 2008). En ese sentido, (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1993) elaboraron un instrumento de investigación para medir la satisfacción del cliente vinculada con la calidad del servicio denominado SERVQUAL (Lovelock & Wirtz, 2009). Este modelo considera cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. La primera se enfoca en las evidencias físicas, los equipos, las instalaciones y la apariencia que tiene el personal que brinda el servicio. La segunda es la destreza para suministrar el servicio prometido de manera segura, cuidadosa y responsable. Evidencia también la destreza que tiene la compañía para solucionar problemas

y el dominio que el personal posee en su puesto de trabajo. La tercera se refiere a la actitud que el personal muestra brindar un servicio rápido y ayudar al cliente, cumpliendo a tiempo los compromisos contraídos. Establece mecanismos suficientes para que el cliente entre en contacto con los responsables; es decir, la facilidad de concertar citas en horarios oportunos, el tiempo de atención, la localización de las oficinas de atención y la disponibilidad de los canales de comunicación. La cuarta representa la actitud que tiene el personal para generar confianza, credibilidad e integridad, demostrando interés hacia el cuidado del cliente y sus necesidades. Existen aspectos esenciales que influyen sobre ésta, tales como la reputación de la compañía, las características personales de los colaboradores, la capacidad para prevenir inconvenientes, la seguridad física y financiera y la confidencialidad. La quinta y última dimensión tiene que ver con la disposición de ofrecer cuidado y atención personalizada, siendo imprescindible conocer las características personales y requerimientos del cliente. Ésta se desarrolla a través de una buena comunicación que implica detallar el servicio, los costos y los beneficios, siendo importante escuchar las demandas de los clientes y utilizando un lenguaje acorde al nivel de sofisticación de los clientes (Cottle, 1991).

Medición de la satisfacción

Para (Darder P. P., 2005), medir la satisfacción del cliente permite identificar si éste está contento con el servicio que brinda la compañía y el nivel de su agrado.

Algunos de los métodos para el levantamiento de información de los clientes, es a través de la aplicación de encuestas, la misma que debe estar correctamente estructurada y manejar un sistema de evaluación sencillo de interpretar por el cliente. Igualmente resulta importante atender las reclamaciones de los usuarios pues en ellas se evidencian las falencias existentes para mejorarlas inmediatamente. Puesto que los proveedores resultan ser un aliado estratégico dentro de la organización, es fundamental que se evalúe el proceso de atención pues de ellos depende gran parte de calidad brindada a los clientes.

Cuando se habla de cliente, se considera el tipo interno y externo. El interno es el colaborador que trabaja para compañía los cuales deben trabajar en las mejores condiciones para un mayor rendimiento, pues al estar satisfecho doblará su compromiso con la empresa y brindará un servicio de calidad.

Para medir la satisfacción es necesario conocer la opinión del cliente levantando información a través de encuestas de relación, focus group, conversaciones con los clientes o el uso del cuestionario SERVQUAL. Una de las principales evidencias de insatisfacción del cliente es la queja, la cual deviene por el incumplimiento de compromisos o malas actuaciones de los responsables. Estas quejas informan sobre los errores en la prestación del servicio y un 45% de éstas son atendidas por el personal de primera línea o de contacto; siendo importante que

los colaboradores estén preparados adecuadamente para solucionar el conflicto de manera inmediata, verificando que la queja tenga suficiente fundamento (Deulofefeu Aymar, 2012).

I.2. Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios internos de la Sección Abastecimiento del Colegio Militar Gran Mariscal Ramón Castilla?

I.3. Objetivos

I.3.1. Objetivo general

Medir el nivel de satisfacción de los usuarios internos de la Sección Abastecimiento del Colegio Militar Gran Mariscal Ramón Castilla.

I.3.2. Objetivos específicos

- Describir el nivel de la dimensión de elementos tangibles enfocado a la satisfacción de los usuarios internos de la Sección Abastecimiento.
- Describir el nivel de la dimensión de capacidad de respuesta enfocado a la satisfacción de los usuarios internos de la Sección Abastecimiento.
- Describir el nivel de la dimensión de empatía enfocado a la satisfacción de los usuarios internos de la Sección Abastecimiento.
- Describir el nivel de la dimensión de seguridad enfocado a la satisfacción de los usuarios internos de la Sección Abastecimiento.
- Describir el nivel de la dimensión de fiabilidad enfocado a la satisfacción de los usuarios internos de la Sección Abastecimiento.

I.4. Hipótesis

I.4.1. General

Los usuarios internos de la Sección Abastecimiento del Colegio Militar Gran Mariscal Ramón Castilla tienen un alto nivel de satisfacción.

I.4.2. Específicas

- Los usuarios internos de la Sección Abastecimiento de Colegio Militar Gran Mariscal Ramón Castilla presentan un nivel alto de satisfacción en la dimensión elementos tangibles.
- Los usuarios internos de la Sección Abastecimiento de Colegio Militar Gran Mariscal Ramón Castilla presentan un nivel bajo de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta.
- Los usuarios internos de la Sección Abastecimiento de Colegio Militar Gran Mariscal Ramón Castilla presentan un nivel medio de satisfacción en la dimensión empatía.

- Los usuarios internos de la Sección Abastecimiento de Colegio Militar Gran Mariscal Ramón Castilla presentan un nivel bajo de satisfacción en la dimensión seguridad.
- Los usuarios internos de la Sección Abastecimiento de Colegio Militar Gran Mariscal Ramón Castilla presentan un nivel bajo de satisfacción en la dimensión fiabilidad.

I.5. Operacionalización de variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Satisfacción del usuario	Experiencia valorada del usuario al igualar o superar las expectativas que tiene respecto a un bien o servicio. (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993)	Valoraciones obtenidas a través de la aplicación de la Escala de Likert, mediante la cual se mide las expectativas y percepciones del usuario. La puntuación se obtiene de la sumatoria de las respuestas de cada dimensión evaluada, teniendo la siguiente estructura: () Totalmente de acuerdo, () De acuerdo, () Indiferente, () En desacuerdo y () Totalmente en desacuerdo.	Elementos tangibles	Aspecto físico del personal Aspecto de las instalaciones
			Capacidad de respuesta	Pedidos entregados a tiempo Pedidos entregados según características Pedidos entregados en cantidades exactas
			Empatía	Amabilidad del personal Comprensión de necesidades
			Seguridad	Generación de confianza Solución de conflictos Personal calificado
			Fiabilidad	Orientación en requisitos y normativa Transparencia Uso de fondos públicos

Elaboración: Propia

CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de enfoque cuantitativo con alcance descriptivo puesto que no se vinculan las variables, sino que se describen y miden las dimensiones de la variable objeto de estudio. Asimismo, el diseño del estudio es no experimental pues no hay manipulación de la variable, sólo se observa la situación existente para luego analizarla; siendo de tipo transversal al recoger datos en un solo momento (Hernández Sampieri, 2014).

2.2. Unidad de estudio

La Unidad de Estudio es el usuario interno de la Sección Abastecimiento del Colegio Militar Ramón Castilla.

2.3. Población y muestra

La población a investigar está conformada por todos los trabajadores administrativos, docentes y militar del Colegio Militar Gran Mariscal Ramón Castilla, sin importar su tipo de régimen laboral, área de trabajo o tiempo de servicio. Se exceptúa a los colaboradores de la Sección Abastecimiento por ser el área materia de estudio; por lo tanto, la población es de 106 personas.

Del total de la población materia de estudio, se extrae una muestra a través de la fórmula estadística para estudios cuantitativos y una cantidad finita.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{(N-1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}$$

En donde:

n = Tamaño de la muestra
 N = Tamaño de la población
 Z = Nivel de confianza
 p = Probabilidad a favor
 e = Margen de error

Reemplazado:

N = 106
 Z = 1.96 (Al 95% de confianza)
 p = 0.5
 e = 0.05

$$n = \frac{106 \times 1.96^2 \times 0.50 \times (1-0.50)}{(106-1) \times 0.05^2 + 1.96^2 \times 0.50 \times (1-0.50)}$$

$$n = 83$$

La muestra es probabilística puesto que cualquier miembro de la población es sujeto de análisis de manera aleatoria.

2.4. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

La técnica para la recolección de datos es la aplicación de una encuesta conformada por 21 preguntas estructuradas según las dimensiones establecidas en el modelo de SERQVQUAL dirigida a los usuarios internos de la Sección Abastecimiento del Colegio Militar Gran Mariscal Ramón Castilla, teniendo un tiempo de atención aproximado de 15 minutos por encuestado. Dicha encuesta es validada por tres especialistas expertos en la materia de estudio y 01 profesional en ingeniería estadística para determinar el grado de confiabilidad. Se utilizó la Escala de Likert para la calificación y puntuación de cada pregunta en donde la valoración máxima es de 05 puntos y la mínima de 01.

2.5. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos

El método para tratar los datos obtenidos es mediante la utilización del software SPSS el cual permite analizar de forma rápida y sencilla los resultados mediante tablas y gráficos estadísticos. Igualmente, la prueba de hipótesis se hace según el coeficiente de *Spearman*. Por otro lado, la escala Likert que permitió obtener la información en la encuesta fue transformada a una escala ordinal a través de un factor de conversión, para posteriormente efectuar una estadística descriptiva. Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Tabla 1. *Puntuación ordinal de la variable general y sus dimensiones, según nivel de satisfacción*

Variable general:	N° de ítems	Puntuación	Niveles
Satisfacción	21	[21-49] [50-77] [78-105]	Bajo Medio Alto
Dimensiones			
Elementos tangibles	3	[3-7] [8-11] [12-15]	Bajo Medio Alto
Capacidad de respuesta	3	[3-7] [8-11] [12-15]	Bajo Medio Alto
Empatía	4	[4-9] [10-15] [16-20]	Bajo Medio Alto
Seguridad	6	[6-14] [15-23] [24-30]	Bajo Medio Alto
Fiabilidad	5	[5-11] [12-18] [19-25]	Bajo Medio Alto

Elaboración: Propia

CAPÍTULO 3. RESULTADOS

3.1. Validez y confiabilidad

El instrumento utilizado para la recolección de datos de manera transversal, ha sido validado por expertos con conocimiento suficiente para evaluar las preguntas del cuestionario y determinar la coherencia de las mismas sobre la variable de estudio. Posterior a ello, se ha medido la confiabilidad de dicho instrumento con la finalidad de determinar los posibles errores de medida, utilizando para ello el método de las dos mitades de Guttman para luego corregir los resultados de acuerdo a la fórmula de Spearman-Brown. Finalmente, se obtuvo como resultado que el cuestionario presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa, con un Alfa de Cronbach = 0.862.

Tabla 2. *Correlación Rho de Spearman entre la variable Satisfacción y cada una de las dimensiones*

Variable	Dimensión	Rho de Spearman	p-value	Interpretación
Satisfacción General	Elementos tangibles	0.563**	0.00<0.01	Correlación moderada positiva
	Capacidad de respuesta	0.817**	0.00<0.01	Correlación alta positiva
	Empatía	0.647**	0.00<0.01	Correlación moderada positiva
	Seguridad	0.892**	0.00<0.01	Correlación alta positiva
	Fiabilidad	0.841**	0.00<0.01	Correlación alta positiva

Fuente: SPSS versión 23

Según la tabla anterior, se aprecia que la variable satisfacción presenta una correlación alta positiva con las dimensiones capacidad de respuesta, seguridad y fiabilidad, siendo estas las que presentan por tanto la mayor importancia de mejora para elevar el nivel de satisfacción general, mientras que existe una correlación moderada con las dimensiones elementos tangibles y empatía.

3.2. Dimensiones de la Satisfacción y Satisfacción General

3.2.1. Distribución de la dimensión: Elementos tangibles

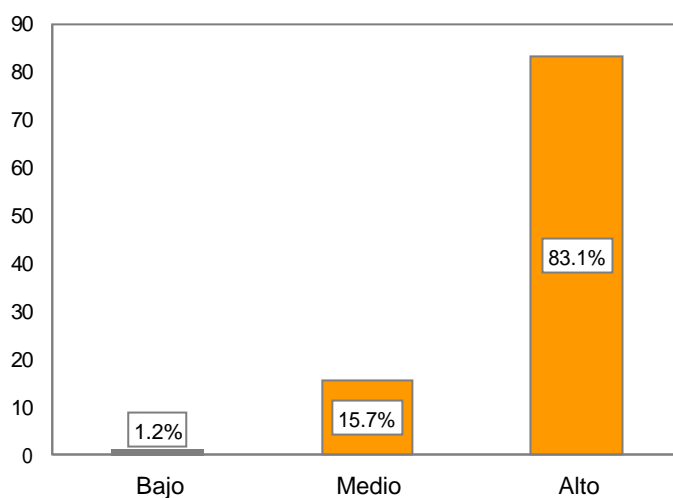
Tabla 3. Elementos Tangibles según nivel de satisfacción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	1	1,2	1,2
Medio	13	15,7	16,9
Alto	69	83,1	100,0
Total	83	100,0	

Fuente: Encuesta Setiembre 2017

Elaboración: Propia

Figura 1. Elementos tangibles según nivel de satisfacción



Fuente: Tabla 3

Elaboración: Propia

Comentario: El gráfico n.º 1 Elementos Tangibles muestra que el 83.1% de los usuarios internos encuestados presenta un nivel alto de satisfacción, indicando por tanto el 16.9% de los usuarios internos no logra estar satisfecho en su totalidad.

3.2.2. Distribución de la dimensión: Capacidad de respuesta

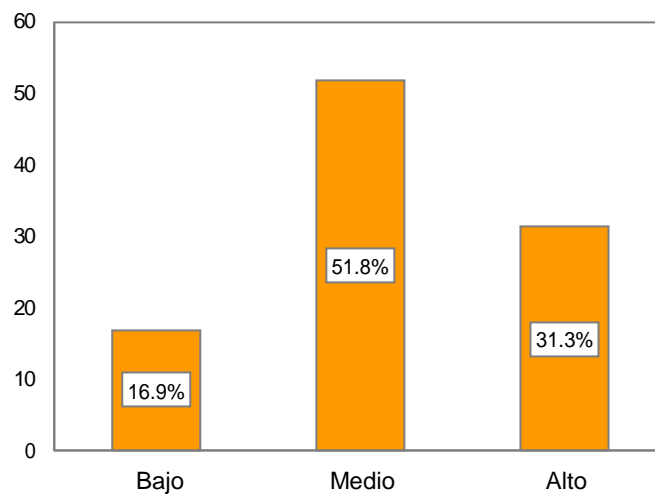
Tabla 4. Capacidad de respuesta según nivel de satisfacción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	14	16,9	16,9
Medio	43	51,8	68,7
Alto	26	31,3	100,0
Total	83	100,0	

Fuente: Encuesta Setiembre 2017

Elaboración: Propia

Figura 2. Capacidad de respuesta según nivel de satisfacción



Fuente: Tabla 4

Elaboración: Propia

Comentario: La Figura n.º5 nos muestra que en la dimensión Capacidad de respuesta, el 16.9% de los usuarios internos se encuentra con nivel bajo de satisfacción, mientras que el 51.8% con un nivel medio y sólo el 31.3% presenta un nivel alto.

3.2.3. Distribución de la dimensión: Empatía

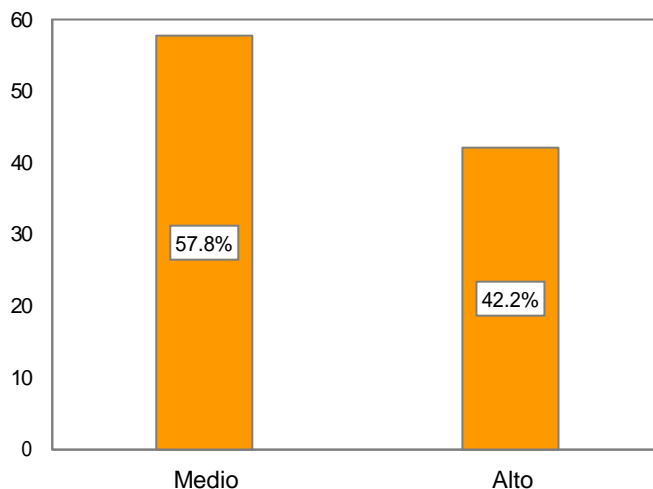
Tabla 5. Empatía según nivel de satisfacción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Medio	48	57,8	57,8
Alto	35	42,2	100,0
Total	83	100,0	

Fuente: Encuesta Setiembre 2017

Elaboración: Propia

Figura 3. Empatía según nivel de satisfacción



Fuente: Tabla 5

Elaboración: Propia

Comentario: En la dimensión Empatía, observamos que el 57.8% de los encuestados se encuentra en un nivel medio de satisfacción, mientras que el 42.2% en un nivel alto, mostrando de esta manera que más del 50% de los encuestados no se encuentra satisfecho en dicha dimensión.

3.3. Distribución de la dimensión: Seguridad

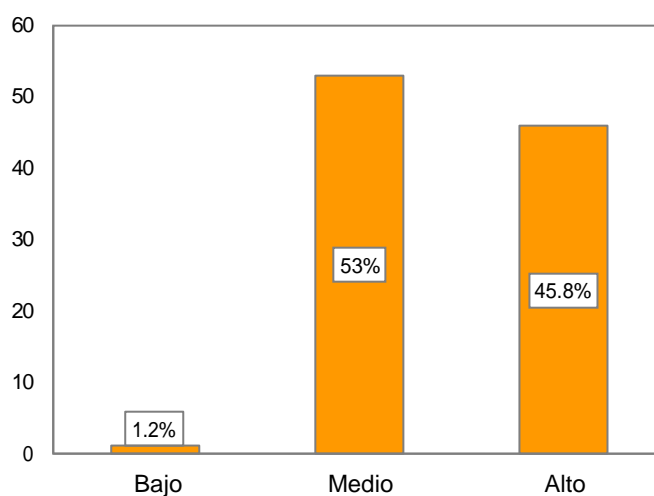
Tabla 6. Seguridad según nivel de satisfacción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	1	1,2	1,2
Medio	44	53,0	54,2
Alto	38	45,8	100,0
Total	83	100,0	

Fuente: Encuesta Setiembre 2017

Elaboración: Propia

Figura 4. Seguridad según nivel de satisfacción



Fuente: Tabla 6

Elaboración: Propia

Comentario: En el cuadro anterior se muestra que el tanto el nivel bajo y medio de satisfacción en conjunto, representan el 54.2% de usuarios internos no satisfechos, mientras que el 45.8%, presenta a un nivel alto de satisfacción.

3.4. Distribución de la dimensión: Fiabilidad

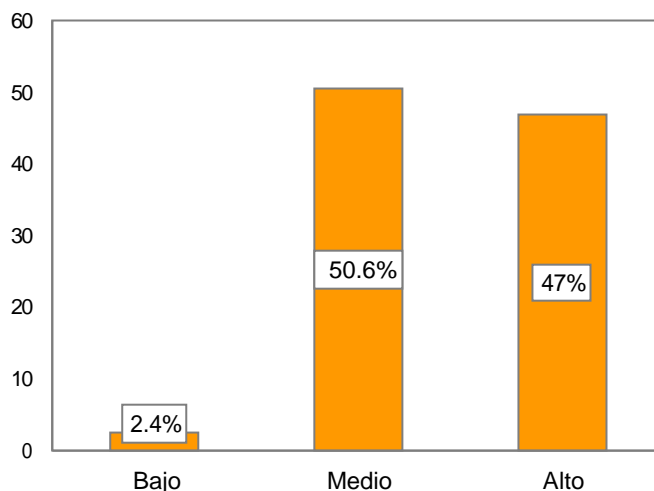
Tabla 7. Fiabilidad según nivel de satisfacción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	2	2,4	2,4
Medio	42	50,6	53,0
Alto	39	47,0	100,0
Total	83	100,0	

Fuente: Encuesta Setiembre 2017

Elaboración: Propia

Figura 5. Fiabilidad según nivel de satisfacción



Fuente: Tabla 7

Elaboración: Propia

Comentario: La dimensión fiabilidad, muestra una distribución de satisfacción de 2.4% en el nivel bajo, 50.6% en el nivel medio y el 47.0% en el alto, lo que da un total de 53.0% de usuarios internos insatisfechos y un 47.0% de ellos satisfechos.

3.5. Distribución de la Satisfacción General

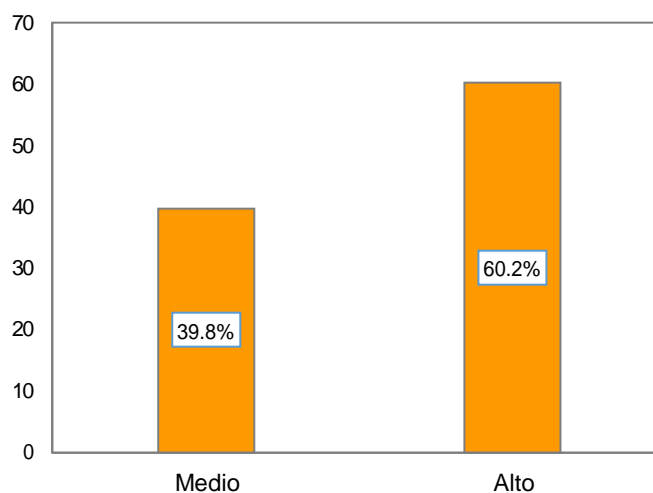
Tabla 8. Satisfacción general de los usuarios internos de la Sección Abastecimiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Medio	33	39,8	39,8
Alto	50	60,2	100,0
Total	83	100,0	

Fuente: Encuesta Setiembre 2017

Elaboración: Propia

Figura 6. Satisfacción general de los usuarios internos de la Sección Abastecimiento



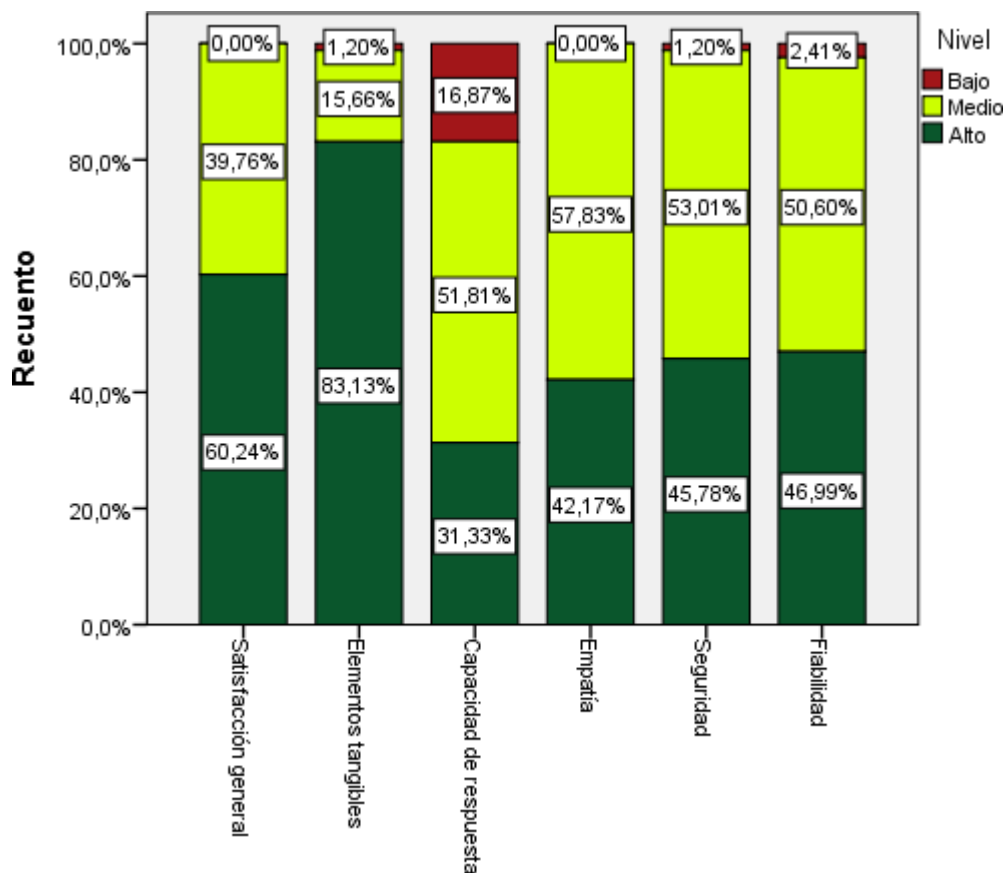
Fuente: Tabla 8

Elaboración: Propia

Comentario: Analizando la tabla anterior, observamos que el 39.8% de los usuarios internos encuestados se encuentra en el nivel medio de satisfacción, mientras el que 60.2% presentan un nivel alto de satisfacción. Asimismo, se aprecia que ningún usuario tiene un nivel de satisfacción bajo respecto al servicio brindado por la Sección Abastecimiento.

3.6. Distribución de la Satisfacción General y sus Dimensiones

Figura 7. Variable general y sus dimensiones, según nivel de satisfacción



Fuente: Encuesta Setiembre 2017
 Elaboración: Propia

Comentario: El gráfico de barras apiladas, nos muestra que es la dimensión Capacidad de respuesta, la que presentó el mayor porcentaje de usuarios internos con un nivel de bajo de satisfacción (con un 16.87%), mientras que en la dimensión elementos tangibles el 83.13% de los usuarios presentó un alto nivel de satisfacción.

CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN

A partir de los hallazgos encontrados, se acepta la hipótesis de investigación la cual determina que los usuarios internos de la Sección Abastecimiento del Colegio Militar Gran Mariscal Ramón Castilla, tienen un nivel de satisfacción general alto con 60.2%, seguida del nivel medio con 39.8%. Estos resultados guardan relación con los estudios realizados por (Molano Luna, Muñoz Plaza, Pabón Muñoz, Solarte Palechor, & Lasso Díaz, 2017); (Neira García & Díaz Portilla, 2016); y (Díaz Rojas & Reyna Bernales, 2016) quienes señalan un nivel de satisfacción alto según las dimensiones más valoradas por los usuarios. Contrariamente, (Guaila Ríos, 2016); (Escobar Villacis, 2015) y (Pérez Rivasplata, 2016) concluyen que el nivel de satisfacción es baja, experimentado insatisfacción por parte del usuario. Por su parte, la autora (Sánchez, 2012) revela que la insatisfacción deviene muchas veces por una mala actitud del personal de atención y la falta de interés por solucionar una queja o reclamo con inmediatez. Por otro lado, (G. Vavra, 2003) determina que la conformidad o satisfacción se da cuando el bien o servicio cumple con las especificaciones demandadas por el cliente; es decir está alineada con las expectativas del usuario.

Respecto a la dimensión elementos tangibles, se identifica que el nivel de satisfacción de los usuarios es alto con 83.1%, aceptándose la primera hipótesis específica de los investigadores. Esto se debe a que el personal de Abastecimiento se encuentra correctamente uniformado, proyecta una buena imagen, las instalaciones están limpias y la oficina está dotada de los recursos suficientes para realizar la atención. Esto coincide con la tesis *“Nivel de satisfacción de los clientes externos de Hyundai en la empresa Servicios Automotrices del Norte SRL. en Cajamarca, 2015”* de (Díaz Rojas & Reyna Bernales, 2016) quienes determinaron un nivel alto de satisfacción en tangibilidad, toda vez que se dispone de ambientes convenientes y se tiene colaboradores bien presentados para brindar el servicio. Por otro lado, estos hallazgos son contrarios a la tesis *“Modelo de gestión para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios externos de la Clínica Neurológica, Los Parques, Chiclayo, 2015”* de (Pérez Rivasplata, 2016) quien obtiene 88.6% de insatisfacción en esta dimensión a causa de no contar con la señalización necesaria del establecimiento y, los ambientes y mobiliario están sucios. Asimismo, esto se sostiene en lo descrito por (Martínez Guillén, 2012) el cual manifiesta que si el personal no tiene los medios para realizar su función debidamente, no podrá satisfacer las necesidades del cliente interno; siendo necesario que la empresa se preocupe también por este tipo de usuarios.

Respecto a la dimensión capacidad de respuesta, el nivel de satisfacción de los usuarios es medio con 51.8%, no aceptándose la segunda hipótesis específica del estudio al cumplir de manera regular lo solicitado en los requerimientos del usuario. Así también, se observa que existe un porcentaje importante de 16.9 puntos con nivel de insatisfacción, consignándose como la dimensión con mayor

insatisfacción y evidenciando que el servicio brindado debe mejorar; esto a causa de que los pedidos no son atendidos en el tiempo oportuno (38.6%). Esto coincide con la tesis titulada *“La logística de abastecimiento y la satisfacción de los consumidores de la empresa Aceroscenter Cía. Ltda. Sucursal Ambato”* de (Escobar Villacis, 2015) quien menciona que parte de la insatisfacción de los usuarios se debe al incumplimiento en el tiempo de entrega de los bienes o servicios, ocasionando excesivos tiempos de espera, concordando también con (Guaila Rios, 2016) en su tesis *“Aplicación modelo SERVQUAL para medición de satisfacción de clientes PYMES de internet fijo FTTH. CNT - Durán”* quien sólo obtuvo 52.63% de satisfacción debido a no atender rápidamente los pedidos y brindar explicaciones poco convincentes de su actuar frente a los clientes. Estos resultados son contrarios a la tesis titulada *“Nivel de satisfacción en los usuarios de atención domiciliaria de la IPS a SU SALUD HOME CARE en el departamento del Cauca”* de (Molano Luna, Muñoz Plaza, Pabón Muñoz, Solarte Palechor, & Lasso Díaz, 2017), quienes concluyen que esta dimensión tiene 100% de satisfacción a causa de atender oportunamente los requerimientos y de resolver eficientemente los conflictos que se suscitan, así como el trabajo *“Evaluación del nivel de satisfacción del usuario del RENIEC en la oficina registral del distrito de El Porvenir – Trujillo – La Libertad en el año 2014”* de (Neira García & Díaz Portilla , 2016) que concluye que los usuarios poseen un alto nivel de satisfacción representado por el 73%, pues los empleados de la Entidad están orientados hacia la atención del usuario y solucionar sus conflictos; así como el trabajo *“Nivel de satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo EsSalud septiembre – octubre 2011”* de (Mego Ramírez, 2013), que tiene 52.7% de satisfacción, ubicándose en un nivel moderado. Estos resultados, permiten considerar lo señalado por Noriaki Kano, quien propone enfocarse en los tres factores de la satisfacción: las características básicas que deben ofrecer el producto o servicio, sus principales funcionales y las diferencias que contribuyen a elevar las expectativas del cliente (Vargas Quiñones & Aldana de Vega, 2015).

Respecto a la dimensión empatía, el nivel de satisfacción es medio con 57.8%, aceptándose la tercera hipótesis específica de la presente investigación. Este nivel indica que los usuarios aún no sienten satisfacción alta; ocasionado porque el personal de Abastecimiento brinda un trato regular hacia el usuario y además no siempre están dispuestos a ayudarlos en la atención de sus necesidades. Estos resultados son contrarios a los obtenidos por (Neira García & Díaz Portilla , 2016) en su tesis *“Nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima, Noviembre 2015”* de (Neira García & Díaz Portilla , 2016) y (Cabrera Moresco, 2016) los cuales identificaron niveles de satisfacción en esta dimensión con 5%. En otro sentido, (Guaila Rios, 2016) en su trabajo *“Aplicación modelo SERVQUAL para medición de satisfacción de clientes PYMES de internet fijo FTTH. CNT -Durán”* manifiesta una baja satisfacción con 45.16% porque el personal de atención muestra un trato poco

amable, al igual que (Mego Ramírez, 2013) en *“Nivel de satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo EsSalud septiembre – octubre 2011”*, pues concluye que en esta dimensión los usuarios tienen insatisfacción leve/moderada en un 46.5% al manifestar que el hospital no se preocupa por sus necesidades ni muestra interés por ellos. Esta situación también se halla en el trabajo de (Pérez Rivasplata, 2016) quien obtiene 72.6% de insatisfacción.

Respecto a la dimensión seguridad, el nivel de satisfacción es medio con 53%, no aceptándose la cuarta hipótesis específica planteada en la tesis, la cual plantea un nivel bajo de satisfacción. No obstante, es preciso señalar que aún no se alcanza satisfacción alta de los usuarios a causa de que los servidores de la Sección Abastecimiento no apoyan lo suficiente al usuario cuando existen requerimientos no programados o de último momento (33.8%) y, además, no siempre se resuelven sus quejas oportunamente (42.2%), lo que ocasiona malestar en los interesados y cuestionando la capacidad profesional del personal a cargo. Este resultado es contrario a lo precisado por (Guilla Rios, 2016) quien obtuvo en su estudio un nivel de satisfacción bueno (58%) gracias al actuar del personal que siempre está dispuesto a ayudar cliente. Igualmente (Neira García & Díaz Portilla, 2016) concluyeron que esta dimensión está ubicada en el nivel alto con 79 % de satisfacción dado que el personal tienen dominio sobre su puesto de trabajo, fomentando la credibilidad y confianza por parte de los usuarios frente al servicio.

Respecto a la dimensión fiabilidad, el nivel de satisfacción es medio con 50.6%, no aceptándose la quinta hipótesis señalada en el estudio. Los usuarios manifiestan sentirse medianamente satisfechos debido a que la Sección Abastecimiento no orienta lo suficiente respecto a los procedimientos para efectuar compras públicas (39.7%), ocasionando que se retrase la atención de los pedidos. En ese contexto, también manifiestan que el personal de Abastecimiento tiene preferencia por determinado grupo de proveedores (56.6%) no considerando si éstos tienen la capacidad suficiente para atender sus demandas. Este resultado es bastante significativo puesto que existe un alto nivel de insatisfacción debido a que no se ejecuta el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa, tal como lo señala (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1993). Los trabajos realizados por (Pérez Rivasplata, 2016), coinciden parcialmente con el resultado obtenido dado que en su investigación determinaron que existe un 77.1% en insatisfacción a causa de no dar prioridad al paciente, no cumplir con lo que se ofrece, no atender en el horario establecido y no respetar el orden de llegada. Por otro lado las tesis de (Molano Luna, Muñoz Plaza, Pabón Muñoz, Solarte Palechor, & Lasso Díaz, 2017) presentan resultados opuestos a los del presente trabajo, dado que tienen Satisfacción Amplia (Alta) con 29% dado que se satisface las expectativas del cliente al orientarle de forma clara y adecuada sobre los trámites de atención y existe disponibilidad del servicio en los horarios y documentación ofrecida inicialmente.

CONCLUSIONES

Luego del análisis de la información obtenida y teniendo en cuenta los objetivos planteados en la presente investigación, se concluye que:

1. El nivel de satisfacción general de los usuarios internos de la Sección Abastecimiento del Colegio Militar Gran Mariscal Ramón Castilla de Trujillo es alto, ocupando un 60.2%
2. El nivel de satisfacción de la dimensión elementos tangibles es alto, con 83.1% debido a que las instalaciones de la Sección Abastecimiento están limpias, se cuenta con los recursos suficientes para la atención y el personal proyecta una buena imagen.
3. El nivel de satisfacción de la dimensión capacidad de respuesta es medio, con 51.8% debido a que el área de Abastecimiento cumple de manera regular lo solicitado en los requerimientos del usuario.
4. El nivel de satisfacción de la dimensión empatía es medio, con 57.8% debido a que los usuarios aún no sienten satisfacción alta; ocasionado porque el personal de Abastecimiento brinda un trato regular hacia el usuario y además no siempre están dispuestos a ayudarlos en la atención de sus necesidades.
5. El nivel de satisfacción de la dimensión seguridad es medio, con 53% debido que aún no se logra la satisfacción alta de los usuarios a causa de que los servidores de la Sección Abastecimiento no apoyan lo suficiente al usuario cuando existen requerimientos no programados o de último momento y, además, no siempre se resuelven sus quejas oportunamente, cuestionando la capacidad profesional del personal a cargo.
6. El nivel de satisfacción de la dimensión fiabilidad es medio, con 50.6% debido a que la Sección Abastecimiento no orienta lo suficiente respecto a los procedimientos para efectuar las compras, ocasionando que se retrase la atención de los pedidos. Asimismo, el personal de Abastecimiento tiene cierta preferencia por determinado grupo de proveedores, no considerando si éstos tienen la capacidad suficiente para atender sus demandas y que además cumplan con lo señalado por la normativa vigente.

REFERENCIAS

- Cabrera Moresco, M. A. (2016). Nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima, Noviembre 2015. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma.
- Cottle, D. (1991). *El servicio centrado en el cliente*. Ediciones Díaz de Santos.
- Darder, P. P. (2005). *Métodos para medir la satisfacción del cliente*. AENOR. ASOCIACION ESPAÑOLA DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION.
- Denove, C., & D. Power, J. (2006). *Satisfaction*. Portfolio.
- Deulofefeu Aymar, J. (2012). *Gestión de calidad en el retail: con la implicación de personas y la satisfacción del cliente en la sociedad*. Difusora Larousse.
- Díaz Rojas, K., & Reyna Bernales, P. (2016). Nivel de satisfacción de los clientes externos de Hyundai en la empresa Servicios Automotrices del Norte SRL. en Cajamarca, 2015. Cajamarca, Perú: Universidad Privada del Norte.
- Escobar Villacis, V. P. (2015). La logística de abastecimiento y la satisfacción de los consumidores de la empresa Aceroscenter Cía. Ltda. Sucursal Ambato. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- G. Vavra, T. (2003). *Cómo medir la satisfacción del cliente según ISO 9001:2000*. Fundación Confemetal.
- Gonzalez, C. (2009). *Conceptos generales de calidad total*. El Cid Editor .
- Guaila Rios, J. (2016). Aplicación modelo SERVQUAL para medición de satisfacción de clientes PYMES de internet fijo FTTH. CNT-Durán. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill Education.
- Martínez Guillén, M. (2012). *Calidad total y marketing interno*. Ediciones Díaz de Santos.
- Mego Ramírez, F. (2013). Nivel de satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo EsSalud septiembre – octubre 2011. Chiclayo, Perú: Universidad San Martín de Porres.
- Molano Luna, A., Muñoz Plaza, K. N., Pabón Muñoz, J. V., Solarte Palechor, C., & Lasso Díaz, M. P. (2017). Nivel de satisfacción en los usuarios de atención domiciliaria de la IPS a SU SALUD HOME CARE en el departamento del Cauca. Cauca, Colombia: Universidad Católica de Manizales.
- Neira García, J. E., & Díaz Portilla, E. L. (2016). Evaluación del nivel de satisfacción del usuario del RENIEC en la oficina registral del distrito de El Porvenir – Trujillo – La Libertad en el año 2014. Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Organismos Supervisor de las Contrataciones del Estado; Ministerio de Economía y Finanzas. (2016). Diagnóstico del Sistema de Adquisiciones Públicas del Perú.
- Peralta Montecinos, J. (2009). *Rol de las expectativas en el juicio de la satisfacción y calidad percibida del servicio*. Red Límite.
- Pérez Rivasplata, L. E. (2016). Modelo de gestión para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios externos de la Clínica Neurológica, Los Parques, Chiclayo, 2015. Pimentel, Perú: Universidad Señor de Sipán.
- Sánchez, P. (2012). *Comunicación y atención al cliente*. Editex.
- Torres M., E., Manzur M., E., Hidalgo C., P., & Barra V., C. (2008). Relación entre las dimensiones de la calidad del servicio y la satisfacción. *Estudios de Administración*, 65-92.
- Vargas Quiñones, M. E., & Aldana de Vega, L. (2015). *Calidad y servicio: concepto y herramientas*. Ecoe Ediciones.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Ediciones Díaz de Santos.

ANEXOS

Anexo n.º 1 Encuesta de satisfacción

Satisfacción del usuario							
Experiencia valorada del usuario al igualar o superar las expectativas que tiene respecto a un bien o servicio. (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993)							
DIMENSIONES	INDICADORES		ESCALA DE LIKERT				
Elementos tangibles	Aspecto físico del personal / Aspecto de las instalaciones		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Apariencia física de las instalaciones, de los equipos y de las personas que prestan el servicio.	AP	¿El personal de la Sección Abastecimiento se encuentra correctamente uniformado y proyecta una buena imagen?	-				+
	AI	¿Las instalaciones de la Sección Abastecimiento se muestran limpias y ordenadas?	-				+
	AI	¿Considera que la Sección Abastecimiento cuenta con los recursos suficientes para realizar su trabajo?	-				+
Capacidad de respuesta	Pedidos entregados a tiempo / Pedidos entregados según características / Pedidos entregados en cantidades exactas		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Rapidez en la entrega del servicio y la disponibilidad con la que se realiza	PT	¿Los requerimientos son atendidos en el tiempo oportuno?	-				+
	PC	¿Los requerimientos son atendidos según las características solicitadas?	-				+
	PQ	¿Los requerimientos son atendidos en la cantidad solicitada?	-				+
Empatía	Amabilidad del personal / Comprensión de necesidades		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Capacidad de los colaboradores para comprender las necesidades y deseos de los usuarios	AP	¿Recibe un trato cordial y empático de parte del personal de la Sección Abastecimiento	-				+
	CN	¿Considera que existen excesivos procedimientos para la atención de necesidades?	+				-
	CN	¿El personal de la Sección Abastecimiento se muestra dispuesto a ayudarlo en sus necesidades?	-				+
	CN	¿El personal de la Sección Abastecimiento atiende durante la jornada de trabajo sin restricción alguna?	-				+

Anexo n.º 1
Encuesta de satisfacción (continúa)

Seguridad	Generación de confianza / Solución de conflictos / Personal calificado		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Confianza que brinda el colaborador para hacer transmitir al usuario la garantía de estar tratando con personal calificado y responsable	GC	¿Se siente satisfecho con la atención brindada por la Sección Abastecimiento?	-				+
	SC	Cuando tiene requerimientos no programados o urgentes, ¿recibe el apoyo necesario de la Sección Abastecimiento para atender su necesidad?	-				+
	SC	¿El personal de abastecimiento se preocupa por resolver sus quejas oportunamente?	-				+
	PC	¿Considera que el personal de la Sección abastecimiento es eficiente?	-				+
	PC	¿Considera que el personal de la Sección Abastecimiento realiza actos enmarcados al código de ética de la función pública?	-				+
	PC	¿El personal de la Sección Abastecimiento muestra dominio en su puesto de trabajo?	-				+
Fiabilidad	Orientación en requisitos / Transparencia / Uso de recursos		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Habilidad para cumplir de forma fiable y cuidadosa el servicio prometido a los usuarios	OR	¿El personal de la Sección Abastecimiento le orienta sobre los procedimientos de compras públicas?	-				+
	OR	¿El personal de abastecimiento utiliza un lenguaje sencillo de entender?	-				+
	OR	¿La Sección Abastecimiento coordina con usted las modificaciones necesarias de los requerimientos?	-				+
	TR	¿Considera que el personal de la Sección Abastecimiento tiene preferencia por algunos proveedores?	+				-
	US	¿Considera que la Sección Abastecimiento administra eficientemente los fondos públicos?	-				+

Anexo n.º 2

Matriz de consistencia

Proyecto de Investigación Descriptiva Correlacional


Título: Satisfacción de los usuarios internos de la Sección Abastecimiento del Colegio Militar Gran Mariscal Ramón Castilla - Trujillo 2017

Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables, Dimensiones e Indicadores		Población y muestra	Diseño	Instrumento	Estadística	
Pregunta general ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios internos de la Sección Abastecimiento del Colegio Militar Gran Mariscal Ramón Castilla?	Objetivo general Medir el nivel de satisfacción de los usuarios internos de la Sección Abastecimiento del Colegio Militar Gran Mariscal Ramón Castilla.	Los usuarios internos de la Sección Abastecimiento del Colegio Militar Gran Mariscal Ramón Castilla tienen un alto nivel de satisfacción.	Variable única Satisfacción del usuario		Población Conformada por todos los trabajadores administrativos y docentes del Colegio Militar Gran Mariscal Ramón Castilla	Diseño No experimental	Encuesta conformada por preguntas estructuradas según las dimensiones establecidas en el modelo de calidad SERVQUAL	Estadígrafo de Coeficiente de Correlación de Pearson $\frac{\sum z_x z_y}{N}$	
	Objetivos específicos		Dimensión 1 Elementos tangibles	Indicador Aspecto físico del personal Aspecto de las instalaciones		Tipo Transversal			Clasificación Descriptiva
	1. Describir el nivel de la dimensión de elementos tangibles de la satisfacción de los usuarios internos de la Sección Abastecimiento.		Dimensión 2 Capacidad de respuesta	Indicador Pedidos entregados a tiempo Pedidos entregados según características Pedidos entregados en cantidades exactas		El diseño se diagrama de la siguiente manera:			
	2. Describir el nivel de la dimensión de capacidad de respuesta de la satisfacción de los usuarios internos de la Sección Abastecimiento.		Dimensión 3 Empatía	Indicador Amabilidad del personal Comprensión de necesidades		$M \begin{cases} \rightarrow O_x \\ \rightarrow O_y \\ \rightarrow O_z \end{cases}$			
	3. Describir el nivel de la dimensión de empatía de la satisfacción de los usuarios internos de la Sección Abastecimiento.		Dimensión 4 Seguridad	Indicador Generación de confianza Solución de conflictos Personal calificado		Muestra Conformada por 83 trabajadores administrativos y docentes, elegidos de manera aleatoria			
	4. Describir el nivel de la dimensión de empatía de la satisfacción de los usuarios internos de la Sección Abastecimiento.		Dimensión 5 Fiabilidad	Indicador Orientación en requisitos y normativa Transparencia Uso de fondos públicos		En donde: M = Muestra O _x , O _y , O _z = Observaciones en cada variable			
5. Describir el nivel de la dimensión de fiabilidad de la satisfacción de los usuarios internos de la Sección Abastecimiento.									


Carlos Pastor de Casas
CEL 877

MBA - Jesúscito Velasco C.
Calesatura 710


Anexo n.º 3

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación: Satisfacción de los usuarios internos de la Sección Abastecimiento del Colegio Militar Gran Mariscal Ramón Castilla - Trujillo 2017				
Línea de investigación: ADMINISTRACIÓN				
Apellidos y nombres del experto: CARLOS ALBERTO PASTOR CASAS				
El instrumento de medición pertenece a la variable:				
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.				
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	/		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	/		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	/		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	/		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	/		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?	/		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	/		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	/		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	/		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	/		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	/		
Sugerencias:				
Firma del experto:				
 CARLOS ALBERTO PASTOR CASAS C.C. 877				

Anexo n.º 3

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación: Satisfacción de los usuarios internos de la Sección Abastecimiento del Colegio Militar Gran Mariscal Ramón Castilla - Trujillo 2017				
Línea de investigación: GESTIÓN DE LA CALIDAD				
Apellidos y nombres del experto: SEGUNDO VERGARA CASTILLO				
El instrumento de medición pertenece a la variable:				
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.				
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	/		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	/		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	/		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	/		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	/		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?	/		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	/		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	/		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	/		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	/		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	/		
Sugerencias: Ninguna				
Firma del experto:  Segundo Vergara Castilla #coleccionista: 710.				

Anexo n.º 3

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación: Satisfacción de los usuarios internos de la Sección Abastecimiento del Colegio Militar Gran Mariscal Ramón Castilla - Trujillo 2017				
Línea de investigación: LOGÍSTICA				
Apellidos y nombres del experto: ROGER VILLAR MORALES				
El instrumento de medición pertenece a la variable:				
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.				
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	✓		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	✓		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?	✓		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	✓		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	✓		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	✓		
Sugerencias:				
—				
Firma del experto:				
 ROGER VILLAR MORALES				
CIP 175830				

Anexo n.º 4

Prueba de Confiabilidad

Título de la investigación: Satisfacción de los usuarios internos de la Sección Abastecimiento del Colegio Militar Gran Mariscal Ramón Castilla - Trujillo 2017
Línea de investigación: Productividad y Calidad Organizacional
Apellidos y nombres del experto:
El instrumento de medición pertenece a la variable: Satisfacción

CONFIABILIDAD

La fiabilidad de un test se refiere a la consistencia interna de sus preguntas, a la mayor o menor ausencia de errores de medida. Un test confiable significa que si lo aplicamos por más de una vez a un mismo elemento entonces obtendríamos iguales resultados.

MÉTODO UTILIZADO

Entre los métodos aceptados para medir la fiabilidad está el de las dos mitades o Split-half, que consiste en hallar el coeficiente de correlación de Pearson entre las dos mitades de cada factor (par e impar) de los elementos, y luego corregir los resultados según la fórmula de Spearman- Brown. Utilizando el método de las dos mitades y aplicada 16 elementos con las mismas características de la población de estudio, el instrumento elaborado por el autor para medir la Satisfacción de los usuarios internos de la Sección Abastecimiento del Colegio Militar Gran Mariscal Ramón Castilla - Trujillo 2017, se sometió a la prueba de confiabilidad y el resultado se presenta a continuación: El reporte obtuvo un Coeficiente de dos mitades de Guttman = 0.827, y que al aplicar la Corrección de Spearman-Brow presentó los siguientes resultados:

- Instrumento utilizado

Longitud igual = 0.830

Longitud desigual = 0.831

Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa, con un Alfa de Cronbach = 0.862

Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa.


Ing. Luigi Villora Zapata
COESP 372
COLEGIO ESTADÍSTICO DEL PERÚ
REGIÓN LA LIBERTAD

**Anexo n.º 4
Prueba de Confiabilidad**

Reporte de salida.

Tabla N°01

Estadístico de consistencia interna del cuestionario

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,862	21

Fuente: Ordenador, SPSS 23

En la Tabla N°01 se observa el coeficiente correspondiente al Alfa de Cronbach para el análisis de consistencia interna de la encuesta para medir la Satisfacción de los usuarios internos de la Sección Abastecimiento del Colegio Militar Gran Mariscal Ramón Castilla -Trujillo 2017, dentro del rango de muy aceptable para este tipo de instrumento.

Tabla N°02

Estadísticos de consistencia interna del cuestionario si se suprime un ítem.

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item_01	73,6250	89,183	,308	,860
Item_02	73,7500	89,400	,345	,860
Item_03	74,2500	91,267	-,017	,877
Item_04	74,8125	84,963	,327	,861
Item_05	74,1250	83,583	,426	,857
Item_06	74,4375	73,196	,804	,838
Item_07	73,7500	83,000	,559	,852
Item_08	74,6250	88,917	,082	,874
Item_09	74,0625	80,063	,717	,846
Item_10	73,9375	81,663	,758	,847
Item_11	74,0000	80,267	,665	,847
Item_12	74,3750	80,250	,698	,846
Item_13	74,7500	80,467	,667	,847
Item_14	74,1250	83,450	,695	,850
Item_15	74,4375	82,663	,537	,853
Item_16	73,9375	84,063	,667	,851
Item_17	74,2500	88,200	,265	,861
Item_18	73,7500	87,800	,560	,857
Item_19	74,1875	77,363	,786	,842
Item_20	74,6875	95,829	-,229	,884
Item_21	74,8750	82,650	,514	,853

Fuente: Ordenador, SPSS 23

Ing. Luigi Vilena Zapata
COESPE - 372
COLEGIO ESTADÍSTICO DEL PERÚ
REGION LA LIBERTAD

Anexo n.º 4 Prueba de Confiabilidad

En la Tabla N°02 se observa el Alfa de Cronbach para cada uno de los ítems si un elemento es suprimido con la finalidad de mejorar el coeficiente de confiabilidad de la tabla N°01, pero en ninguno de los posibles casos se logra tal efecto, por lo que se decide continuar con el cuestionario y la totalidad de sus ítems.

Tabla N°03

Estadísticas de fiabilidad			
Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	,749
		N de elementos	11 ^a
	Parte 2	Valor	,791
		N de elementos	10 ^b
	N total de elementos		21
Correlación entre formularios			,710
Coeficiente de Spearman- Brown	Longitud igual		,830
	Longitud desigual		,831
Coeficiente de dos mitades de Guttman			,827

a. Los elementos son: Item_01, Item_02, Item_03, Item_04, Item_05, Item_06, Item_07, Item_08, Item_09, Item_10, Item_11.

b. Los elementos son: Item_11, Item_12, Item_13, Item_14, Item_15, Item_16, Item_17, Item_18, Item_19, Item_20, Item_21.

En la Tabla N°03 se observa la prueba de mitades de la encuesta para medir la Satisfacción de los usuarios Internos de la Satisfacción de los usuarios internos de la Sección Abastecimiento del Colegio Militar Gran Mariscal Ramón Castilla -Trujillo 2017, mediante el Coeficiente de Spearman para longitudes iguales es de 0.830, para longitud desigual es de 0.831 y el Coeficiente de dos mitades de Guttman de 0.827, ambos superiores al mínimo establecido para pruebas de este tipo. En tal sentido se decide aprobar el Instrumento en cuestión.

Los resultados que se presentan nos permiten concluir que la encuesta para medir la Satisfacción de los usuarios internos de la Sección Abastecimiento del Colegio Militar Gran Mariscal Ramón Castilla -Trujillo 2017, **ES ALTAMENTE CONFIABLE PARA SU USO.**


Ing. Luigi Valenzuela
COESPE 874
COLEGIO ESTADÍSTICO DEL PERÚ

Anexo n.º 5

Reglas para interpretar el tamaño del coeficiente de correlación

Tamaño de la Correlación	Interpretación
0.90 a 1.00 (-0.90 a -1.00)	Correlación bien alta positiva (negativa)
0.70 a 0.90 (-0.70 a -0.90)	Correlación alta positiva (negativa)
0.50-0.70 (-0.50 a -0.70)	Correlación moderada positiva (negativa)
0.30 a 0.50 (-0.30 a -0.50)	Correlación baja positiva (negativa)
0.00 a 0.30 (0.00 a -0.30)	Si existe correlación, es pequeña

Fuente: Según Hinkle, D.E., Wiersma, W. & Jurs, S.G. (2003)

Elaboración: Propia

Anexo n.º 6
Resultados de encuesta aplicada

DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES

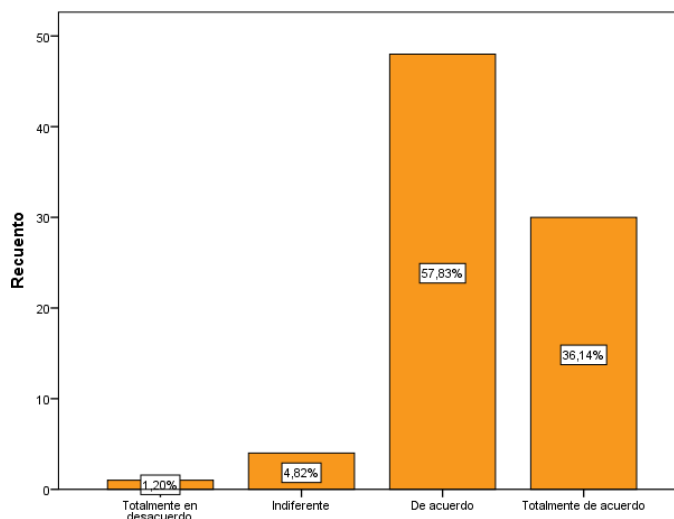
Tabla 9. *¿El personal de la Sección Abastecimiento se encuentra correctamente uniformado y proyecta una buena imagen?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,2	1,2
Indiferente	4	4,8	6,0
De acuerdo	48	57,8	63,9
Totalmente de acuerdo	30	36,1	100,0
Total	83	100,0	

Fuente: Encuesta Setiembre 2017

Elaboración: Propia

Figura 8. *¿El personal de la Sección Abastecimiento se encuentra correctamente uniformado y proyecta una buena imagen?*



Fuente: Tabla 9

Elaboración: Propia

Comentario: Se observa que el mayor porcentaje de usuarios internos encuestados está de acuerdo (57.83%) y el 36.14% totalmente de acuerdo con que el personal de la Sección Abastecimiento se encuentra correctamente uniformado y proyecta una buena imagen.

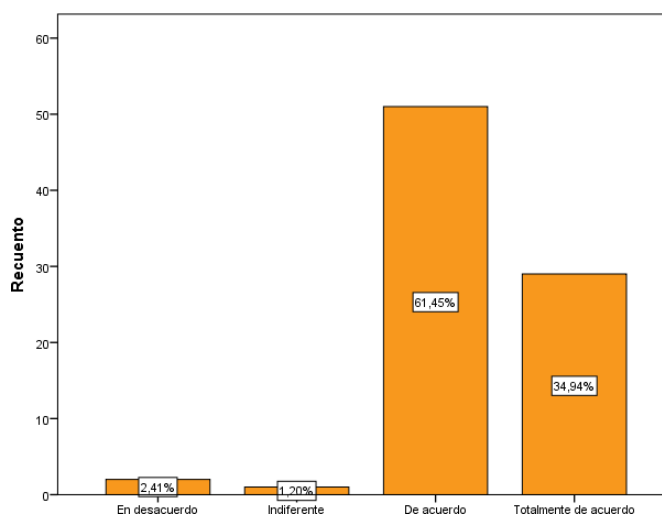
Tabla 10. ¿Las instalaciones de la Sección Abastecimiento se muestran limpias y ordenadas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	2,4	2,4
Indiferente	1	1,2	3,6
De acuerdo	51	61,4	65,1
Totalmente de acuerdo	29	34,9	100,0
Total	83	100,0	

Fuente: Encuesta Setiembre 2017

Elaboración: Propia

Figura 9. ¿Las instalaciones de la Sección Abastecimiento se muestran limpias y ordenadas?



Fuente: Tabla 10

Elaboración: Propia

Comentario: El 61.45% de los usuarios internos encuestados se encuentra de acuerdo con la limpieza y el orden de las instalaciones de la Sección Abastecimiento, mientras que el 34.94% se encuentra en totalmente de acuerdo.

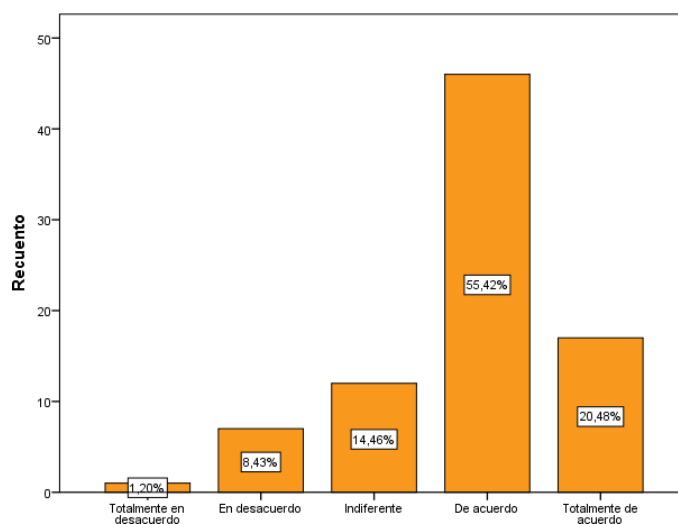
Tabla 11. ¿Considera que la Sección Abastecimiento cuenta con los recursos suficientes para realizar su trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,2	1,2
En desacuerdo	7	8,4	9,6
Indiferente	12	14,5	24,1
De acuerdo	46	55,4	79,5
Totalmente de acuerdo	17	20,5	100,0
Total	83	100,0	

Fuente: Encuesta Setiembre 2017

Elaboración: Propia

Figura 10. ¿Considera que la Sección Abastecimiento cuenta con los recursos suficientes para realizar su trabajo?



Fuente: Tabla 11

Elaboración: Propia

Comentario: El 55.42% de los usuarios internos encuestados se encuentra de acuerdo, mientras que el 20.48% se encuentra en totalmente de acuerdo, con que la sección abastecimiento cuenta con los recursos suficientes para realizar su trabajo.

DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA

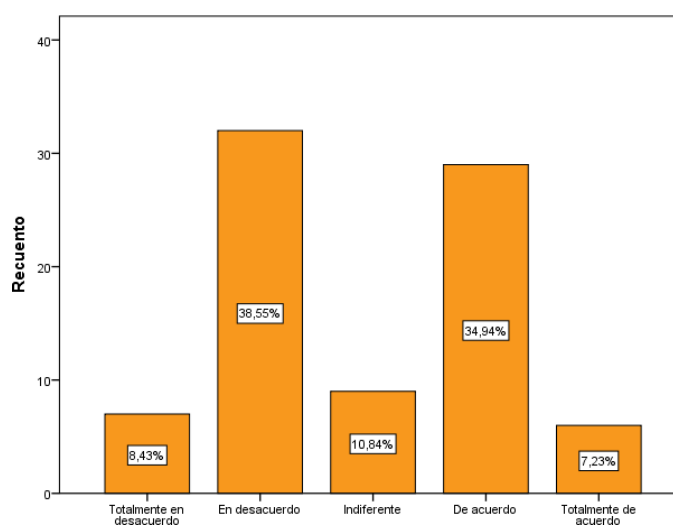
Tabla 12. ¿Los requerimientos son atendidos en el tiempo oportuno?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	7	8,4	8,4
En desacuerdo	32	38,6	47,0
Indiferente	9	10,8	57,8
De acuerdo	29	34,9	92,8
Totalmente de acuerdo	6	7,2	100,0
Total	83	100,0	

Fuente: Encuesta Setiembre 2017

Elaboración: Propia

Figura 11. ¿Los requerimientos son atendidos en el tiempo oportuno?



Fuente: Tabla 12

Elaboración: Propia

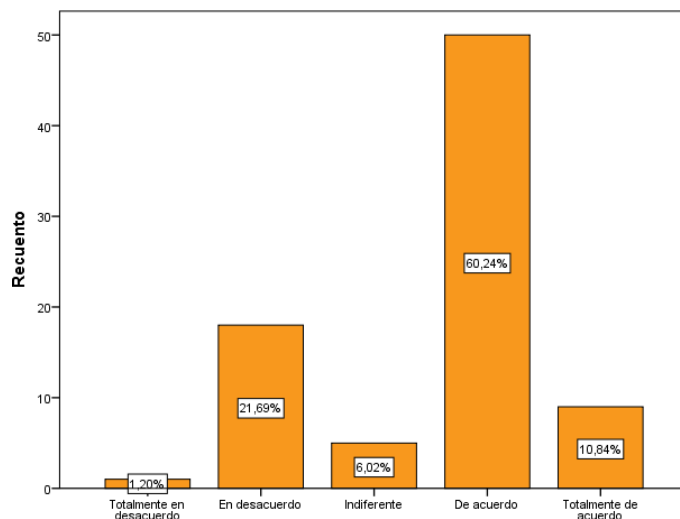
Comentario: Según el gráfico de barras anterior, el 57.82% de los usuarios internos se encuentran insatisfechos (abarca las categorías totalmente en desacuerdo, en desacuerdo e indiferente), mientras que el 42.17%, se encuentran satisfechos con respecto a los requerimientos son atendidos en el tiempo oportuno.

Tabla 13. ¿Los requerimientos son atendidos según las características solicitadas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,2	1,2
En desacuerdo	18	21,7	22,9
Indiferente	5	6,0	28,9
De acuerdo	50	60,2	89,2
Totalmente de acuerdo	9	10,8	100,0
Total	83	100,0	

Fuente: Encuesta Setiembre 2017
 Elaboración: Propia

Figura 12. ¿Los requerimientos son atendidos según las características solicitadas?



Fuente: Tabla 13
 Elaboración: Propia

Comentario: El gráfico de barras, muestra que el 28.91% de los usuarios internos se encuentran insatisfechos (abarca las categorías totalmente en desacuerdo, en desacuerdo e indiferente); mientras que el 71.08%, se encuentran satisfechos (se consideran las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo) con respecto a los requerimientos son atendidos según las características solicitadas.

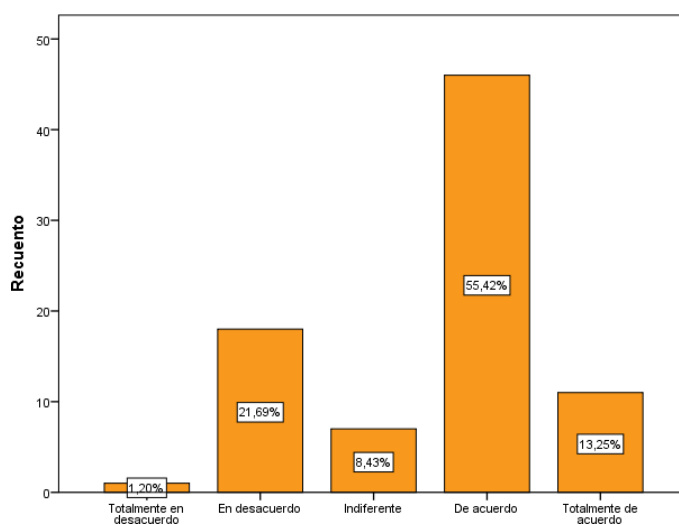
Tabla 14. ¿Los requerimientos son atendidos en la cantidad solicitada?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,2	1,2
En desacuerdo	18	21,7	22,9
Indiferente	7	8,4	31,3
De acuerdo	46	55,4	86,7
Totalmente de acuerdo	11	13,3	100,0
Total	83	100	

Fuente: Encuesta Setiembre 2017

Elaboración: Propia

Figura 13. ¿Los requerimientos son atendidos en la cantidad solicitada?



Fuente: Tabla 14

Elaboración: Propia

Comentario: El gráfico anterior, nos permite visualizar que el porcentaje de usuarios internos que se encuentran insatisfechos (abarca las categorías totalmente en desacuerdo, en desacuerdo e indiferente) representan el 31.32%, mientras que el 68.68%, se encuentran satisfechos (se consideran las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo) con respecto a los requerimientos son atendidos en la cantidad solicitada.

DIMENSIÓN EMPATÍA

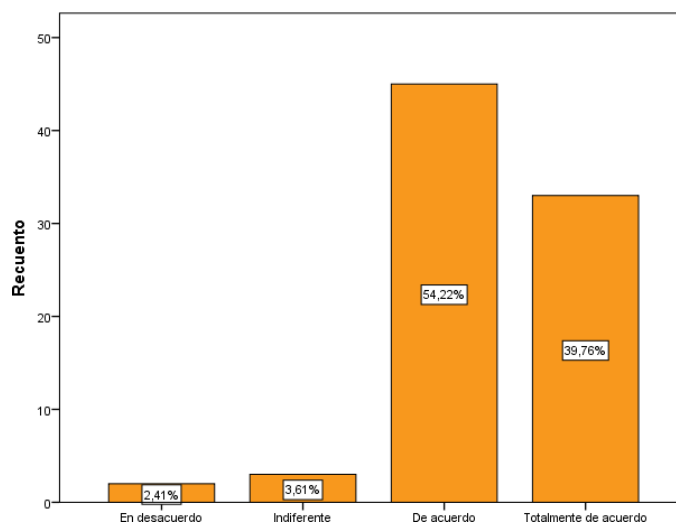
Tabla 15. ¿Recibe un trato cordial y empático de parte del personal de la Sección Abastecimiento?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	2,4	2,4
Indiferente	3	3,6	6,0
De acuerdo	45	54,2	60,2
Totalmente de acuerdo	33	39,8	100,0
Total	83	100,0	

Fuente: Encuesta Setiembre 2017

Elaboración: Propia

Figura 14. ¿Recibe un trato cordial y empático de parte del personal de la Sección Abastecimiento?



Fuente: Tabla 15

Elaboración: Propia

Comentario: El gráfico anterior nos permite destacar que en las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo, se encuentran el 54.22% y 39.76% respectivamente, dando un total de 93.98% de usuarios internos satisfechos, y sólo el 2.41% y 3.61% de ellos se mostró en desacuerdo e indiferente, con respecto a si recibe un trato cordial y empático de parte del personal de la Sección Abastecimiento.

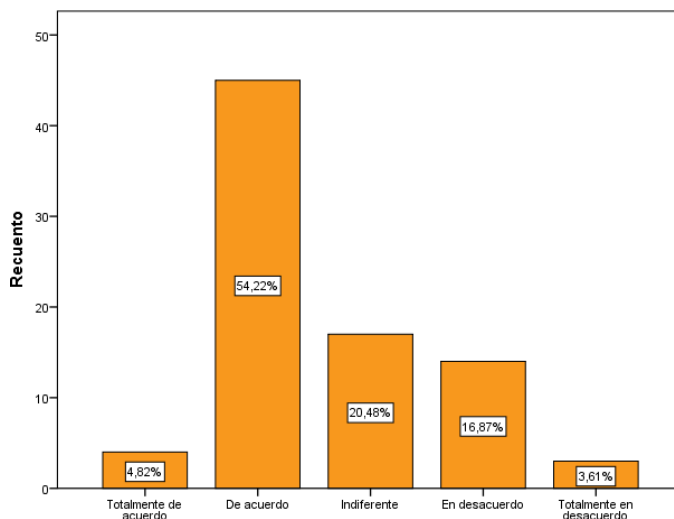
Tabla 16. *¿Considera que existen excesivos procedimientos para la atención de necesidades?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	4	4,8	4,8
De acuerdo	45	54,2	59,0
Indiferente	17	20,5	79,5
En desacuerdo	14	16,9	96,4
Totalmente en desacuerdo	3	3,6	100,0
Total	83	100,0	

Fuente: Encuesta Setiembre 2017

Elaboración: Propia

Figura 15. *¿Considera que existen excesivos procedimientos para la atención de necesidades?*



Fuente: Tabla 16

Elaboración: Propia

Comentario: El 59.04% de los usuarios internos se encuentra insatisfecho ya que considera que existen excesivos procedimientos para la atención de necesidades, mientras que el 16.87% y el 3.61% se mostró en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con tal afirmación.

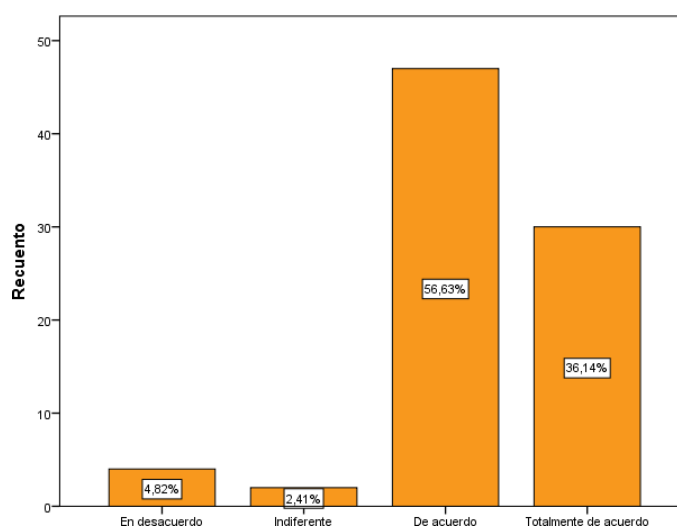
Tabla 17. ¿El personal de la Sección Abastecimiento se muestra dispuesto a ayudarlo en sus necesidades?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	4	4,8	4,8
Indiferente	2	2,4	7,2
De acuerdo	47	56,6	63,9
Totalmente de acuerdo	30	36,1	100,0
Total	83	100,0	

Fuente: Encuesta Setiembre 2017

Elaboración: Propia

Figura 16. ¿El personal de la Sección Abastecimiento se muestra dispuesto a ayudarlo en sus necesidades?



Fuente: Tabla 17

Elaboración: Propia

Comentario: Ante la pregunta ¿el personal de la Sección Abastecimiento se muestra dispuesto a ayudarlo en sus necesidades?, el 92,77% de los usuarios internos se mostró a favor o satisfechos, mientras que sólo el 4,82% se mostró en desacuerdo.

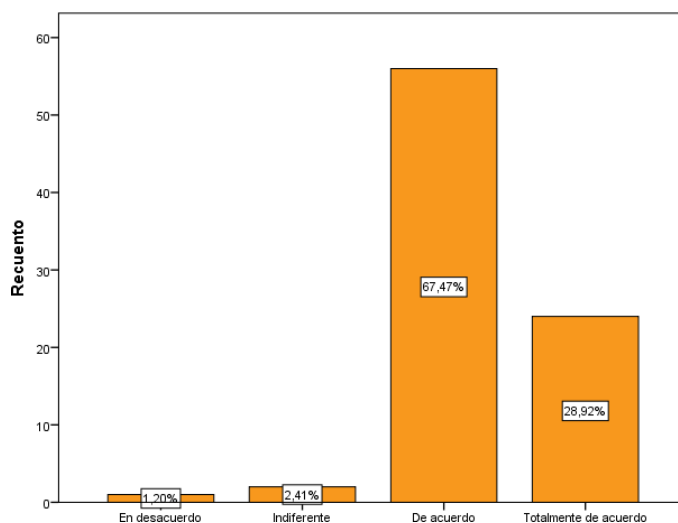
Tabla 18. ¿El personal de la Sección Abastecimiento atiende durante la jornada de trabajo sin restricción alguna?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	1,2	1,2
Indiferente	2	2,4	3,6
De acuerdo	56	67,5	71,1
Totalmente de acuerdo	24	28,9	100,0
Total	83	100,0	

Fuente: Encuesta Setiembre 2017

Elaboración: Propia

Figura 17. ¿El personal de la Sección Abastecimiento atiende durante la jornada de trabajo sin restricción alguna?



Fuente: Tabla 18

Elaboración: Propia

Comentario: Ante la pregunta ¿El personal de la Sección Abastecimiento atiende durante la jornada de trabajo sin restricción alguna?, el 67.47% y el 28.92% se mostró de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente, mientras que el 1.20% y 2.41% manifestó estar en desacuerdo e indiferente respectivamente.

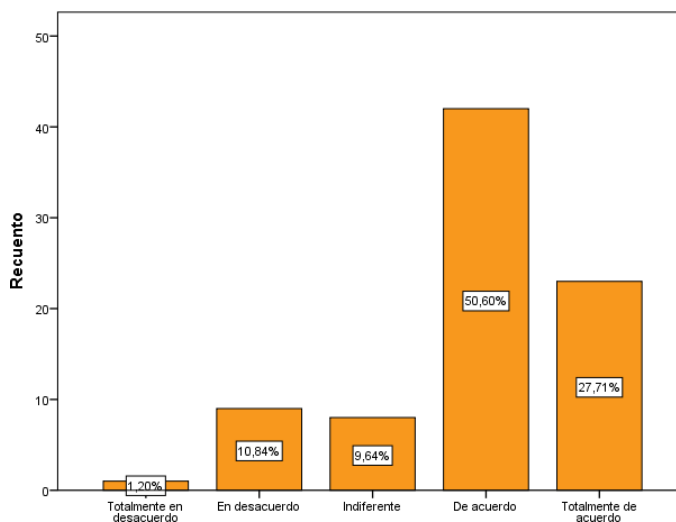
DIMENSIÓN SEGURIDAD

Tabla 19. ¿Se siente satisfecho con la atención brindada por la Sección Abastecimiento?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,2	1,2
En desacuerdo	9	10,8	12,0
Indiferente	8	9,6	21,7
De acuerdo	42	50,6	72,3
Totalmente de acuerdo	23	27,7	100,0
Total	83	100,0	

Fuente: Encuesta Setiembre 2017
Elaboración: Propia

Figura 18. ¿Se siente satisfecho con la atención brindada por la Sección Abastecimiento?



Fuente: Tabla 19
Elaboración: Propia

Comentario: El 21.68% de los usuarios internos se mostró insatisfecho con la atención brindada por la Sección Abastecimiento, mientras que el 78.31% se siente satisfecho.

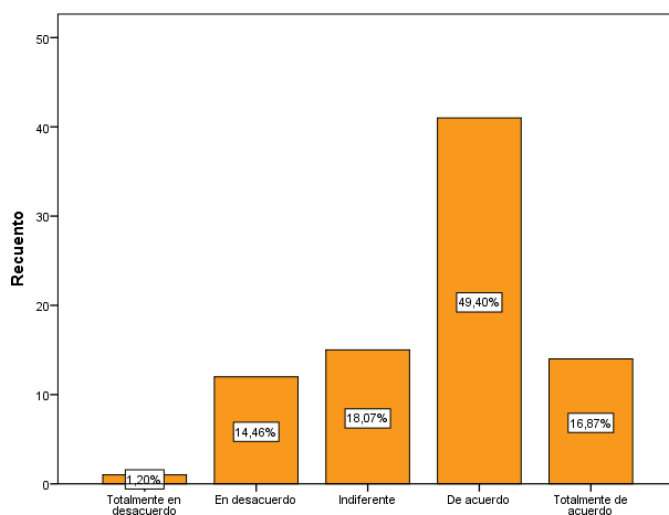
Tabla 20. Cuando tiene requerimientos no programados o urgentes, ¿recibe el apoyo necesario de la Sección Abastecimiento para atender su necesidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,2	1,2
En desacuerdo	12	14,5	15,7
Indiferente	15	18,1	33,7
De acuerdo	41	49,4	83,1
Totalmente de acuerdo	14	16,9	100,0
Total	83	100,0	

Fuente: Encuesta Setiembre 2017

Elaboración: Propia

Figura 19. Cuando tiene requerimientos no programados o urgentes, ¿recibe el apoyo necesario de la Sección Abastecimiento para atender su necesidad?



Fuente: Tabla 20

Elaboración: Propia

Comentario: Analizando el gráfico de barras anterior, el 33.73% de los usuarios internos se sienten insatisfechos con el apoyo necesario de la Sección Abastecimiento para atender su necesidad cuando tiene requerimientos no programados o urgentes, mientras que el 66.27% se sienten satisfechos ante la misma situación.

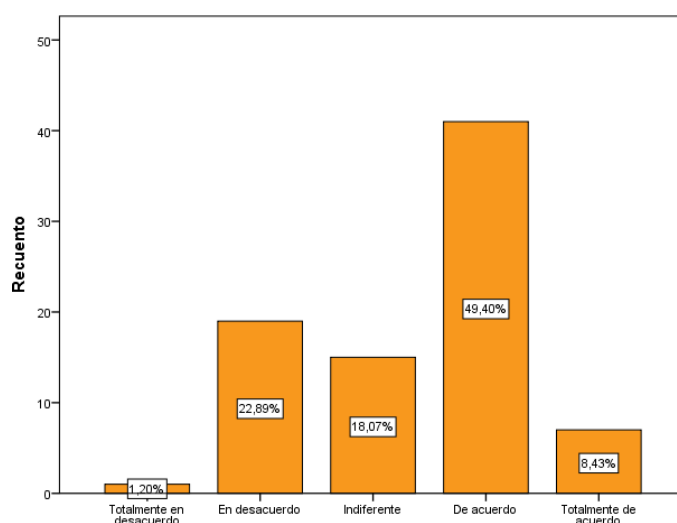
Tabla 21. ¿El personal de abastecimiento se preocupa por resolver sus quejas oportunamente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,2	1,2
En desacuerdo	19	22,9	24,1
Indiferente	15	18,1	42,2
De acuerdo	41	49,4	91,6
Totalmente de acuerdo	7	8,4	100,0
Total	83	100,0	

Fuente: Encuesta Setiembre 2017

Elaboración: Propia

Figura 20. ¿El personal de abastecimiento se preocupa por resolver sus quejas oportunamente?



Fuente: Tabla 21

Elaboración: Propia

Comentario: El gráfico de barras anterior, muestra que el 42.16% de los usuarios internos no se siente satisfecho con que el personal de abastecimiento se preocupa por resolver sus quejas oportunamente; mientras que por otro lado, el 57.83% si lo está.

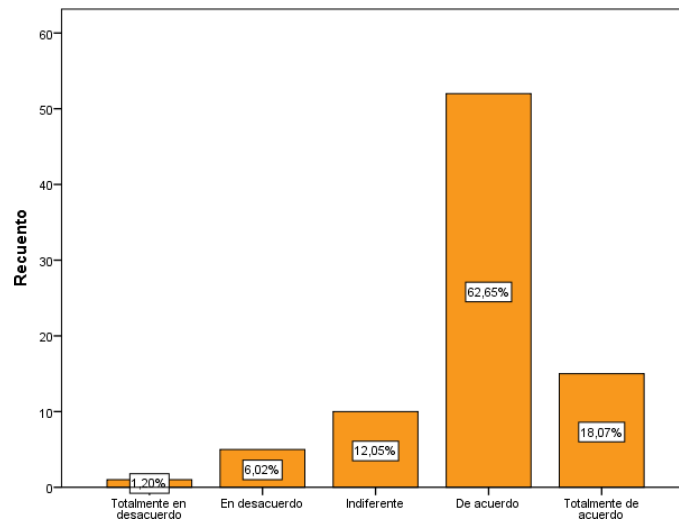
Tabla 22. ¿Considera que el personal de la Sección abastecimiento es eficiente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,2	1,2
En desacuerdo	5	6,0	7,2
Indiferente	10	12,0	19,3
De acuerdo	52	62,7	81,9
Totalmente de acuerdo	15	18,1	100,0
Total	83	100,0	

Fuente: Encuesta Setiembre 2017

Elaboración: Propia

Figura 21. Seguridad, según el ítem ¿Considera que el personal de la Sección abastecimiento es eficiente?



Fuente: Tabla 22

Elaboración: Propia

Comentario: Los resultados del gráfico de barras, nos indica que el 19.27% de los usuarios internos no se encuentran satisfechos con que el personal de la sección abastecimiento sea eficiente, mientras que el 80.72% si se mostró conforme o satisfechos con dicho enunciado.

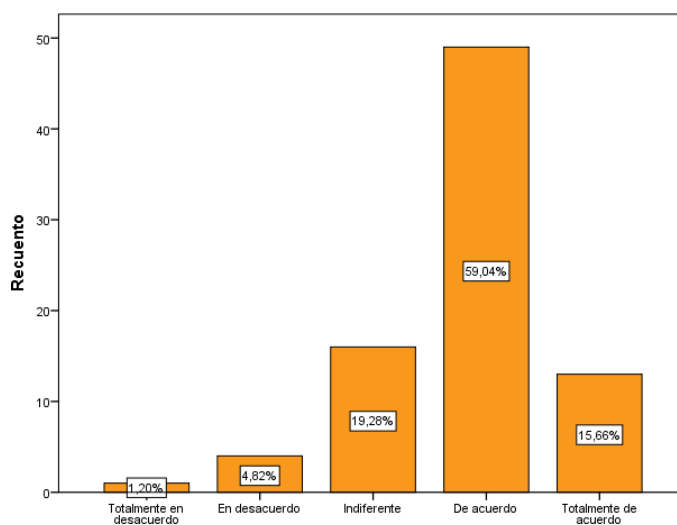
Tabla 23. ¿Considera que los personales de la Sección Abastecimiento realizan actos enmarcados al código de ética de la función pública?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,2	1,2
En desacuerdo	4	4,8	6,0
Indiferente	16	19,3	25,3
De acuerdo	49	59,0	84,3
Totalmente de acuerdo	13	15,7	100,0
Total	83	100,0	

Fuente: Encuesta Setiembre 2017

Elaboración: Propia

Figura 22. ¿Considera que el personal de la Sección Abastecimiento realiza actos enmarcados al código de ética de la función pública?



Fuente: Tabla 23

Elaboración: Propia

Comentario: Ante la pregunta: ¿Considera que los personales de la Sección Abastecimiento realizan actos enmarcados al código de ética de la función pública?, el 25.3% de los usuarios internos se mostró insatisfecho es decir no considera que los personales de la Sección Abastecimiento realizan actos enmarcados al código de ética de la función pública, sin embargo, el 74.7% mostró su satisfacción.

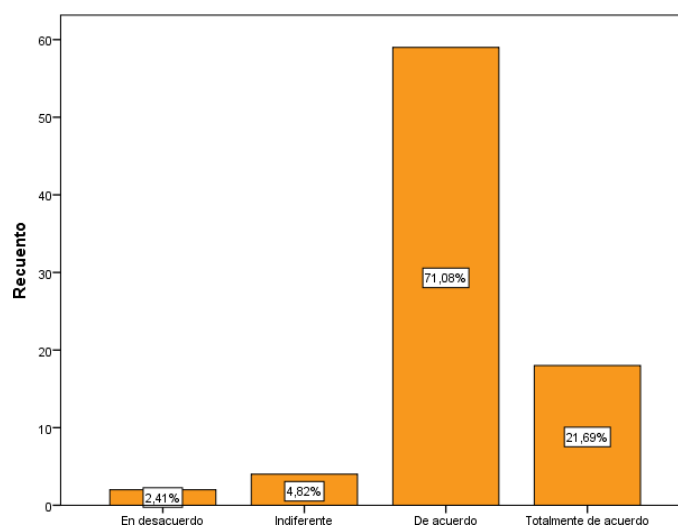
Tabla 24. ¿El personal de la Sección Abastecimiento muestra dominio en su puesto de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	2,4	2,4
Indiferente	4	4,8	7,2
De acuerdo	59	71,1	78,3
Totalmente de acuerdo	18	21,7	100,0
Total	83	100,0	

Fuente: Encuesta Setiembre 2017

Elaboración: Propia

Figura 23. ¿El personal de la Sección Abastecimiento muestra dominio en su puesto de trabajo?



Fuente: Tabla 24

Elaboración: Propia

Comentario: Ante la pregunta: ¿El personal de la Sección Abastecimiento muestran dominio en su puesto de trabajo?, el 2.41% y el 4.82% de los usuarios internos se mostró en desacuerdo e indiferente, por otro lado, el 71.08% y 21.69% está de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente.

DIMENSIÓN FIABILIDAD

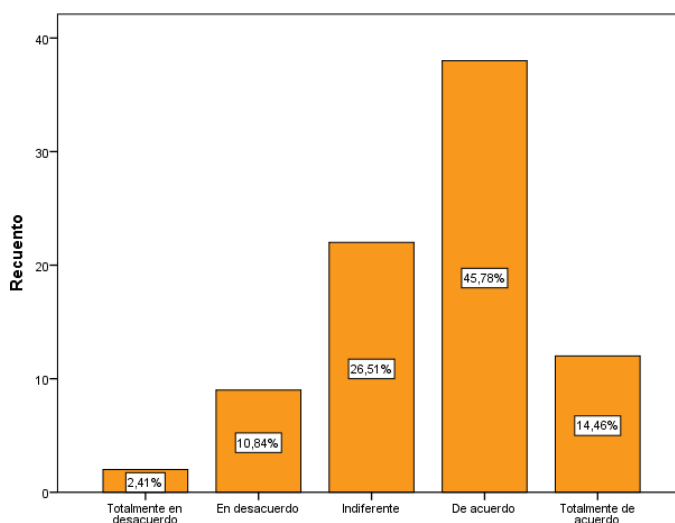
Tabla 25. ¿El personal de la Sección Abastecimiento le orienta sobre los procedimientos de compras públicas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	2,4	2,4
En desacuerdo	9	10,8	13,3
Indiferente	22	26,5	39,8
De acuerdo	38	45,8	85,5
Totalmente de acuerdo	12	14,5	100,0
Total	83	100,0	

Fuente: Encuesta Setiembre 2017

Elaboración: Propia

Figura 24. ¿El personal de la Sección Abastecimiento le orienta sobre los procedimientos de compras públicas?



Fuente: Tabla 25

Elaboración: Propia

Comentario: Ante la pregunta: ¿El personal de la Sección Abastecimiento le orienta sobre los procedimientos de compras públicas?, el 2.41%, el 10.84% y el 26.51% de los usuarios internos se mostró totalmente en desacuerdo, en desacuerdo e indiferente respectivamente, mientras que el 45.78% y el 14.46% está de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente.

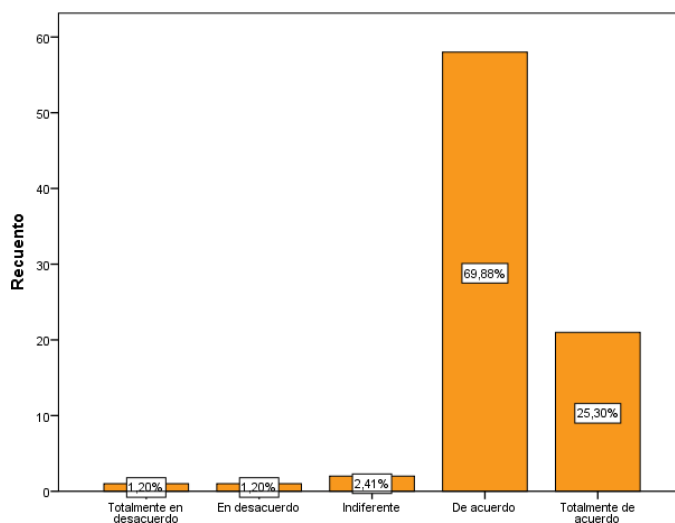
Tabla 26. ¿El personal de abastecimiento utiliza un lenguaje sencillo de entender?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,2	1,2
En desacuerdo	1	1,2	2,4
Indiferente	2	2,4	4,8
De acuerdo	58	69,9	74,7
Totalmente de acuerdo	21	25,3	100,0
Total	83	100,0	

Fuente: Encuesta Setiembre 2017

Elaboración: Propia

Figura 25. ¿El personal de abastecimiento utiliza un lenguaje sencillo de entender?



Fuente: Tabla 26

Elaboración: Propia

Comentario: El 4.81% de los usuarios internos presentó insatisfacción con respecto a si el personal de abastecimiento utiliza un lenguaje sencillo de entender, mientras que el 95.18% muestra su satisfacción.

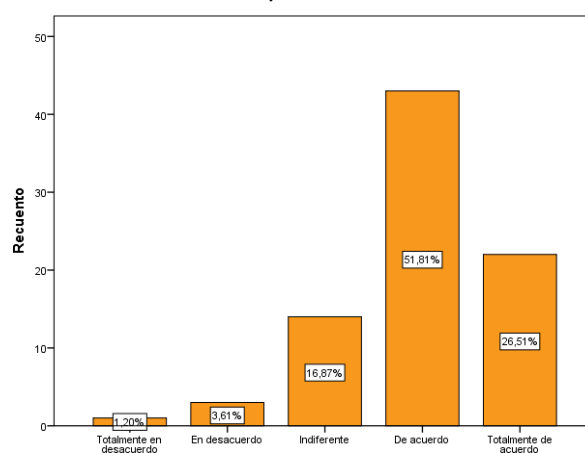
Tabla 27. ¿La Sección Abastecimiento coordina con usted las modificaciones necesarias de los requerimientos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,2	1,2
En desacuerdo	3	3,6	4,8
Indiferente	14	16,9	21,7
De acuerdo	43	51,8	73,5
Totalmente de acuerdo	22	26,5	100,0
Total	83	100,0	

Fuente: Encuesta Setiembre 2017

Elaboración: Propia

Figura 26. ¿La Sección Abastecimiento coordina con usted las modificaciones necesarias de los requerimientos?



Fuente: Tabla 27

Elaboración: Propia

Comentario: Ante la pregunta: ¿La Sección Abastecimiento coordina con usted las modificaciones necesarias de los requerimientos?, el 1.20%, 3.61% y el 16.87% de los usuarios internos encuestados se encuentra totalmente en desacuerdo, en desacuerdo e indiferente respectivamente, mientras que el 51.81% y 26.51%, expresó sentirse de acuerdo y totalmente de acuerdo.

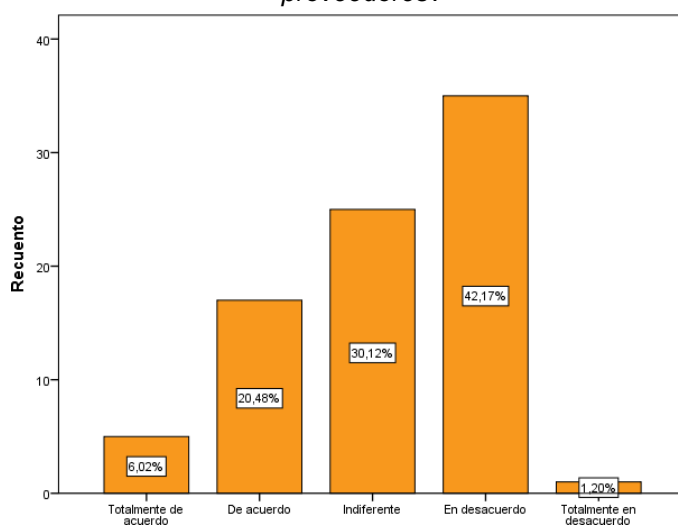
Tabla 28. *¿Considera que el personal de la Sección Abastecimiento tiene preferencia por algunos proveedores?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	5	6,0	6,0
De acuerdo	17	20,5	26,5
Indiferente	25	30,1	56,6
En desacuerdo	35	42,2	98,8
Totalmente en desacuerdo	1	1,2	100,0
Total	83	100,0	

Fuente: Encuesta Setiembre 2017

Elaboración: Propia

Figura 27. *¿Considera que el personal de la Sección Abastecimiento tiene preferencia por algunos proveedores?*



Fuente: Tabla 28

Elaboración: Propia

Comentario: Ante la pregunta: *¿Considera que el personal de la Sección Abastecimiento tiene preferencia por algunos proveedores?*, el 6.02%, 20.48% y el 30.12% de los usuarios internos encuestados se encuentra totalmente de acuerdo, de acuerdo e indiferente respectivamente, por otro lado, el 42.17% y el 1.20%, expresó sentirse en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

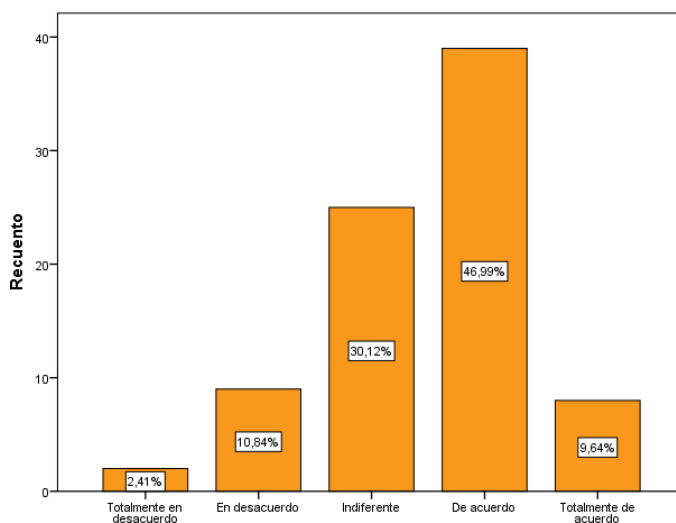
Tabla 29. ¿Considera que la Sección Abastecimiento administra eficientemente los fondos públicos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	2,4	2,4
En desacuerdo	9	10,8	13,3
Indiferente	25	30,1	43,4
De acuerdo	39	47,0	90,4
Totalmente de acuerdo	8	9,6	100,0
Total	83	100,0	

Fuente: Encuesta Setiembre 2017

Elaboración: Propia

Figura 28. ¿Considera que la Sección Abastecimiento administra eficientemente los fondos públicos?



Fuente: Tabla 29

Elaboración: Propia

Comentario: El 2.41%, 10.84% y el 30.12% de los usuarios internos encuestados se encuentra totalmente en desacuerdo, en desacuerdo e indiferente respectivamente, por otro lado, el 46.99% y 9.64%, expresó sentirse en de acuerdo y totalmente de acuerdo, dando un total de 56.63% de usuarios satisfechos.