

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



TESIS

**“PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA OFICINA
REGIONAL DE OSINERGMIN HUÁNUCO EN TIEMPOS DE COVID-19
– 2022”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

AUTORA: Chocano Avila, Aracely Manuela

ASESORA: Huerto Orizano, Diana

HUÁNUCO – PERÚ

2022

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión administrativa
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

D

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 76565245

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 40530605

Grado/Título: Maestro en Gestión y negocios, mención en gestión de proyectos.

Código ORCID: 0000-0003-1634-6674

H

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	López Sánchez, Jorge Luis	Doctor en gestión empresarial	06180806	0000-0002-0520-8586
2	Martel Carranza, Christian Paolo	Doctor en administración de la educación	41905365	0000-0001-9272-3553
3	Villena Andrade, Tomas Dalí	Grado de magister en gestión y negocios.	04085862	0000-0002-1290-1434

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **15:00 horas del día 14 del mes de julio del año 2022**, en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron la sustentante y el Jurado Calificador mediante la plataforma virtual Google Meet, integrado por los docentes:

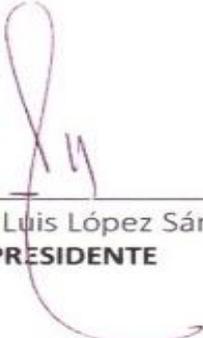
Dr. Jorge Luis López Sánchez	(Presidente)
Dr. Christian Paolo Martel Carranza	(Secretario)
Mtro. Tomas Dali Villena Andrade	(Vocal)

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N° 711-2022-DFCEMP-PAAE-UDH** para evaluar la Tesis intitulada "**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA OFICINA REGIONAL DE OSINERGMIN HUÁNUCO EN TIEMPOS DE COVID-19 – 2022**" Presentada por el (la) Bachiller, **CHOCANO AVILA, Aracely Manuela**, para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo(a) **Aprobada** con el calificativo cuantitativo de **16 (Dieciséis)** y cualitativo de **Bueno** (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **16:25 horas del día 14 del mes de julio del año 2022**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



Dr. Jorge Luis López Sánchez
PRESIDENTE



Dr. Christian Paolo Martel Carranza
SECRETARIO



Mtro. Tomas Dali Villena Andrade
VOCAL

DEDICATORIA

Dedico esta tesis con mucho cariño y amor a Dios quien supo guiarme por el buen camino, dándome fortaleza para seguir adelante.

A mi amada Madre que con todo su amor y aprecio me brindó su apoyo incondicional en toda esta innovación de mi carrera profesional, lo mismo que hizo todo en la vida para que mi persona pueda cumplir y lograr mis metas.

AGRADECIMIENTO

A mis docentes de la prestigiosa Universidad de Huánuco, a la Escuela de Administración de Empresas, por todos los conocimientos brindados durante esta etapa de aprendizaje para crecer profesionalmente.

A mi querida Asesora de Tesis Mtra. Diana, Huerto Orizano, por su apoyo incondicional y tiempo, por brindarme su asesoría y entrega de su excelencia metodológica y conocimiento en el campo de la investigación, por su orientación en el desarrollo de mi presente investigación.

A la Institución Pública Osinergmin, por brindarme el permiso y la información necesaria para el trabajo de investigación, y a los usuarios por su valiosa colaboración y tiempo en la aplicación del instrumento de trabajo de investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE	IV
ÍNDICE DE TABLAS.....	VII
ÍNDICE DE GRAFICOS.....	IX
RESUMEN.....	X
ABSTRACT.....	XI
INTRODUCCIÓN.....	XII
CAPÍTULO I.....	XIII
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
1.2.1 PROBLEMA GENERAL:.....	16
1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS:.....	16
1.3 OBJETIVOS	17
1.3.1 OBJETIVO GENERAL	17
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	17
1.4 JUSTIFICACIÓN	17
1.4.1 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	17
1.4.2 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	18
1.4.3 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	18
1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.6 VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	18
CAPITULO II.....	19
2. MARCO TEÓRICO	19
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	19

2.1.1	ANTECEDENTES INTERNACIONALES	19
2.1.2	ANTECEDENTES NACIONALES.....	20
2.1.3	ANTECEDENTES LOCALES	23
2.2	BASES TEÓRICAS	25
2.2.1	CALIDAD	25
2.2.2	SERVICIO.....	30
2.2.3	LA CALIDAD DE SERVICIO	31
2.2.4	MODELO DE LA GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO....	33
2.2.5	GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO.....	35
2.2.6	LA PERCEPCIÓN.....	36
2.2.7	DIMENSIONES	37
2.3	DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	39
2.4	VARIABLES.....	41
2.4.1	VARIABLE ÚNICA	41
2.5	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE.....	42
CAPÍTULO III.....		43
3.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	43
3.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN	43
3.1.1	ENFOQUE	43
3.1.2	ALCANCE O NIVEL.....	43
3.1.3	DISEÑO	44
3.2	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	44
3.2.1	POBLACIÓN.....	44
3.2.2	MUESTRA	45
3.3	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	45
3.3.1	TÉCNICA.....	45

3.3.2 INSTRUMENTOS	46
3.4 TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	46
CAPÍTULO IV	47
4. RESULTADOS	47
4.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	47
CAPÍTULO V	72
5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	72
5.1 CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	72
5.2 CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO CON LA BASE TEÓRICA.....	73
CONCLUSIONES	74
RECOMENDACIONES.....	76
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	77
ANEXOS.....	80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Características de la percepción.....	37
Tabla 2: Orientaciones registradas: a través de Citas, atención virtual y atención presencial. Correspondiente al mes de setiembre del 2021.....	44
Tabla 3: ¿Indique usted en qué distrito reside?	47
Tabla 4: ¿Indique usted el medio de atención que utiliza?	48
Tabla 5: ¿Qué tipo de trámite realiza usted en Osinergmin?	49
Tabla 6: ¿Cuál es el canal que utiliza Osinergmin para brindar atención? ..	50
Tabla 7: ¿El personal demuestra una buena actitud ante el usuario?	51
Tabla 8: ¿El personal demuestra su compromiso en el momento de la atención?	52
Tabla 9: ¿Cuándo recibe atención en la oficina de Osinerming, usted considera que el personal tiene el compromiso de otorgarle una buena atención?	53
Tabla 10: ¿El personal tramita con rapidez la información solicitada?	54
Tabla 11: ¿La información otorgada por el personal es suficientemente detallada y completa?	55
Tabla 12: ¿El personal atiende al usuario en el horario establecido?	56
Tabla 13: ¿Considera que el tiempo de espera es el adecuado?	57
Tabla 14: ¿Está conforme con el horario establecido que te brinda el personal de Osinergmin?.....	58
Tabla 15: ¿La información brindada tiene algún costo?	59
Tabla 16: ¿El personal tramita con facilidad los documentos?	60
Tabla 17: ¿Una vez realizado la solicitud de trámite, la respuesta de parte de la institución está dentro de los plazos establecidos?.....	61
Tabla 18: ¿Indique su satisfacción con los canales de atención que proporciona Osinergmin?.....	62
Tabla 19: ¿El personal demuestra honestidad en la gestión de tramites documentarios en tiempos de Covid - 19?.....	63
Tabla 20: ¿Cómo considera la información recibida por parte del personal de Osinergmin?.....	64
Tabla 21: Trato profesional	65

Tabla 22: Información	66
Tabla 23: Atención (tiempo).....	67
Tabla 24: Resultado de gestión / entrega	68
Tabla 25: Accesibilidad	69
Tabla 26: Calidad de servicio.....	70

ÍNDICE DE GRAFICOS

Figura 1: ¿Indique usted en qué distrito reside?	47
Figura 2: ¿Indique usted el medio de atención que utiliza?	48
Figura 3: ¿Qué tipo de trámite realiza usted en Osinergmin?.....	49
Figura 4: ¿Indique mediante que canal Osinergmin le brinda la atención? .	50
Figura 5: ¿El personal demuestra una buena actitud ante el usuario?	51
Figura 6: ¿El personal de atención demuestra compromiso en la atención?	52
Figura 7: ¿Cuándo recibe atención en la oficina de Osinergmin, Ud. considera que el personal tiene el compromiso de otorgarle una buena atención?	53
Figura 8:¿El personal tramita con rapidez la información solicitada?	54
Figura 9: ¿La información otorgada por el personal es suficientemente detallada y completa?	55
Figura 10: ¿El personal atiende al usuario en el horario establecido?.....	56
Figura 11: ¿Considera que el tiempo de espera es el adecuado?	57
Figura 12: ¿Está conforme con el horario establecido que te brinda el personal de Osinergmin?.....	58
Figura 13: ¿La información brindada tiene algún costo?	59
Figura 14: ¿El personal tramita con facilidad los documentos?	60
Figura 15: ¿Una vez realizado la solicitud de trámite, la respuesta de parte de la institución está dentro de los plazos establecidos?.....	61
Figura 16: ¿Indique su satisfacción con los canales de atención que proporciona Osinergmin?.....	62
Figura 17:¿El personal demuestra honestidad en la gestión de tramites documentarios en tiempos de Covid - 19?.....	63
Figura 18: ¿Cómo considera la información recibida por parte del personal de Osinergmin?.....	64
Figura 19: Trato profesional.....	65
Figura 20: Información	66
Figura 21:Atención (tiempo).....	67
Figura 22: Resultado de gestión / entrega	68
Figura 23:Accesibilidad.....	69
Figura 24: Calidad de servicio.....	70

RESUMEN

La presente investigación titulada “Percepción de la calidad de servicio en la Oficina Regional de Osinergmin Huánuco en tiempos de COVID-19 - 2022”, tuvo como objetivo general describir la calidad de servicio de la Oficina Regional de Osinergmin Huánuco en tiempos de Covid-19. La investigación tuvo un diseño no experimental de corte transversal, nivel descriptivo, tipo básica y de enfoque cuantitativo. La población de estudio estuvo conformada por 186 usuarios, se aplicó un muestreo probabilístico y alcanzo a una muestra de 126 usuarios. La técnica para la recolección de datos fue una encuesta a quienes se les aplico un cuestionario de 18 preguntas.

Los resultados obtenidos permitieron concluir que la percepción de la calidad de servicio en la Oficina Regional de Osinergmin es alta con un 99.2% de satisfacción. En relación a la dimensión (1) Trato profesional que tienen los trabajadores hacia los usuarios nos indica que califica con un nivel alto de 88.1% considerando que la oficina Regional de Osinergmin Huánuco siempre ofrece un buen trato a los usuarios. Con referencia la dimensión (2) Información que brinda los trabajadores de Osinergmin a los usuarios nos indica que califica como un nivel alto con un 79.4% este resultado indica que el personal está altamente calificado y la información que proporciona Osinergmin a los usuarios es muy útil; con referencia a la dimensión (3) Atención (tiempo) nos indica que califica como un nivel alto con un 75.4% este resultado nos señala que los encuestados están conforme con el tiempo de espera antes de ser atendido por los diferentes canales de atención, considera el cumplimiento de los plazos establecidos; con referencia a la dimensión (4) Resultado de gestión/entrega nos indica que califica como un nivel medio de 59.5% este resultado nos señala que presenta aspectos a mejorar en relación la gestión y entrega de los requisitos que proporciona Osinergmin y finalmente con referencia a la dimensión (5) Accesibilidad nos indica que califica con un nivel alto de 97.6% este resultado señala que Osinergmin tiene establecido sus horarios de atención que permite a los usuarios realizar sus respectivas consultas mediante los canales de atención virtuales y por citas.

Palabras clave: *Percepción, Calidad, Servicio.*

ABSTRACT

The present investigation entitled "Perception of the quality of service in the Regional Office of Osinergmin Huánuco in times of COVID-19 - 2022", had as general objective to describe the quality of service of the Regional Office of Osinergmin Huánuco in times of Covid-19. The research had a non-experimental cross-sectional design, descriptive level, basic type and quantitative approach. The study population consisted of 186 users, a probabilistic sampling was applied and reached a sample of 126 users. The technique for data collection was a survey to whom an 18-question questionnaire was applied.

The results obtained allowed us to conclude that the perception of the quality of service in the Osinergmin Regional Office is high with 99.45% satisfaction. In relation to dimension (1) Professional treatment that workers have towards users, it indicates that it qualifies with a high level of 88.1% considering that the Regional office of Osinergmin Huánuco always offers good treatment to users. With reference to dimension (2) Information provided by Osinergmin workers to users indicates that it qualifies as a high level with 79.4%, this result indicates that the staff is highly qualified and the information provided by Osinergmin to users is very useful. ; With reference to the dimension (3) Attention (time) indicates that it qualifies as a high level with 75.4%, this result indicates that the respondents are satisfied with the waiting time before being attended by the different attention channels, consider compliance with established deadlines; With reference to dimension (4) Management/delivery result, it indicates that it qualifies as an average level of 59.5%, this result indicates that it presents aspects to improve in relation to the management and delivery of the requirements provided by Osinergmin and finally with reference to The dimension (5) Accessibility indicates that it qualifies with a high level of 97.6%. This result indicates that Osinergmin has established its service hours that allow users to make their respective queries through virtual service channels and by appointment.

Keywords: *Perception, Quality, Service.*

INTRODUCCIÓN

El presente estudio establece el nivel de percepción de la variable calidad de servicio en la Oficina Regional de Osinergmin Huánuco en tiempos de Covid-19 - 2022, se elaboró con la colaboración de los usuarios de Osinergmin Huánuco. La metodología científica utilizado se basa en el Reglamento de Grados y Títulos propuesto por la Universidad de Huánuco. A continuación, detallaremos los componentes del presente trabajo de investigación:

Capítulo I, se describe el problema de estudio, los objetivos propuestos por la investigadora, además de la justificación e importancia del estudio.

Capítulo II, en el marco teórico se presentan investigaciones de tesis realizado en el ámbito nacional e internacionales que refieren a la problemática del estudio, asimismo, las bases teóricas para conceptualizar las variables identificando a los autores más representativos.

Capítulo III, se presenta el tipo de investigación, el enfoque de estudio, alcance y diseño, además se identifica el tamaño de la muestra y el procedimiento para hallar el tamaño de la muestra, la técnica e instrumento aplicado para el levantamiento de la información.

Capítulo IV, se describe los resultados del estudio obtenido del trabajo de campo realizado en la oficina de OSINERGMIN, en donde se describe el nivel de percepción desde los usuarios identificados mediante, objetivos dimensiones e indicadores.

Capítulo V, se muestran las principales coincidencias y diferencias de los resultados de los antecedentes comparando con los resultados del trabajo de campo aplicando el método de la triangulación de datos.

Finalmente, se presentan las principales conclusiones de la investigación y algunas recomendaciones empíricas dirigidas al Gerente Zonal de la oficina regional de Osinergmin con la finalidad de mejorar la

calidad del servicio de los trabajadores en la Oficina Regional de Osinergmin
Huánuco.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Según Pérez (2012), Las organizaciones, las empresas y los ciudadanos reclaman de la administración que presta de sus servicios sea de mayor calidad. Para ello, es fundamental implantar en los órganos y organismos públicos los sistemas de calidad de gestión.

Según la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de los Servicios en las instituciones públicas del Estado Peruano. Se conoce como calidad en razón a que el bien y servicio brindado por la entidad pública satisfacen las expectativas y las necesidades de los usuarios. De este modo, está relacionada con el nivel de adecuación del producto y servicio a los requerimientos que los seres humanos asumen obtener. En este sentido, las entidades públicas deben organizarse de manera poderosa. PCM (2019).

Ante tal importancia, Corrales (2019), nos detalla que el servicio al cliente es uno de los apoyos máximos para el auge de la institución u organización, debido que dirige directamente a optimizar su experiencia e interrelación con la marca y satisfacción del cliente.

Existe una concurrencia en que la desconfianza en las instituciones como en la Administración Pública, es un obstáculo para el ejercicio de gobernar. En la medida en que la desconfianza pronostica una predisposición por parte de la nacionalidad la cooperación con los funcionarios públicos, reduce la legitimidad y la eficacia de las normas públicas. Contrariamente de ello, se conoce muy poco sobre la dinámica y comportamiento de la confianza en las administraciones públicas, tal como de los factores que subyacen a ella. En este trabajo podemos reforzar esta disciplina.

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública muestra que los ciudadanos demandan un Estado Moderno, al servicio del ser humano, lo que implica un cambio en sus prácticas y enfoques de gestión para brindar servicios y bienes de primera calidad. La calidad expresa el contenido de satisfacer las necesidades y/o las expectativas de quienes reciben el bien y/o servicio ofrecido.

En el Estado peruano puso a habilidad en las instituciones de la administración pública un instrumento de gestión que facilite la mejora de los productos y servicios prestados y, por ello, contribuir a mejora de la calidad de vida de los seres humanos.

Osinermin, Organismo Supervisor de la inversión en Energía y Minería. Se creó el 31 de diciembre de 1996, con la ayuda de la Ley N° 26734, bajo la denominación de Osinermin. Comenzó a ejercer sus funciones el 15 de octubre de 1997. En 2007, mediante la Ley N° 28964, aumento su ámbito de trabajo al subsector minería y pasó a denominarse Osinermin. Se encarga de supervisar y regular que las empresas del sector eléctrico, hidrocarburos y minería cumplan con las disposiciones legales de las actividades que desarrollan.

Como parte de su política institucional, busca generar confianza y empoderar credibilidad a los ciudadanos, atendiendo sus inconformidades y supervisando que se brinde un servicio continuo, seguro y de calidad de energía.

Con la llegada de la pandemia por el Covid-19, el Estado peruano estableció una cuarentena obligatoria que se inició el 15 de marzo de 2020 y se prolongó hasta julio de 2020 para dar paso a una cuarentena focalizada. A partir de mayo se autorizó a las instituciones del sector público para que puedan reiniciar sus actividades con hasta un 40% de su capacidad, priorizando todo lo que sea posible el trabajo remoto (teletrabajo) habilitando la virtualización de tramites, servicios u otros. En Osinermin, desde el inicio de la cuarentena hasta fecha se ha venido atendiendo en todas sus oficinas a nivel nacional de forma remota; en ese sentido, que permite garantizar la atención a los ciudadanos y entidades, el 27 de abril de 2020 se autorizó la Resolución que aprueba el Plan de Gobierno Digital 2020 -2022 (Resolución N° 031-2020-OS/PRES).

Osinermin viene aplicando en su gestión el Modelo de Excelencia en la Gestión - MEG, de acuerdo a las bases del Premio Nacional de la Calidad - PNC y del Premio Iberoamericano de la Calidad - PIC, y cuenta con un Sistema Integrado de Gestión (SIG) con la finalidad de otorgar servicios que

son de calidad y asumir compromisos públicos, seguros para los trabajadores y la información que se administra.

En la región Huánuco se cuenta con una oficina regional. Se atiende en dos canales: la atención través de citas (llamadas) y la atención virtual – presencial; para la atención virtual – presencial el ciudadano se acerca a la oficina de lunes a viernes de 9:00am a 1:00pm de la tarde y desde ahí se conecta a través de una video llamada con el asesor de atención al cliente. Algunos usuarios se han mostrado incomodos al no ser atendidos en horas de la tarde. En algunos casos las video llamadas no han sido de buena calidad por problemas de conexión.

En el caso de citas por llamadas telefónica la atención es de 9:00am a 5:30pm, previa coordinación. Una atención por citas puede durar entre 3 min a 1 hora, dependiendo de la necesidad del usuario. En este sentido Osinerming no limita el tiempo de atención al usuario, solo en caso que el ciudadano utilice palabras no adecuadas se procede a informar que se va a cortar la comunicación y se corta la llamada.

Se ha podido evidenciar que, a pesar de contar con todo un sistema para garantizar una eficiente atención, los usuarios han expresado incomodidad al no tener respuestas inmediatas a sus reclamos o tramites solicitados.

Toda la documentación de la denuncia y trámite se facilita al usuario a través de su correo electrónico y/ o número de WhatsApp.

Por lo expresado la presente investigación está orientado a conocer la percepción de la calidad de servicios en la oficina regional Huánuco de OSINERGMIN en tiempos de Covid-19 – 2021.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 PROBLEMA GENERAL:

¿Cómo es la calidad de servicio de la Oficina Regional de Osinergmin Huánuco en tiempos de Covid-19 - 2022?

1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS:

- ¿Cómo es el trato profesional de los trabajadores de la Oficina Regional de Osinergmin Huánuco en tiempos de Covid-19 - 2022?

- ¿Cómo es la información de la Oficina Regional de Osinergmin Huánuco en tiempos de Covid-19 - 2022?
- ¿Cómo es la atención de los trabajadores en la Oficina Regional de Osinergmin Huánuco en tiempos de Covid-19 - 2022?
- ¿Cómo es el resultado de la gestión en la Oficina Regional de Osinergmin Huánuco en tiempos de Covid-19 - 2022?
- ¿Cómo es la accesibilidad en la Oficina Regional de Osinergmin Huánuco en tiempos de Covid-19 - 2022?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Describir la calidad de servicio de la Oficina Regional de Osinergmin Huánuco en tiempos de Covid-19 - 2022.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir el trato profesional de los trabajadores de la Oficina Regional de Osinergmin Huánuco en tiempos de Covid-19 - 2022.
- Describir cómo es la información en la Oficina Regional de Osinergmin Huánuco en tiempos de Covid-19 - 2022.
- Describir la atención de los trabajadores de la Oficina Regional de Osinergmin Huánuco en tiempos de Covid-19 - 2022.
- Describir cómo es el resultado de la gestión de la Oficina Regional de Osinergmin Huánuco en tiempos de Covid-19 - 2022.
- Describir la accesibilidad en la Oficina Regional de Osinergmin Huánuco en tiempos de Covid-19 - 2022.

1.4 JUSTIFICACIÓN

1.4.1 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

En cuanto a los resultados encontrados en la investigación ayudaron a la entidad pública para evaluar la manera adecuada la atención al usuario, brindando un servicio de calidad a la población. Además, se aportó elementos necesarios para mejorar la imagen de la Oficina de Osinerming de Huánuco.

1.4.2 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La investigación que se proporcionó en la institución de Osinergmin fueron los planteamientos teóricos de la calidad de servicio, que se incluyeron dentro de la gestión administrativa para el desarrollo de los servicios en las distintas áreas de la institución. Se aplicó como teoría la norma técnica para la Gestión de servicios en el sector público.

1.4.3 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

En la investigación se utilizó la metodología alineada, propuesta por la Universidad de Huánuco. Se contó con la validez y confiabilidad de los procedimientos, técnicas e instrumentos que se usarán en la presente investigación.

1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Durante el desarrollo de la investigación se presentó algunas limitaciones como:

- El tiempo de recolección de datos se puede extender ya que, debido a la pandemia, la atención a los usuarios es únicamente de forma virtual, y la disponibilidad de las personas a responder una encuesta virtual no siempre es la adecuada.
- La veracidad de las respuestas.
- El acceso a la población encuestada, ya que no todos cuentan con conexión a internet.

1.6 VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación fue viable porque se contó con el tiempo y recursos necesarios para llevar a cabo la investigación, así como las facilidades que me brindó la oficina Regional de Osinergmin.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Rivera (2019), en su investigación titulada “La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador”, realizada en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; tuvo como su principal objetivo evaluar la calidad de servicio y la satisfacción al cliente de la empresa Greenandes Ecuador en la ciudad de Guayaquil, utilizando el cuestionario científico modelo SERVQUAL para reconocer las expectativas y percepciones del cliente con respecto al servicio ofrecido por la empresa. La presente investigación se desarrolló de manera cuantitativa, utilizando el adecuado modelo SERVQUAL centrado en el GAP 5, que relaciona a la diferencia entre la Percepción de la calidad en el servicio menos las Expectativas del mismo, por ello se utilizó el método deductivo, cuantitativo y descriptivo. Lo cual se tomó como instrumento la encuesta, fue aplicada a una muestra de 180 clientes, para llegar a los resultados se utilizó la tabulación de las encuestas se realizó a través del programa de software Microsoft Office y el programa de software estadístico SPSS. Los resultados de las encuestas fueron muy marcados hacia la tendencia de que la percepción de la calidad de servicio ofertada por Greenandes Ecuador es inferior a las expectativas que tienen sus clientes del mismo. Los resultados más selectos se encuentran en las dimensiones de capacidad y fiabilidad de respuesta, donde existen brechas negativas muy altas, las cuales deben ser minimizadas y para llegar a eso se debe mejorar los procesos y dar responsabilidades a cada área que tiene contacto con el cliente, establecer estrategias de servicio enfocados a los clientes exportadores. Palabra clave: Expectativa, Percepción, Servicio al cliente, Servqual, Expectativa.

Zambrano (2018), presentó una investigación de tesis titulada “Análisis de priorización de requerimientos en un servicio de atención a clientes”, realizada

en la Universidad de Chile tuvo como principal objetivo enfocarse a un pequeño grupo de consumidores a través de la asignación de recursos logísticos, considerando que la rentabilidad puede incrementarse favorablemente, por otro lado, los costos operativos que guardan relación la provisión de los servicios pueden minimizarse. Por otro lado, mediante la prioridad es una problemática constante, de tal modo que se conoce la aparición de una necesidad para brindar un servicio en función a los clientes específicos, con enfoque a los recursos que significan un mayor valor en la organización. En base a ello, se presentan 2 problemas, con la finalidad de solucionar combinando los modelos de prioridades propuestos en base a los resultados, comprobándose la flexibilidad del servicio a un porcentaje determinado de demanda que conlleva favorablemente a un ahorro económico considerando la reducción de los recursos utilizados. Sin embargo, para obtener mayor flexibilidad, las carteras de clientes aun requieren un soporte a la empresa y deben ser revisadas. Al definirse las prácticas para revisar las estrategias de servicios se puede implementar y desarrollar dicha estrategia. Los resultados del estudio, encontró que no tienen sentido dejar de dar soporte a la cartera de clientes en un determinado día y posteriormente ofrecer un costo mayor que los anteriores ahorros. Considerando los resultados del estudio, el concepto del modelo calidad de servicio propuesto resulta en una estrategia para asignar máquinas de reemplazo dirigido a los clientes seleccionados como prioritarios, reduciéndose los costos relacionados a la no prestación de los servicios, considerando si esta situación existe una demanda alta y escasas de sus recursos disponibles para respaldar la cartera de los productos que brinda la empresa. Palabra clave: Servicio de atención, estrategia.

2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES

Lalupú (2017), en su investigación titulada “Percepción sobre Calidad del Servicio y Satisfacción del contribuyente en Municipalidad Distrital de Catacaos, Piura”, realizada en la Universidad Nacional de Piura; tuvo como principal objetivo: Que la calidad de servicio se deduce como las expectativas

del cliente y satisfacción de las necesidades. El servicio son actos que recibe el cliente recibe y por lo tanto resuelven sus carencias o dificultades. En específico, toda aquella organización acompaña la entrega de productos con un conjunto de prestaciones adjuntas incorporadas. Pues bien, la calidad de servicio implica la adecuación de asistencias accesorias a las expectativas, necesidades y deseos del cliente. Todo aquel producto se apoya por un servicio adjunto, a través de unos servicios complementarios. En definitiva, los elementos accesorios al portador principal, junto con: La comunicación, el contacto personal, los elementos tangibles, son vitales para la consecución de un servicio suficientemente conveniente. El objetivo general de la investigación fue determinar el nivel de calidad del servicio y de la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Catacaos, 2016. La metodología incluyó: investigación cuantitativa porque incorpora cálculos elaborados por el uso y la recolección de datos; además fue descriptiva pues comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza moderna y la composición de los procesos o fenómenos, con una interpretación; y además transversal ya que se pudo recolectar datos en un solo momento, y en un solo tiempo. Los resultados indicaron que existe una percepción de muy alta calidad de servicio y muy alta una satisfacción del usuario/contribuyente de la Municipalidad Distrital de Catacaos. Las principales conclusiones muestran que ha habido una excelente percepción sobre calidad del servicio, sus dimensiones y la satisfacción del usuario/contribuyente. Palabras clave: Satisfacción del usuario, Calidad de servicio.

Gutiérrez (2018) en su investigación titulada “Percepción de la Calidad de Servicio al Cliente en el Centro de Salud Mapfre”, realizada en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo – Chiclayo, tuvo como principal objetivo: La presente investigación, tiene como problemática las largas demoras en los tiempos de atención dentro del centro Mapfre, que como efecto originan retrasos en la atención médica, siendo una de las razones principales la tercerización en el personal del centro de salud provocando retrasos en algunos procesos importantes de las actividades. El objetivo general es investigar la percepción de la calidad de servicio del centro médico, y el

objetivo específico es investigar el nivel de tangibilidad, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía respecto a la atención que reciben los pacientes de Mapfre en relación al desempeño que viene realizando el personal. En este estudio se ha utilizado el cuestionario SERVQUAL indicado a los servicios médicos, se han realizado 198 encuestas a los pacientes que han acudido al servicio que brinda Mapfre, de las que se han obtenido una serie de caracteres considerados muy importantes, que sirvieron para analizar la situación actual de la calidad del servicio prestado por el centro médico. En este caso, por la naturaleza de la investigación, se consideró útil considerar las 18 preguntas, producto de dicha encuesta validada enmarcándolos y adecuándolos convenientemente en las cinco dimensiones determinadas con dicho instrumento, como resultado del uso de la herramienta SERVQUAL, obtuvimos una puntuación de 4,32 que demuestra una satisfacción verdadera de la calidad del servicio de Mapfre. Palabras clave: Clientes, Calidad de servicio, percepción.

Ortiz (2019) en su investigación titulada “Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la sub gerencia de administración tributaria y rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María” realizada en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión– Huacho, tuvo como principal objetivo: Que la presente investigación es manifestar si existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017. El diseño de dicha investigación corresponde a no experimental, transversal correlacional. La muestra de estudio estuvo formada por 230 usuarios de la Subgerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María en el año 2017. Los instrumentos de la recolección de datos utilizados habían sido: el cuestionario del modelo SERVQUAL sobre la Calidad del Servicio y el cuestionario sobre la satisfacción del usuario. Los resultados que se habían alcanzado al final fueron que en lo que respecta a la variable calidad del servicio el % de los usuarios manifiestan ubicarse dentro del nivel medio y el % de los usuarios afirman que están dentro del nivel bajo. Las conclusiones extraídas de la investigación es que si existe una relación

significativamente entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Sub gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017. Palabras clave: Satisfacción del usuario, Calidad del servicio.

2.1.3 ANTECEDENTES LOCALES

León (2019) presentó una investigación titulada “La calidad del servicio y la atención al cliente en el área de gerencia comercial de la Empresa SEDA Huánuco distrito de Huánuco, 2019”, realizada en la Universidad de Huánuco, tuvo como principal objetivo: Se encontró un parentesco existente entre las variables calidad de servicio y la atención al cliente en el área de gerencia comercial en la organización denominada SEDA HUANUCO ubicada en el distrito de Huánuco, según los resultados encontrados en las dimensiones de calidad del servicio al relacionarse con el servicio al cliente presento baja nivel de satisfacción. El 51.36 % de las personas indicaron tener una buena percepción respecto a la dimensión de limpieza y orden, asimismo, el 48,64% de encuestados presentaron una percepción negativa. El investigador concluye que la percepción de la dimensión infraestructura es contenida. Además, el 30,60% de los clientes indicaron que casi siempre reciben atención según la hora indicada en la cita, el 32.24% manifestaron que pocas veces reciben la atención en la hora indicada y el 24.59 % a veces son atendidos en el horario establecido. Esto demuestra que existen desacuerdos con la dimensión "confiabilidad" en el indicador "atención en la hora indicada", si se adiciona a veces o pocas veces y nunca, se obtendrá el 65.03%. El investigador concluye que existe un alto nivel de porcentaje de clientes que muestran en desacuerdo, respecto a la capacidad de atención en el horario propuesto. Según los resultados de la encuesta, el 38,25% de los clientes manifestaron que siempre reciben soporte para resolver sus problemas de manera rápida, el 36,07% manifestaron que rara vez le proporcionan ayuda, y 25,68% raras veces, de este modo se concluye que la rapidez de respuesta, no se encuentran satisfechos con el tiempo que demanda en solucionar ciertos problemas, representando un 61,75%. De acuerdo con los resultados

logrados, el 26,23% de encuestados cree que la empresa está muy interesada en solucionar sus problemas, y el 38,89% de las personas cree que la empresa raras veces está interesada en solucionar sus problemas. Con respecto al resultado mostrado en la Tabla N° 14, se aprecia que el 62.84% de los encuestados considera que SEDA Huánuco no toma atracción en solucionar sus problemas, se puede determinar en términos de empatía, la certeza de los indicadores, los encuestados consideran que esta es baja de parte de la organización.

Fernández (2017) en su investigación titulada “La gestión administrativa y la satisfacción de usuario en la Dirección de Fiscalización, control y vigilancia sanitaria de la DEMID – Dirección Regional de Salud Huánuco”, realizada en la Universidad de Huánuco, tuvo como principal objetivo: La presente investigación tuvo como objetivo general relacionar la gestión administrativa y la satisfacción del usuario, cuando los propietarios, representantes legales y/o directores técnicos químicos farmacéuticos de las instituciones farmacéuticas visitan la oficina de la Dirección de Inspección, Control y Vigilancia Sanitaria para realizar algunas gestiones administrativas. Hay que tener en cuenta que las ofertas suministradas por medio del barrio público en general son principalmente monopolizadas por medio de la nación, siendo esta forma de monopolio coercitiva, en consecuencia, los clientes no tienen ninguna alternativa para satisfacer sus deseos, sino para aplicar este portador único proporcionado por medio del país. Se utilizó un instrumento para ofrecer datos sobre cómo la persona percibe la atención obtenida de los funcionarios públicos al momento de realizar gestiones administrativas, encuestando a 37 propietarios, representantes legales y/o químicos farmacéuticos y administradores técnicos de establecimientos farmacéuticos dentro de la Región Huánuco. Este estudio demostró que puede existir un cortejo entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción del Usuario, ubicando una correlación de Pearson de 0.695, que se considera una correlación muy ventajosa, por lo que la especulación general planteada en esta investigación es ampliamente difundida. Palabra clave: Gestión Administrativa, Documentos de Gestión, Recursos Humanos.

Vela (2016) en su investigación titulada “Clima Organizacional y Satisfacción del Usuario Externo - Hospital Regional Hermilio Valdizan – Huánuco – 2016”, realizada en la Universidad de Huánuco, tuvo como principal objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios externos que asisten al Hospital Regional Hermilio Valdizan, se utilizó el estudio es observacional, correlacional, prospectivo y transversal, método descriptivo. Se encuestó a un total de 320 usuarios de los consultorios externos, que se han decidido mediante un muestreo no probabilístico por eficacia. El instrumento que se ha utilizado fue el cuestionario Servqual modificado, que mide el nivel de satisfacción del usuario a través de las diferencias entre percepciones y expectativas. Los resultados que se obtuvo son: el 72,2% (231) usuarios encuestados, fueron a los mismos usuarios. El 25,3% (81), están comprendidos en el grupo etario de 25 a 31 años. El 65% (208) pertenece al sexo femenino. El 40% (128) tienen nivel secundario. El 82,2% de usuarios refieren estar insatisfechos con respecto a la atención recibida por dicha institución. El 89,1% (285) cuentan con el seguro integral de salud (SIS). El 62% (201) fueron continuadores. El 77,5% de trabajadores refieren que el clima organizacional es inadecuado. El análisis estadístico fue mediante la de Pearson y el contraste Rho de Spearman, apoyándose en el PASW V18,0 para Windows. En conclusión: No existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo, el p valor es 0.002 ($p < 0.05$) y el Rho calculado es - 0.173 y esto indica que el clima organizacional se relaciona denegadamente con la forma frágil de la satisfacción de los usuarios externos. Palabra clave: Consultorios externos, Clima organizacional, satisfacción, usuarios.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 CALIDAD

El término calidad es ampliamente utilizado. De acuerdo con la Norma Internacional ISO 9000:2000 “Fundamentos y vocabulario”, el término calidad se define como: “Grado en el que un conjunto de características

inherentes cumple con las necesidades o expectativas establecidas, generalmente implícitas u obligatorias”. Pérez (2015).

A partir del punto de vista, la calidad se mide en base a la satisfacción de las necesidades.

En este sentido podemos decir que la calidad:

- Se aplica a todas las actividades, abarca desde la función de administración de los recursos, a través por la producción, compras, ventas, etc.
- Es responsabilidad de todos los miembros de la organización tanto directivos como colaboradores con la finalidad de buscar la excelencia en todos los aspectos de la organización.
- Es satisfacción al cliente, tanto externo como interno.
- Calidad es prevenir ya que forma la parte principal de la gestión de la calidad.
- La calidad es optimizar porque implica un proceso continuo que se va ajustando a las necesidades cambiantes del entorno.
- Promueve la colaboración y participación entre trabajadores y directivos, esto promueve las relaciones humanas en el trabajo, así como el aumento de la satisfacción, Pérez (2015).

2.2.1.1 PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA CALIDAD

Como el acuerdo con los padres de la calidad moderna: Deming, Crosby y Juran. Pérez (2015).

➤ LOS 14 PRINCIPIOS DE CALIDAD DE DEMING

1. Crear un motivo consistente más cercano al desarrollo de productos y portadores, asignando los activos para satisfacer los deseos al largo plazo en lugar de solicitar la rentabilidad a corto plazo.
2. Aprobar la original ética del equilibrio monetario, negándose a permitir niveles habitualmente frecuentes de retrasos, errores, sustancias de defectos y defectuosas de producción. La filosofía enreda la necesidad de acabar con cualquier desorden, conformidad o error en los productos. En la generación de competencia feroz, sólo la búsqueda de cero

defectos garantiza por la realización del negocio. Esta indagación debe ser seguida, en primer lugar y sobre todo, por la trayectoria de la empresa.

3. Excluir la filiación de las intervenciones masivas mediante la solicitud de estudios estadísticas peculiares a la calidad dentro de las características de producción y compra. La calidad ya no viene de la investigación del producto, sino de la mejora del proceso. Si se avanza en los métodos y se excluyen las causas de los errores de producto, la inspección de los mismos ya no será esencial. En realidad, la inspección será siempre esencial, aunque los medios que se le asignen tengan que ser mínimos.
4. Reducir el abanico de proveedores mediante la exclusión de los proveedores no cualificados. Hay que decidirse por los proveedores que ofrezcan servicios o productos excelentes (y no simplemente bajos). Sólo así se pueden construir relaciones duraderas entre proveedores y clientes; relaciones basadas principalmente en el agrado por el producto y la satisfacción.
5. Averiguar el desarrollo continuo y regular en los planes de fabricación, métodos de fabricación y de transporte. La mejora continua no es un esfuerzo puntual. La mejora continua es, como su nombre indica, constante. Todos los productos o servicios pueden avanzar habitualmente.
6. Implantar la formación en la actividad. Si los empleados no reciben una formación adecuada, introducirán cómodamente defectos y errores en los productos u ofertas que amplíen. Es necesario instituir la formación continua como una cobertura esencial de la organización.
7. Adoptar y poner en vigor el liderazgo. El trabajo de los dirigentes no es siempre castigar o mandar. Deberían ocuparse de apoyar al grupo de trabajadores para que realicen mejor sus pinturas, tomar medidas inmediatas ante las fallas, sostener el trabajo en equipo, incentivar a los seres humanos, etc.

- 8.** Quitar la preocupación de la duda, del pensamiento, del cambio de la forma de trabajar. Esto se aplica a cada uno de los empleados y ejecutivos. Muchos empleados tienen miedo de tomar una decisión, de expresar un papel o, definitivamente, de hacer preguntas. De este modo, pueden seguir haciendo las cosas de forma incorrecta, o realmente no hacerlas en ningún caso. Sólo desterrando esos miedos será posible que todos los empleados arranquen las mejores decisiones para la empresa.
- 9.** Atravesar los obstáculos entre las oficinas de la empresa fomentando el trabajo en equipo, aunando los esfuerzos de las distintas áreas: Diseño, ventas, investigación y fabricación. Este es el concepto antes mencionado de que todos tienen un comprador que cumplir, ya sea interno o externo. Los productos deben presentarse de forma impecable al comprador. La asistencia entre las áreas específicas de la empresa facilita el acuerdo entre ellos, la información de las necesidades de cada uno y, en consecuencia, aumenta el deleite mutuo.
- 10.** Eliminar los objetivos del trabajo duro. No siempre son las personas las que cometen la mayoría de las faltas, sino las estrategias en las que trabajan. Solicitar al trabajador que mejore su trabajo sin perfeccionar los enfoques o las herramientas suele ser contraproducente.
- 11.** Excluir los objetivos numéricos. Dichos objetivos numéricos normalmente no tienen en cuenta lo excelente o los métodos utilizados. Conseguir los objetivos numéricos más eficaces suele ser una señal de que los servicios o productos son poco finos.
- 12.** Arruinar las dificultades que impiden la sensación de placer que origina un trabajo bien hecho. Todo empleado desea hacer un proceso bien hecho. Es importante acabar con los engranajes que les impiden hacerlo porque ya no son apropiados para su indicadores y rotaciones improductivas; sustancias de baja

calidad que no ofrecen garantías, etc. Un empleado feliz tiende a tener un rendimiento general de primer nivel.

13. Formar una fuerte aplicación de escolarización y orden. Este punto es complementario a la amplia variedad 6, y hace hincapié en la escolarización y la formación para la alternancia, para la aplicación de los últimos procesos, los nuevos talentos, las nuevas obligaciones.
14. Aplicar medidas para garantizar las trece partes anteriores, entablando por uno mismo. La calidad es una obligación de todos nosotros.

➤ **LOS 4 PRINCIPIOS DE CALIDAD DE CROSBY**

1. Calidad se concreta como la satisfacción de las necesidades. El placer de los servicios y productos se consigue haciendo las cosas perfecto a la primera. Para conseguirlo, es fundamental conocer los requisitos del cliente (externo o interno), ya que es la forma más fácil de reconocer con certeza las características para que el consumidor quede encantado.
2. El mejor dispositivo es la prevención. La verificación, llámese chequeo, inspección o comprobación, suele tener lugar después de la fabricación del producto, cuando ya se produjo errores. El confidencial de la sospecha reside en examinar el procedimiento y establecer las posibles razones de los errores. A continuación, estas razones pueden gestionarse y eliminarse. La prevención se centra en el procedimiento, para deshacerse de las oportunidades de cometer errores, reduciendo el tiempo y los recursos que se utilizan para salvar los defectos, ahora no para eliminarlos después de que hayan pasado. El artilugio para alcanzar la primera clase es la prevención, no la verificación.

3. Lo popular del rendimiento global es 0 defectos. Dentro de una agencia, todos los resultados se logran mediante el uso de humanos. Cada servicio o producto se crea a través de varios deberes que podrían ser terminados dentro de la empresa y en sus relaciones con los proveedores. Cada una de esas obligaciones debe ser completada bien si los efectos van a ser realizados. Por ello, es necesario contar con una moda de rendimiento general que no pueda ser malinterpretada. El general de rendimiento tiene que ser 0 defectos, hacer las cosas bien a la primera, no conformarse y preguntarse "esto es suficientemente preciso".
4. La disposición de calidad es la tasa de falta. Los productos con defectos corresponden corregirse o desecharse para ser reemplazados por otros. En cada caso hay un valor obtenido tanto de la corrección del trastorno como del reemplazo del producto. El coste económico, así como los diferentes precios derivados, que incluyen la pérdida de credibilidad, la pérdida de clientes, etc. Son la tasa que se paga por la falta de calidad de los productos u ofertas suministradas. La medida de lo satisfactorio es el precio de estos costes.

➤ **LA TRILOGÍA DE JURAN**

Juran creó tres conocimientos principales a través de los cuales se formaliza la calidad. Los procesos son conocidos con el nombre de la Trilogía de Juran y se han convertido en principio primordial en la gestión de la calidad. Los tres procesos son los siguientes:

1. Control de la calidad.
2. Planificación de la calidad.
3. Progreso de la calidad.

2.2.2 SERVICIO

El servicio es el vínculo de presencias que el cliente espera, del servicio básico o producto, como efecto del precio, la imagen y la popularidad del mismo.

Servicio se ejecuta antes, durante y después de la adquisición de un producto o de un servicio, de ahí su relevancia.

El servicio al cliente es cualquier cosa que aumente su nivel de agrado, es la diferencia entre cómo espera el cliente cómo percibe que lo están tratando y que lo traten. Pérez (2015).

En el abasto de servicios de calidad juegan un papel importante la tecnología, los procesos y las personas.

Con correspondencia a la tecnología y a los procesos, ocupan un orden de primer a la prestación de un servicio de calidad, aunque de debe examinar que contar con éstos no significa un seguro para ofrecer el servicio con la calidad que exige el usuario. Pérez (2015).

Las personas desempeñan un papel determinante para facilitar servicios con eficiencia y calidad. Otros aspectos a tener en cuenta son el grado de compromiso de los colaboradores, la delegación de autoridad, la cultura hacia el servicio que practique la organización.

2.2.2.1 EL SERVICIO Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE

El servicio es una expresión general que acumula todos los procesos con lo que obtenemos la satisfacción del cliente. La atención es un fragmento de este servicio, que sería la del contacto directo del personal que desempeña el servicio al cliente. Pérez (2015).

Atender al cliente es escucharle, responder con cortesía a sus peticiones, aceptar sus sugerencias y reclamaciones, etc.

La atención al cliente se puede realizar mucho más eficiente si se toma en cuenta los siguientes aspectos:

- Presentación
- Atención
- Comprensión
- Solución
- Despedida

2.2.3 LA CALIDAD DE SERVICIO

La calidad nos da a entender cómo es la medida en que los servicios y bienes indicados por el Estado satisfacen las expectativas y necesidades de los seres humanos. En otras palabras, se refiere a

las millas relacionadas con la categoría de adecuación de los bienes y ofertas a las funciones o capacidades que las personas cuentan con ganar, para lo cual las instituciones públicas están organizadas de manera eficaz (logrando un resultado esperado al dejar con el uso eficientemente de las fuentes). En este contexto, el agrado de los ciudadanos se define como la apreciación que hacen los seres humanos de la percepción de la excepcionalidad de lo mejor o del soporte que reciben de la entidad pública en general. PCM (2019). La percepción que tiene el ciudadano entregado con la observación en el momento de obtener un servicio, la cual abordan mirando la infraestructura, el local, la tecnología que usa la entidad, la información que utilizan, el trato recibido, las cuales estas instituciones deben tener mejoras en los servicios que brindan y así estos procedimientos estén basados en las necesidades de los ciudadanos.

Jhon (2012) mantiene: “La calidad de servicio son acciones, actividades o comportamientos que se evalúan con el tiempo en el desempeño de una organización”

Propuso una forma de lograr el éxito alcanzando la alta calidad en los servicios ofrecidos frente a la competencia. Únicamente la forma de ser reconocido en el mercado es diferenciándose de la competencia, con un servicio único y complaciendo a los usuarios.

Kurtz (2012) precisa que: “Para lograr la competitividad en una organización se necesita observar la calidad esperada con relación a la oferta de servicio.

Ishikawa (1993) mantiene que: “Es un método rápido para perfeccionar el desempeño de las áreas de una organización para poder mejorar la calidad que se brinda y buscar que sean parecidos con la plena satisfacción de los usuarios.

“Es un elemento básico de las percepciones del usuario, la calidad de servicio será el elemento dominante en las evaluaciones de los clientes”

(Gremler, Zeithaml y Bitner, 2009,) precisa que: Calidad de servicio se da cuando una organización genera la satisfacción en las necesidades del ciudadano, manejando los recursos tales como la comunicación y sistemas de información con las cuales limitará las quejas por parte de los ciudadanos, para lo cual el personal que ingresa a la institución debe estar capacitado para poder brindar la información necesaria que la institución ofrece, impidiendo la demora en la atención, el mal trato generando insatisfacción al ciudadano.

2.2.4 MODELO PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO

PCM (2019), El Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicio se estructura en mecanismos orientados a implicar en aquello que las personas valoran. Estos componentes son:

1. Conocer las necesidades y expectativas de las personas: La institución debe aplicar dicho mecanismo de manera periódica e inicial, pensando que la información alcanzada servirá de insumo para el esmero de los otros mecanismos que conforman el Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicio.

2. Identificar el valor del servicio: Dicho componente sugiere que, se base en las expectativas y necesidades de las personas, la institución realiza la revisión del valor de los bienes y servicios que ofrece o identifique la necesidad de reformar o diseñar nuevos bienes y servicios dentro del ámbito de su competencia. Para ello, corresponderá que la entidad:

- ✓ Establezca el qué, para qué, para quién, cómo y cuándo se entregan los bienes y servicios.
- ✓ Relacione las expectativas y necesidades de las personas, anticipadamente segmentadas, con las características de los bienes y servicios ofrecidos o plantee los nuevos bienes y servicios que cubrirían dichas expectativas dentro del ámbito de competencia de la entidad, encaminando la mejora de su productividad.

- ✓ Estudie e identifique las oportunidades del entorno en beneficio de las personas.
- ✓ Exponga el valor p de los bienes y servicios en relacionadas con las necesidades y expectativas de las personas y el contexto.

3. Fortalecer el servicio: Dicho componente propone que, con base en la identificación del valor del servicio, la institución implemente y determine los elementos de los servicios y bienes que deban ser diseñados, mejorados o reestructurados, lo que en consecuencia llevaría a una entrega oportuna y adecuada de los bienes y servicios.

4. Medir y analizar la calidad de servicio: Dicho componente sugiere que la institución aplique, de forma periódica, mediciones de los indicadores de calidad y que a partir de los resultados se tomen decisiones para la mejora de los bienes y servicios. Para esto, corresponde que la entidad:

- ✓ Precise los indicadores agrupados a la conformidad de los bienes y servicios, el valor de satisfacción de las personas, a la eficiencia y eficacia de los bienes y servicios.
- ✓ Forme la frecuencia, mecanismos de medición y métodos, análisis de los resultados.
- ✓ Establezca oportunidades de progreso, mantenido los resultados conseguidos y que podrían servir de insumo para el conocimiento de necesidades y expectativas de las personas.

5. Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección. La Alta Dirección de cada institución debe demostrar su compromiso y liderazgo con la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios de manera visible y activa, para lo cual corresponderá que la Alta Dirección:

- ✓ Comprenda la visión de la Norma Técnica central en concebir las expectativas y necesidades de las personas.

- ✓ Genere establemente las situaciones que permita a las instituciones realizar lo requerido por la norma técnica.
- ✓ Asegure dichos recursos para la ejecución de la Norma Técnica.
- ✓ Coadyuve en sujetar barreras de cambio.
- ✓ Promueva y participe en los espacios de coyuntura que demande el fortalecimiento de los servicios y bienes, sean entregados directamente por la institución o como parte de de un vínculo de trámite o evento de vida en la que participan diferentes entidades.
- ✓ Asegure los componentes de seguimiento y medición de los resultados de la implementación de la Norma Técnica y la toma de decisiones a parte de estos resultados.

6. Cultura de calidad de servicio: Dicho componente propone que la institución efectúe acciones que permita a las personas que constituyen la institución, interiorizar la calidad de bienes y servicios en sus comportamientos y actividades diarias. Para ello, corresponde que la entidad:

- ✓ Asemeje con los comportamientos no ayudan al logro de la calidad de bienes y servicios y determine acciones de cambio.
- ✓ Incentive la contribución de las personas que componen la institución, con ideas y/o plan de mejora, sobre la calidad de bienes y servicios.
- ✓ Origine el trabajo en equipo y en el uso simultáneo de conocimiento.

2.2.5 GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO

Gonzales, H. (2014), indica que, al gestionar la calidad de la prestación de servicios, se debe tener en cuenta que un servicio es un proceso que no produce un producto físico, es decir es una parte inmaterial de la transacción entre el consumidor y el proveedor.

La gestión de la calidad del servicio corresponde al conjunto de actividades que realiza el personal de la empresa con el objetivo de

lograr la satisfacción de los clientes. Se tiene en cuenta todas aquellas acciones relacionadas a la evaluación del producto, la atención, el servicio postventa, entre otras.

2.2.6 LA PERCEPCIÓN

La percepción tiene varias definiciones que han ido evolucionando según el área de estudio, se toma de guía a los siguientes autores para su comprensión. Uno de estos autores define la percepción de la siguiente manera:

“Como la forma particular como el sujeto recibe el mundo circundante a través de sus sentidos y los procesa en su cerebro; es, por lo tanto, un proceso cognitivo constante, concomitante a la vida misma, y en constante reformulación y evolución.” (Whittaker, 1987).

En un planteamiento ecologista Gibson (1983) nos habla de la percepción, la que se da en las sensaciones, siendo este un componente primario de la experiencia humana como son los colores, sonidos, olores entre otros, los cuales dependen de la percepción.

La percepción para Arnheim (1986) es el poder entender y discernir sobre el entorno que nos rodea, así como organizar y seleccionar estímulos para nuestras experiencias. De la misma manera tenemos que la percepción es un proceso diferente al cognitivo:

“Algo que comprende tanto la captación de las complejas circunstancias ambientales como la de cada uno de los objetos. Si bien, algunos psicólogos se inclinan por asignar esta última consideración a la cognición más que a la percepción, ambos procesos se hallan tan íntimamente relacionados que casi no es factible, sobre todo desde el punto de vista de la teoría, considerarlos aisladamente uno del otro.” (Allport, 1974).

En cuanto a la percepción subliminal, Gonzales (1988) nos dice que “Existe un número creciente de investigadores que han puesto de manifiesto, más allá de toda duda razonable la existencia de procesos psíquicos inconscientes, donde estímulos externos de los que el sujeto carece de conocimiento pueden afectar su conducta observable.”

2.2.6.1 CARACTERÍSTICAS DE LA PERCEPCIÓN

Para el autor Arnheim (1986), las características de la percepción se presentan de la siguiente manera:

Se puede decir que la percepción es la función psíquica que permite al organismo, a través de los sentidos, recibir, elaborar e interpretar la información que proviene de su entorno formando un concepto de lo observado.

Tabla 1

Características de la percepción

CARACTERÍSTICAS DE LA PERCEPCIÓN	DEFINICIÓN
Supone un doble proceso externo – interno	Depende de estímulos externos y de las características personales (motivaciones, expectativas, etc.)
Es un proceso de selección	Seleccionamos los estímulos, a esta selección se le llama atención.
Es subjetiva	Percibimos lo que nos interesa, a esto se le llama predisposición perceptiva
El contexto social influye en la percepción	La educación y de la cultura influyen en la percepción. Hay variaciones perceptivas entre individuos de unas culturas y otras.

Elaboración Propia

2.2.7 DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE SERVICIO

- 1. Trato profesional:** Se refiere a las funciones que realiza el trabajador público, la actitud que manifiesta al momento de manifestar o entrega un bien o servicio, a través de los diferentes canales de atención y/o de entrega de servicios con los que cuenta la institución pública. Esta guía comprende el conocimiento, profesionalismo, igualdad en el trato con la persona al prestar el servicio, empatía, entre otros. PCM (2019).
- 2. Información:** Se refiere al aforo de brindar información a los usuarios utilizando un lenguaje preciso, sencillo, oportuno y claro; así mismo permitir la comunicación transparente y fluida, sobre el

estado y progreso de un trámite durante la prestación del bien o servicio de manera cierta. Asimismo, está coherente a escuchar lo que tienen que decir las personas, a través del buzón de sugerencias, libro de reclamaciones, entre otros, a fin de que la información recibida ayude con la mejora de los servicios que la institución brinda.

Cuando el usuario desea incluir un reclamo o queja, el empleado encargado para tal fin será el encargado de recibir y deberá seguir las siguientes recomendaciones:

- Atender con atención sin interrumpir al usuario.
 - Manifestar todas las preguntas que sean necesarias para tener una razón exacta del problema y de lo que usuario está solicitando.
 - Decir en primera instancia lo que pueda hacer y luego dejar claro, de manera serena, aquello que no puede hacer.
 - Orientar inmediatamente en ejecución la solución ofrecida.
 - Debidamente tener en cuenta los tiempos planteados para responder, especialmente, en caso de que el usuario haya interpuesto un derecho de interpelación.
 - Inmediatamente, contactar al usuario para saber si quedó satisfecho con la solución.
 - Remitir de manera inmediata la queja o reclamo a la dependencia pertinente para que procedan a dar atención para su correspondencia.
- 3. Atención:** Representa al tiempo que le toma a la persona recibir el servicio o bien provisto por la institución pública, es decir, desde la espera del usuario antes de ser atendido en los diferentes canales de atención hasta el tiempo para conseguir el resultado de la gestión, y la suma de veces que tuvo que contactarse o acudir con la institución. Además, supone el cumplimiento de los plazos establecidos. PCM (2019).

4. **Resultado de la gestión/entrega** Se detalla a la capacidad de la institución por brindar el servicio o bien público de la forma amable, desde que se tiene el primer contacto con la persona hasta la entrega del bien o servicio. El resultado de la gestión depende de la aplicación eficiente y oportuna de la normativa vigente y procedimientos, así como la aptitud que las personas pueden conseguir los requisitos conocidos, seguir los pasos indicados y asumir un costo razonable por el servicio brindado. PCM (2019).
5. **Accesibilidad:** Pertenece a la facilidad para permitir a los bienes o servicios públicos que necesita la persona, estos pueden ser ofrecidos a través de diferentes canales de atención que cuente la entidad pública. Este conductor cuenta con algunos aspectos importantes a considerar, como la seguridad integral donde se brinde o entregue el bien o servicio público, contar con una infraestructura adecuada para cada canal de atención, identificar horarios de atención que le permita a la persona realizar sus consultas y ejecución del servicio. PCM (2019).

2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES

- a) **Administración Pública:** Se puede definir como el conjunto de organismos que realizan las funciones de administración del Estado para satisfacer el interés público. Suponen puntos de conexión entre el poder político y la ciudadanía. Pérez (2012).
- b) **Bienes:** Se describen tanto a los bienes como a los servicios brindados por las entidades de la Administración Pública derivados de las funciones y roles que brinda el Estado frente a las expectativas y necesidades de las personas. PCM (2019)
- c) **Calidad:** Es la orientación a lograr los mejores resultados en el tiempo apropiado, con los menores recursos y buscando siempre la satisfacción del cliente. (Pública, 2019)

- d) Compromiso:** Es la necesidad que se contrae de manera servicial para con las personas, instituciones y uno mismo. (Pública, 2019)
- e) Entorno:** Son todos aquellos factores del medio socio económico o del ambiente que están de fuera del control de las instituciones o los que influyen en los resultados esperados u objetivos que permitan identificar las necesidades ocultas de los usuarios. PCM (2019).
- f) Liderazgo:** Se entiende como el compromiso de cuidar por la superación profesional y personal de quienes lo rondan. Fomentando aquellas conductas que promuevan una cultura ética y de calidad en el servicio público. (Pública, 2019)
- g) Personas:** Concebir el término personas como el conjunto de sujetos de derecho, ya sean personas naturales o jurídicas, que permiten a un bien o servicio brindado por las instituciones públicas. El obstáculo e infinidad de funciones que cumple el Estado, así como a diversidad de los bienes y servicios que brindan, hace que existan diferentes tipos de relación entre las personas y las instituciones públicas, consiguiendo intervenir una o varias instituciones públicas en la provisión de un servicio. El primer tipo de relación se deriva de la interacción entre una persona natural y la institución pública. PCM (2019)
- h) Responsabilidad:** Administrar con eficacia el tiempo y los recursos para obtener el grande beneficio en el cumplimiento de su deber, adaptándose a la vez a los cambios, aceptando en todo momento las consecuencias de las acciones y decisiones (Pública, 2019)
- i) Servicios:** Son bienes y servicios cuyo abastecimiento requiere de la intervención de más de una institución pública, por lo que su mejora requiere del juego de diversas iniciativas. Cuando la prestación de servicio es altamente solicitada o tiene un impacto significativo para las personas, la Presidencia del Consejo de ministros, a través de la Secretaría de Gestión Pública o la que

haga sus veces, podrá coordinar con las instituciones públicas para la mejora de la provisión de los bienes y servicios. PCM (2019)

- j) Usuario:** Atención al Usuario en una Institución Pública, está orientado a preparar a profesionales, servidores y funcionarios que se desempeñan en la Administración Pública; para un mejorar el servicio de atención al cliente, desarrollando capacidades en los trabajadores del Sector Público para gestionar con eficiencia un mejor servicio al cliente. PCM (2019)
- k) Valor público:** Se pretende cuando las instituciones públicas generan resultados efectivos a las necesidades y expectativas de las personas y se orientan generar beneficios a la sociedad. PCM (2019)

2.4 VARIABLES

2.4.1 VARIABLE ÚNICA

Calidad de servicio

2.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM
CALIDAD DE SERVICIO	Trato profesional	Actitud de servicio	1. ¿El personal demuestra una buena actitud ante el usuario?
		Personal preparado	2. ¿El personal demuestra su compromiso en el momento de la atención?
		Compromiso con el usuario	3. ¿Cuándo recibe atención en la oficina de Osinergmin, usted considera que el personal tiene el compromiso de otorgarle una buena atención?
	Información	Información en tiempo real del estado de tramite	4. ¿El personal tramita con rapidez la información solicitada?
		Calidad de información	5. ¿La información otorgada por el personal es suficientemente detallada y completa?
		Tramite documentario	6. ¿Qué tipo de trámite realiza usted en Osinergmin?
	Atención (tiempo)	Tiempo de atención de tramite	7. ¿El personal atiende al usuario en el horario establecido?
		Tiempo de espera	8. ¿Considera que el tiempo de espera es el adecuado?
		Atención de acuerdo al horario	9. ¿Está conforme con el horario establecido que te brinda el personal de Osinergmin?
	Resultados de gestión/entrega	Costo por el servicio	10. ¿La información brindada tiene algún costo?
		Facilidades en los documentos y tramites	11. ¿El personal tramita con facilidad los documentos?
		Rapidez	12. ¿Una vez realizado la solicitud de trámite, la respuesta de parte de la institución está dentro de los plazos establecidos?
	Accesibilidad	Canales de atención	13. ¿Indique su satisfacción con los canales de atención que proporciona Osinergmin?
		Transparencia en la gestión del trámite.	14. ¿El personal demuestra honestidad en la gestión de tramites documentarios en tiempos de Covid -19?
		Información brindada completa oportuna y entendida por el usuario	15. ¿Cómo considera la información recibida por parte del personal de Osinergmin?

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación es de tipo básica por el tipo de información que se espera obtener y el nivel de análisis que deberá realizar, según Hernández, Fernández, C. & Baptista (2019). Lo denomina “pura o fundamental, busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en las posibles aplicaciones o consecuencias prácticas”. Se caracteriza por ser más formal; persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes.

Las investigaciones por su tipo tienen una clasificación muy diversa, según el autor y el enfoque que se quiera dar a la presente investigación se clasificó según los siguientes tipos:

3.1.1 ENFOQUE

Cuantitativo: En la investigación se utilizó el método cuantitativo en el que se dio por sentado el campo de la estadística, en base a lo cual el método se basó en el análisis de la realidad objetiva a partir de la medición numérica y el análisis estadístico para determinar la predicción o patrón de un fenómeno, comportamiento o problema planteado. Este método utiliza la recolección de datos. A través de un método cuantitativo que se planteó el problema y preguntas concretas. Al finalizar el estudio se logró el control de los resultados, predicciones, fenómenos y la posibilidad de realizar copias del estudio (Sampieri, 2006).

3.1.2 ALCANCE O NIVEL

Descriptivo: Hernández (2006), Los estudios descriptivos buscan especificar las características y los perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier fenómeno que se sustenta en un análisis. Es decir, miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas para describir lo

que se investiga. Es así que, en el presente estudio se busca medir las dimensiones de la variable mediante ciertos indicadores, los mismos que se han detallado en el cuadro de operacionalización para ser aplicados a una población el cual se han definido en el subtítulo precedente.

3.1.3 DISEÑO

Es una investigación no experimental, fue un estudio realizado sin manipulación deliberada de variables, en el cual se pueden observar fenómenos en el medio natural y luego analizarlos para confirmarlo. Hernández (2014).

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1 POBLACIÓN

Según Arias (2006) la población estaba constituida por un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de investigación.

En el estudio de investigación la población fue constituida por las atenciones por llamadas o video llamadas mediante citas, atención virtual en la oficina Regional Huánuco, correspondientes a: Electricidad, Hidrocarburos (combustible), Minería, Gas natural y general. Se va a considerar las atenciones del mes de setiembre del 2021, que son en total 186.

Tabla 2

*Orientaciones registradas: a través de Citas, atención virtual y atención presencial.
Correspondiente al mes de setiembre del 2021.*

OFICINA REGIONAL	Orientaciones registradas: a través de Citas, atención virtual y atención presencial. (Orientación de información y consultas de expedientes) OSIMAC					TOTAL DE ATENCIONES
	Electricidad	Hidrocarburos (combustibles)	Minería	Gas Natural	General	
Huánuco	103	10	0	1	72	186

Nota: Osinergmin

3.2.2 MUESTRA

Las muestras se entendieron como "subconjuntos representativos y limitados extraídos de la población accesible". En otras palabras, fue representada una parte de la población en investigación. Entonces, es primordial asegurarse de que los elementos que conforman una muestra sean lo suficientemente representativos dentro de la población para permitir la generalización. Castro (2003).

El tipo de muestra que se utilizó en la investigación es probabilístico, en este tipo de muestra todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo las características de la población y por medio de una selección aleatoria.

$$n = \frac{N \cdot Z_a^2 \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N-1) + Z_a^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

N = Población = 186

Z = Limite de confianza (95%) = 1.96

p = Probabilidad de éxito = 0.50

q = Probabilidad de fracaso = 0.50

d = Nivel de precisión = 0.05

n = muestra = 126

Reemplazando se tendría:

Tamaño de muestra: 126

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1 TÉCNICA

En la investigación se empleará la técnica de la encuesta para recolectar información y convertirlas en datos precisos de nuestra muestra, en este caso los usuarios que recibieron algún tipo de atención en la Oficina Regional de Osinergmin de Huánuco.

3.3.2 INSTRUMENTOS

El instrumento que se utilizó en el estudio de investigación es el cuestionario. Para el autor Hernández (2014), menciona que el cuestionario es tal vez el instrumento más utilizado para recolectar los datos. La cual consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir de acuerdo a las dimensiones de calidad de servicio de la oficina regional de Osinergmin Huánuco 2022, Hernández (2014).

3.4 TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Se utilizó la tecnología que facilito el trabajo del procesamiento, análisis y presentación de datos, según siguiente detalle:

- **WORD:** Se utilizó este software que para el procesamiento y redacción del proyecto e informe final del estudio de investigación.
- **SPSS:** Este software permitió procesar las tabulaciones de las encuestas aplicadas a los usuarios de Osinergmin.
- **Excel:** Este programa ayudo con el diseño y presentación de los cuadros y gráficos en el proyecto e informe final de la tesis.
- **Power Point:** Este software permitió hacer una presentación didáctica de los resultados obtenidos.

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

ASPECTOS GENERALES

Tabla 3

¿Indique usted en qué distrito reside?

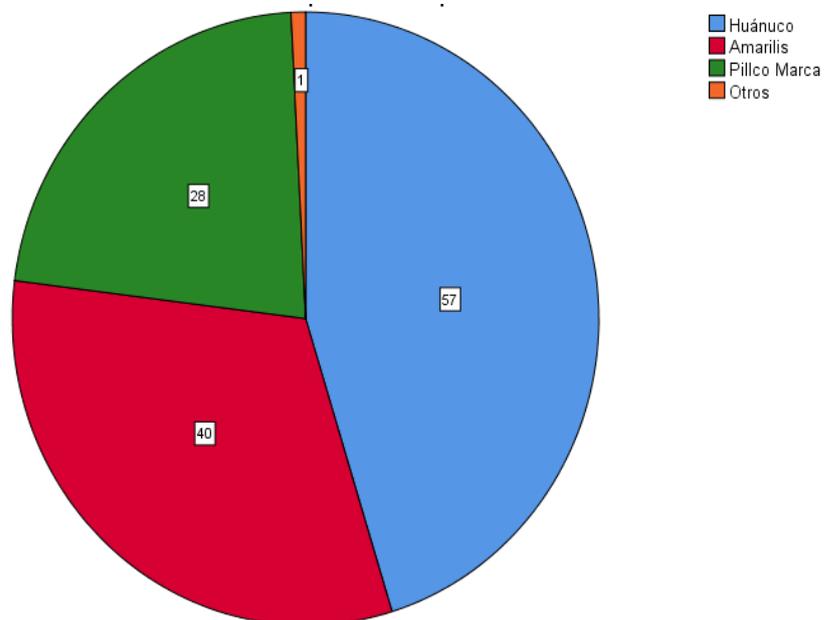
		fi	Porcentaje
Válido	Huánuco	57	45,2
	Amarilis	40	31,7
	Pillco Marca	28	22,2
	Otros	1	8
	Total	126	100,0

Fuente: Encuesta de recolección de datos

Elaboración: La tesista

Figura 1

¿Indique usted en qué distrito reside?



Fuente: Tabla 3

Elaboración: La tesista

Interpretación

En la tabla 3, de acuerdo a los resultados obtenidos el 45.2% (57) de los encuestados son usuarios que residen en el distrito de Huánuco, el 31.7% (40) reside en el Distrito de Amarilis y el 23.02% (28) reside en el Distrito de Pillco Marca y el 8% (1) son usuarios que residen en otros distritos.

Tabla 4:

¿Indique usted el medio de atención que utiliza?

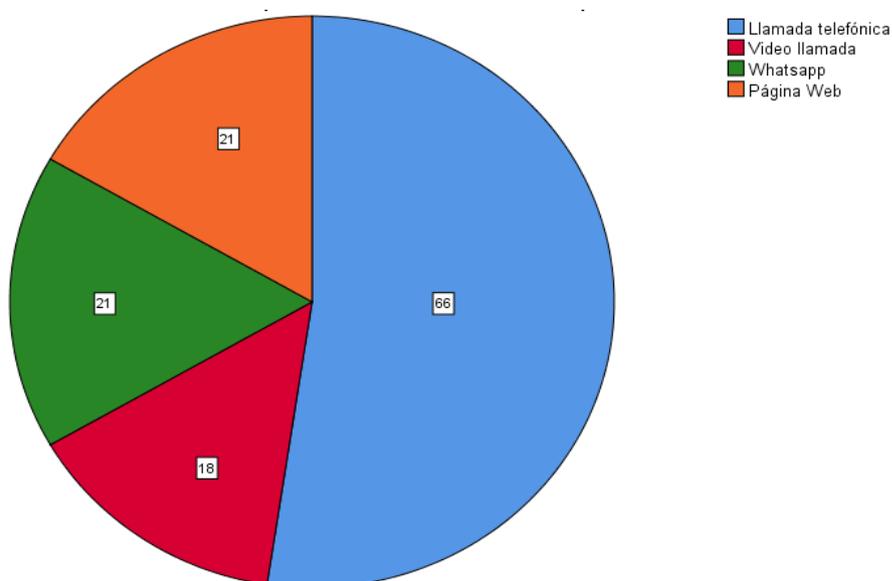
	fi	%
Llamada telefónica	66	52.4
Video llamada	18	14.3
Válido WhatsApp	21	16.7
Página Web	21	16.7
Total	126	100.0

Fuente: Encuesta de recolección de datos

Elaboración: Propia

Figura 2:

¿Indique usted el medio de atención que utiliza?



Fuente: Tabla 4

Elaboración: La tesista

Interpretación

En la tabla 4, de acuerdo a los resultados obtenidos, se puede indicar que el 52.4 % (66) de los encuestados utilizan llamada telefónica como el medio de atención, el 16.7 % (21) utiliza página web, el 16.7 % (21) utiliza WhatsApp y el 14.3 % (18) utiliza la Video llamada.

Tabla 5

¿Qué tipo de trámite realiza usted en Osinergmin?

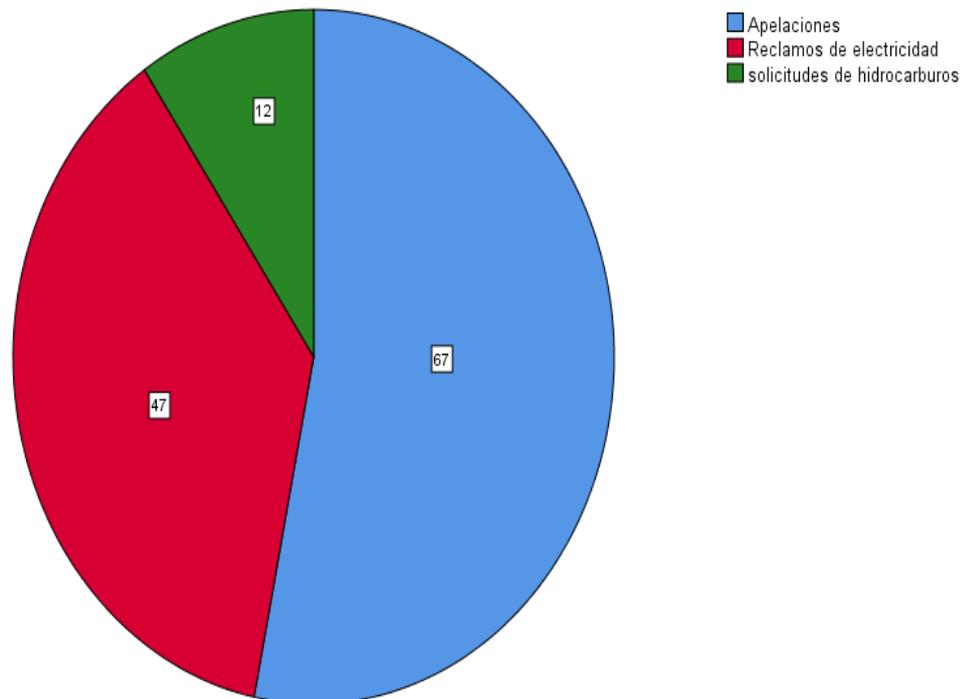
		fi	%
	Apelaciones	67	53.2
	Reclamos de electricidad	47	37.3
Válido	Solicitudes de hidrocarburos	12	9.5
	Total	126	100.0

Fuente: Encuesta de recolección de datos

Elaboración: Propia

Figura 3

¿Qué tipo de trámite realiza usted en Osinergmin?



Fuente: Tabla 5

Elaboración: La tesista

Interpretación

En la tabla 5, de acuerdo a los resultados obtenidos, se puede indicar que el 53.2 % (67) de los encuestados realizan el trámite de apelaciones, el 37.3 % (47) realizan el trámite de reclamos de electricidad y el 9.5 % (12) realiza el trámite de solicitud de hidrocarburos, nos da a entender que el mayor porcentaje de los encuestados apelan sus resoluciones de electricidad en el plazo establecido (15) días hábiles.

Tabla 6

¿Cuál es el canal que utiliza Osinergmin para brindar atención?

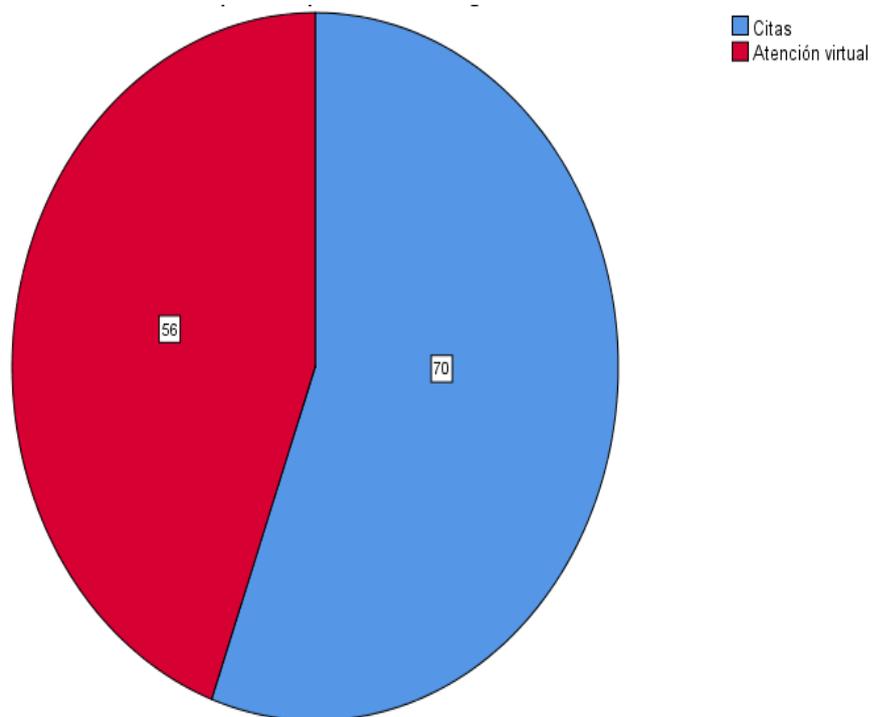
		fi	%
	Citas	70	55.6
Válido	Atención virtual	56	44.4
	Total	126	100.0

Fuente: Encuesta de recolección de datos

Elaboración: La tesista

Figura 4

¿Indique mediante con que canal Osinergmin le brinda la atención?



Fuente: Tabla 6

Elaboración: La tesista

Interpretación

En la tabla 6, de acuerdo a los resultados obtenidos, se puede indicar que el 55.6 % (70) de los encuestados utilizan el canal de citas para que se puedan ser atendidos y el 44.4 % (56) utilizan el canal de atención virtual, cabe indicar que Osinergmin innovó sus canales de atención a consecuencia del Covid-19, para velar por la salud de los trabajadores de la institución y de los usuarios.

Dimensión 1: Trato profesional

Tabla 7

¿El personal demuestra una buena actitud ante el usuario?

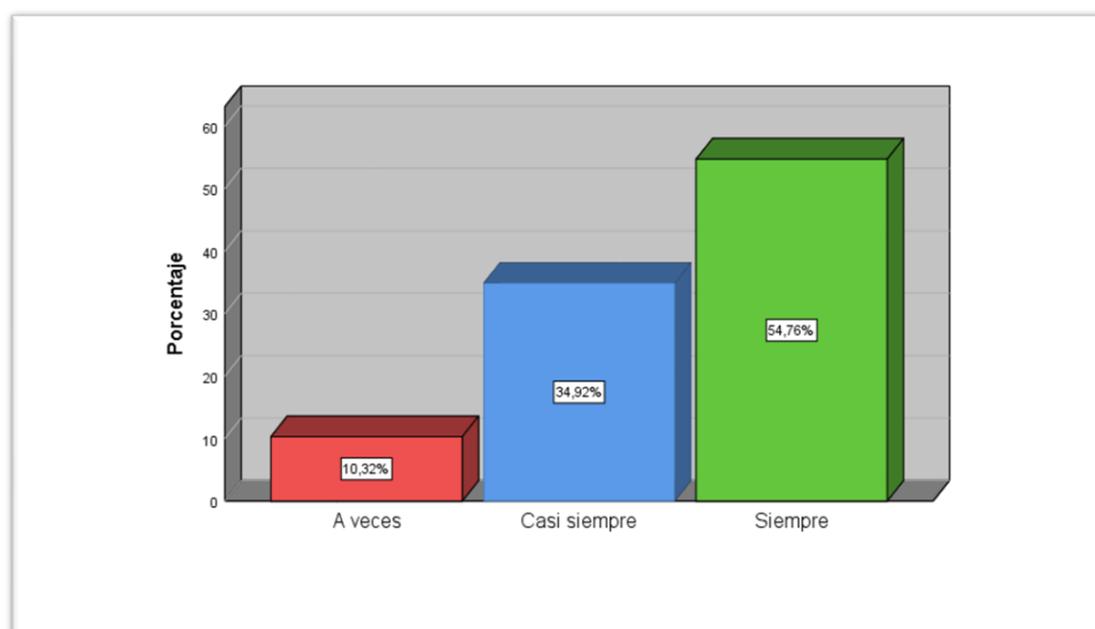
	fi	Fi	%	Hi
A veces	13	13	10.3	10.3
Casi Siempre	44	57	34.9	45.2
Válido Siempre	69	126	54.8	100.0
Total	126		100.0	

Fuente: Encuesta de recolección de datos

Elaboración: La tesista

Figura 5

¿El personal demuestra una buena actitud ante el usuario?



Fuente: Tabla 7

Elaboración: La tesista

Interpretación

En la tabla 7, de acuerdo a los resultados obtenidos, se puede indicar que el 54.8% (69) de los encuestados consideran que siempre el personal demuestra una buena actitud ante el usuario y el 10.3% (13) de los encuestados consideran que solo a veces el personal que trabaja en Osinergmin demuestra una buena actitud ante el usuario. Según los resultados obtenidos la mayoría consideran que el personal demuestra una buena actitud, porque el personal de Osinergmin es constantemente capacitado sobre la forma de brindar una atención adecuada a los usuarios.

Tabla 8

¿El personal demuestra su compromiso en el momento de la atención?

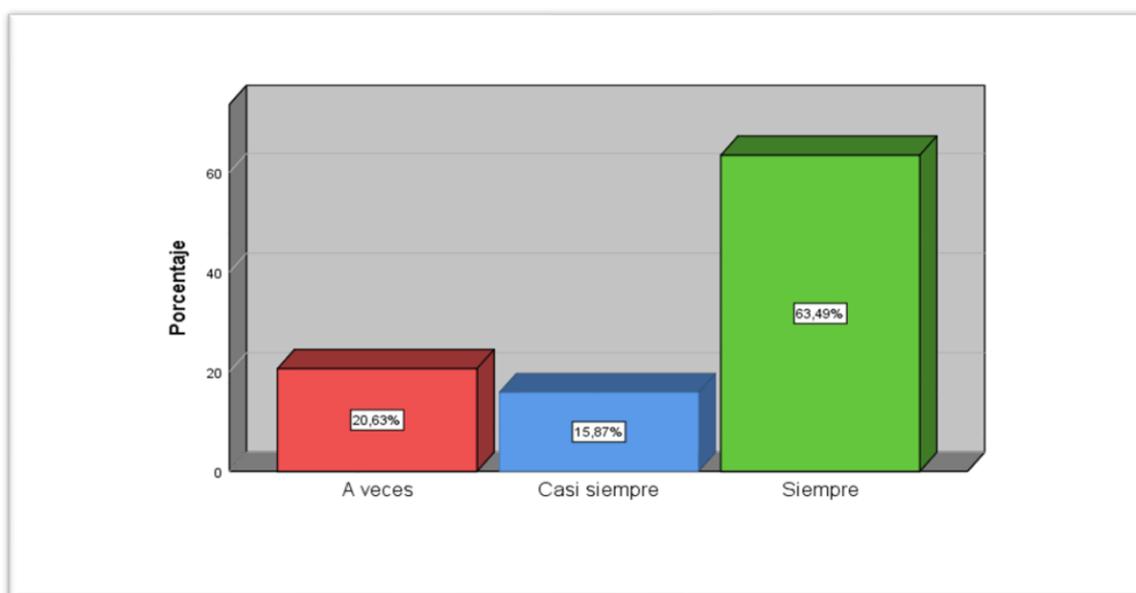
	fi	Fi	%	Hi
A veces	26	26	20.6	20.6
Casi siempre	20	46	15.9	36.5
Válido Siempre	80	126	63.5	100.0
Total	126		100.0	

Fuente: Encuesta de recolección de datos

Elaboración: La tesista

Figura 6

¿El personal de atención demuestra su compromiso con la atención?



Fuente: Tabla 8

Elaboración: La tesista

Análisis e Interpretación

En la tabla 8, de acuerdo a los resultados obtenidos, se puede indicar que el 63.5 % (80) de los encuestados consideran que siempre el personal de atención demuestra su compromiso con la atención y el 15.9 % (20) de los encuestados consideran que casi siempre el personal de Osinergmin demuestra su compromiso con la atención al usuario.

Con estos resultados se llega a la conclusión que Osinergmin tiene buenos resultados por capacitar y evaluar, de esa manera incentiva al personal de cómo brindar una buena atención.

Tabla 9

¿Cuándo recibe atención en la oficina de Osinergmin, usted considera que el personal tiene el compromiso de otorgarle una buena atención?

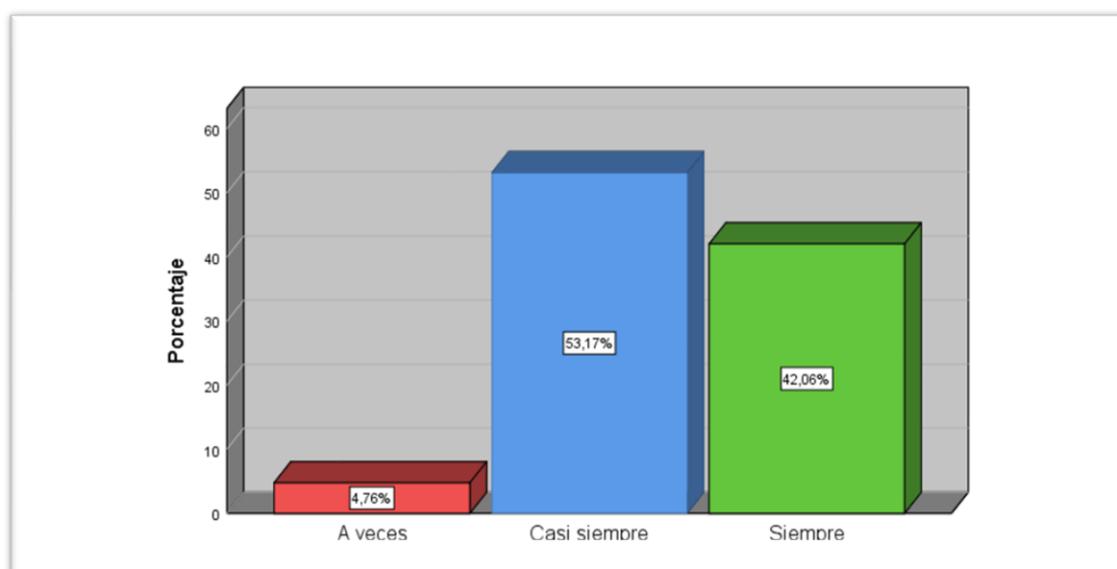
		fi	Fi	%	Hi
	A veces	6	6	4.8	4.8
	Casi siempre	67	73	53.2	57.9
Válido	Siempre	53	126	42.1	100.0
	Total	126		100.0	

Fuente: Encuesta de recolección de datos

Elaboración: La tesista

Figura 7

¿Cuándo recibe atención en la oficina de Osinergmin, usted considera que el personal tiene el compromiso de otorgarle una buena atención?



Fuente: Tabla 9

Elaboración: La tesista

Análisis e Interpretación

En la tabla 9, de acuerdo a los resultados obtenido, se puede indicar que el 53.2 % (67) de los encuestados consideran que casi siempre el personal de Osinergmin tiene el compromiso de otorgar una buena atención y el 4.8 % (6) de los encuestados consideran que a veces el personal de Osinergmin tiene el compromiso de otorgar una buena atención.

Dimensión 2: Información

Tabla 10

¿El personal tramita con rapidez la información solicitada?

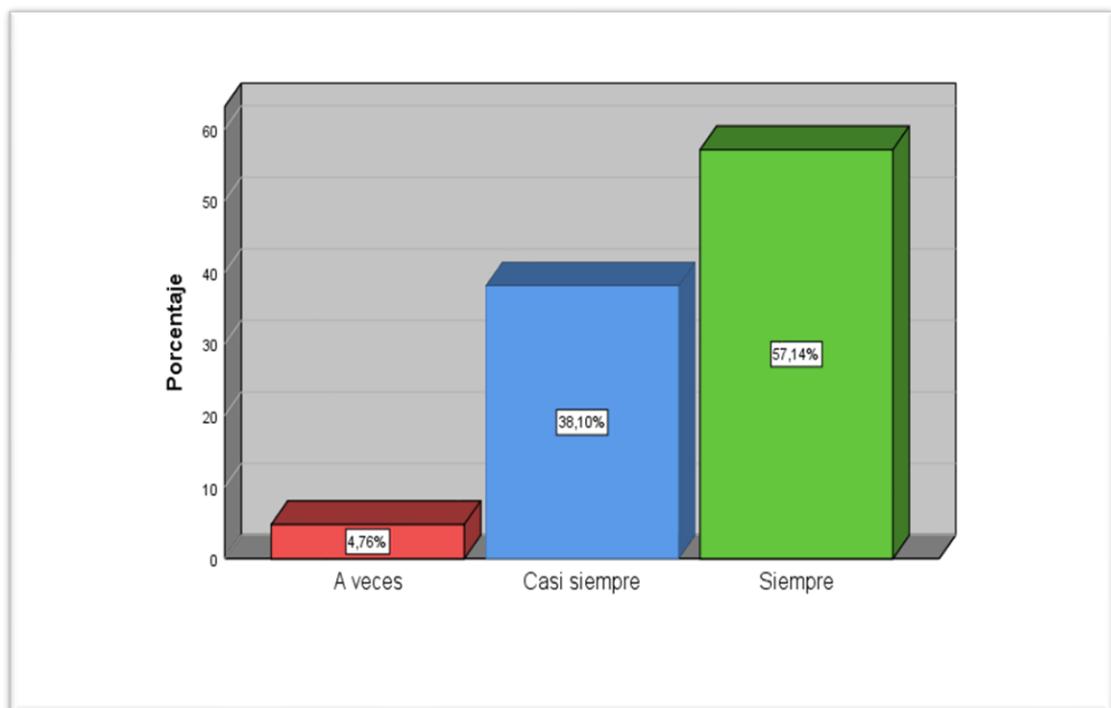
	fi	Fi	%	Hi
A veces	6	6	4.8	4.8
Casi siempre	48	54	38.1	42.9
Válido Siempre	72	126	57.1	100.0
Total	126		100.0	

Fuente: Encuesta de recolección de datos

Elaboración: La tesista

Figura 8

¿El personal tramita con rapidez la información solicitada?



Fuente: Tabla 10

Elaboración: La tesista

Análisis e Interpretación

En la tabla 10, de acuerdo a los resultados obtenidos, se puede indicar que el 57.1 % (72) de los encuestados consideran que siempre el personal tramita con rapidez la información solicitada y el 4.8 % (6) de los encuestados consideran que a veces el personal de Osinergmin tramita con rapidez la información solicitada. Por lo que se ve que en su gran mayoría el personal tramita con rapidez la información solicitada, porque Osinergmin cada 15 días capacita al personal sobre los temas que se enfoca dicha institución.

Tabla 11

¿La información otorgada por el personal es suficientemente detallada y completa?

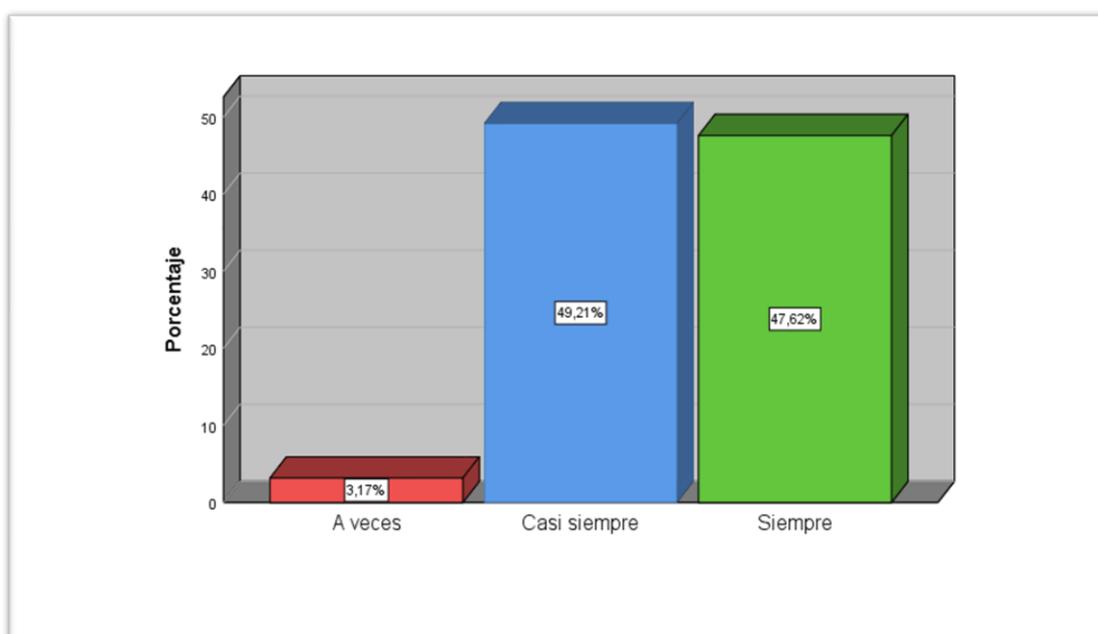
	fi	Fi	%	Hi
A veces	4	4	3.2	3.2
Casi siempre	62	66	49.2	52.4
Válido Siempre	60	126	47.6	100.0
Total	126		100.0	

Fuente: Encuesta de recolección de datos

Elaboración: La tesista

Figura 9

¿La información otorgada por el personal es suficientemente detallada y completa?



Fuente: Tabla 11

Elaboración: La tesista

Análisis e Interpretación

En la tabla 11, de acuerdo a los resultados obtenidos, se puede indicar que el 49.2 % (62) de los encuestados consideran que casi siempre la información otorgada por el personal es suficientemente detallada y completa y el 3.2 % (4) de los encuestados consideran que a veces es suficientemente detallada y completa.

Dimensión 3: Atención (tiempo)

Tabla 12

¿El personal atiende al usuario en el horario establecido?

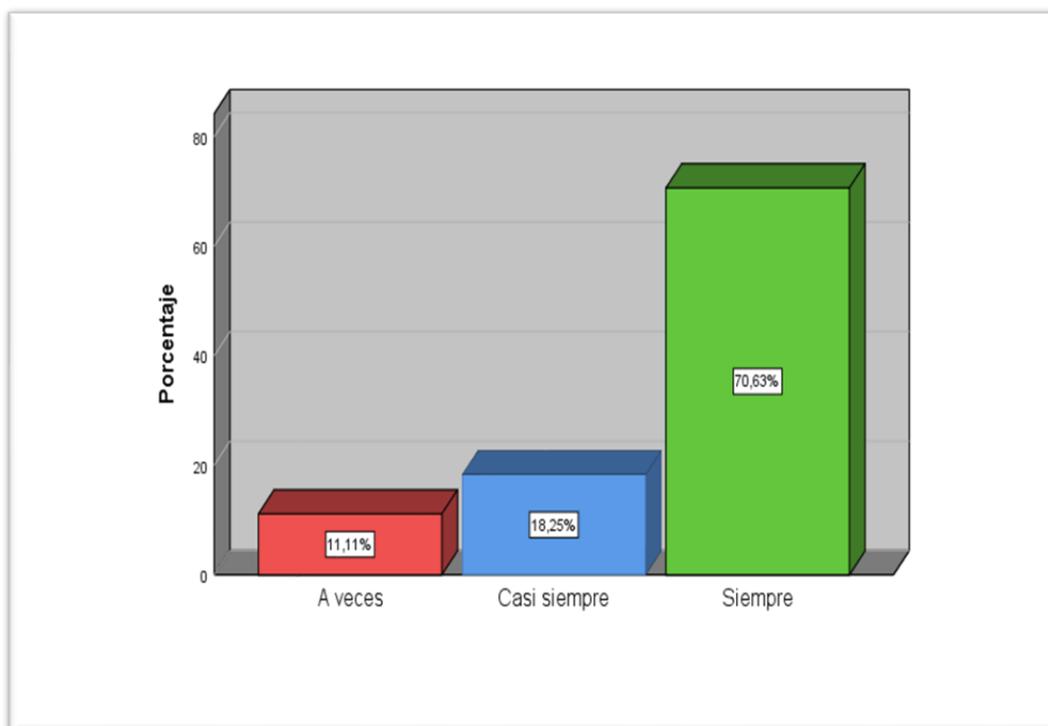
		fi	Fi	%	Hi
	A veces	14	14	11.1	11.1
	Casi siempre	23	37	18.3	29.4
Válido	Siempre	89	126	70.6	100.0
	Total	126		100.0	

Fuente: Encuesta de recolección de datos

Elaboración: La tesista

Figura 10

¿El personal atiende al usuario en el horario establecido?



Fuente: Tabla 12

Elaboración: La tesista

Análisis e Interpretación

En la tabla 12, de acuerdo a los resultados obtenido, se puede indicar que el 70.6 % (89) de los encuestados confirman que siempre el personal atiende al usuario en el horario establecido y el 11.1 % (14) de los encuestados confirman que a veces el personal de Osinergmin atiende al usuario en el horario establecido. Con estos resultados se entiende que el personal de Osinergmin atiende de acuerdo a la hora programada para cada usuario.

Tabla 13

¿Considera que el tiempo de espera es el adecuado?

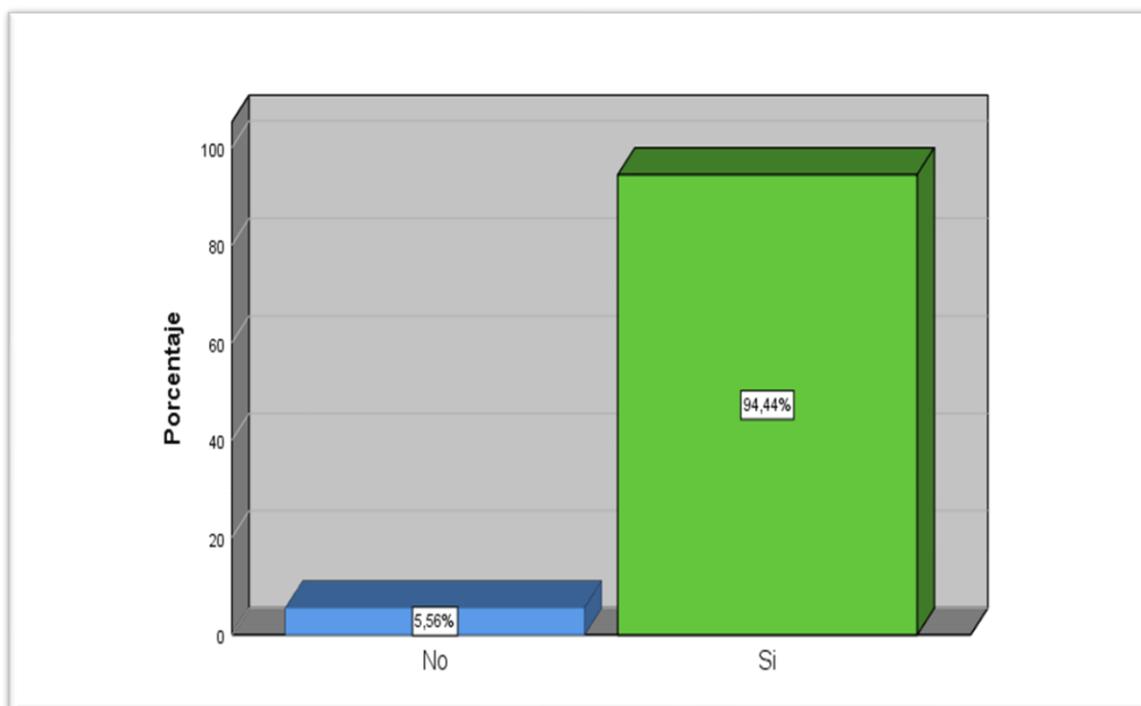
		fi	Fi	%	Hi
	No	7	7	5.6	5.6
Válido	Si	119	126	94.4	100.0
	Total	126		100.0	

Fuente: Encuesta de recolección de datos

Elaboración: La tesista

Figura 11

¿Considera que el tiempo de espera es el adecuado?



Fuente: Tabla 13

Elaboración: La tesista

Análisis e Interpretación

En la tabla 13, de acuerdo a los resultados obtenido, se puede indicar que el 94.4 % (119) de los encuestados consideran que sí es adecuado el tiempo de espera en Osinergmin y el 5.6 % (7) de los encuestados consideran que no es adecuado el tiempo de espera.

Tabla 14:

¿Está conforme con el horario establecido que te brinda el personal de Osinergmin?

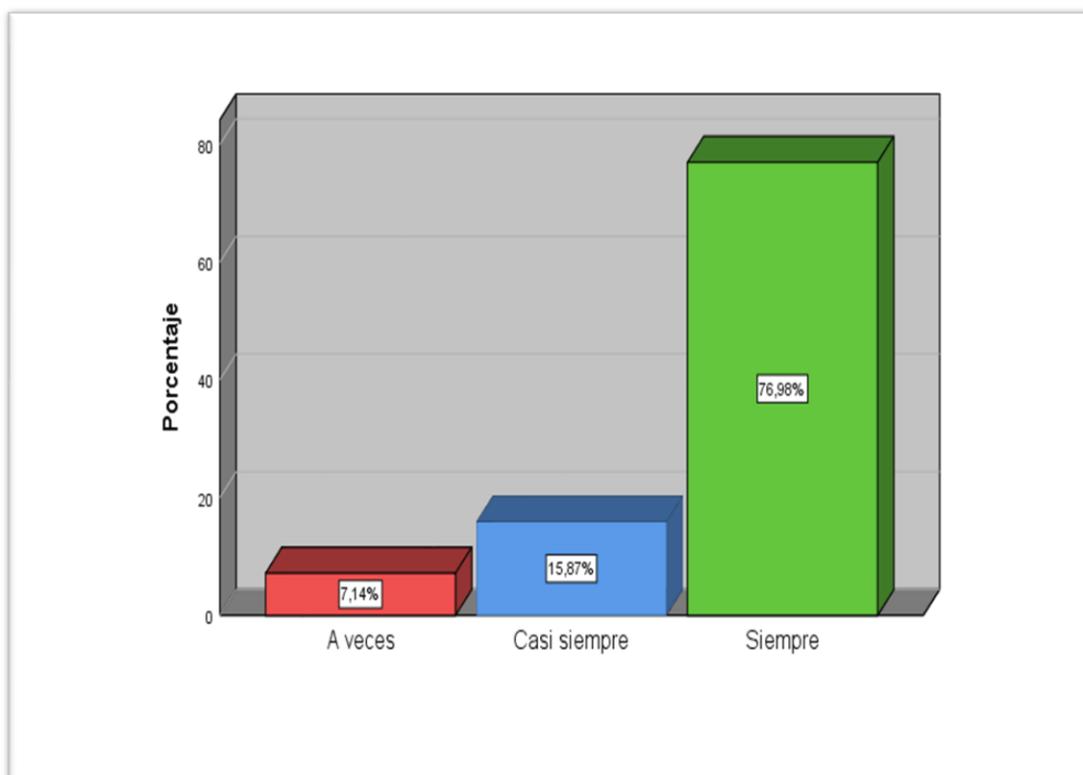
		fi	Fi	%	Hi
Válido	A veces	9	9	7.1	7.1
	Casi siempre	20	29	15.9	23.0
	Siempre	97	126	77.0	100.0
	Total	126		100.0	

Fuente: Encuesta de recolección de datos

Elaboración: La tesista

Figura 12

¿Está conforme con el horario establecido que te brinda el personal de Osinergmin?



Fuente: Tabla 14

Elaboración: La tesista

Análisis e Interpretación

En la tabla 14, de acuerdo a los resultados obtenidos, se puede indicar que el 77.0 % (97) de los encuestados consideran que siempre están conformes con el horario que brinda el personal de Osinergmin y el 7.1 % (9) de los encuestados confirman que a veces están conformes con el horario establecido que brinda el personal de Osinergmin. Cabe precisar que durante la pandemia del Covid-19 Osinergmin solo brinda atención de 8:30am a 13:00pm, lo cual la mayoría de usuarios están conformes con el horario.

Dimensión 4: Resultado de gestión / entrega

Tabla 15

¿La información brindada tiene algún costo?

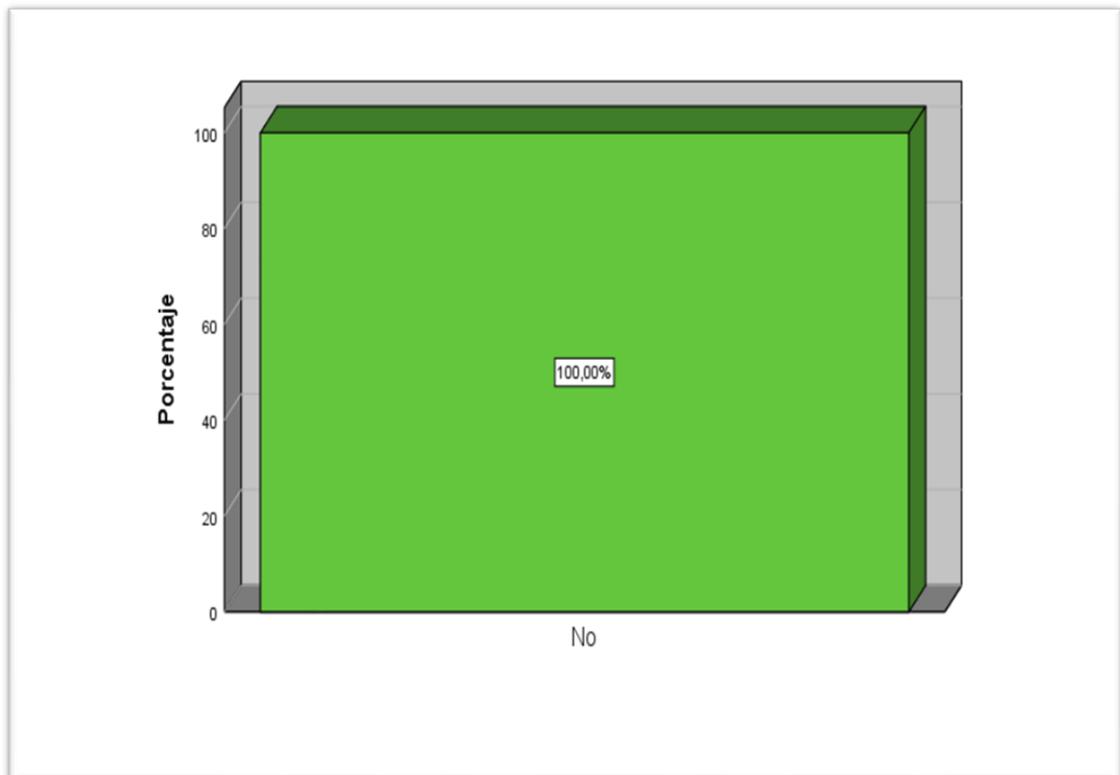
		fi	%	Hi
Válido	No	126	100.0	100.0

Fuente: Encuesta de recolección de datos

Elaboración: La tesista

Figura 13

¿La información brindada tiene algún costo?



Fuente: Tabla 15

Elaboración: La tesista

Análisis e Interpretación

En la tabla 15, de acuerdo a los resultados obtenidos, se puede indicar que el 100% (126) de los encuestados confirman que no tiene algún costo la información brindada por Osinergmin, lo cual se considera que toda la información que te brinda Osinergmin es gratuita.

Tabla 16

¿El personal tramita con facilidad los documentos?

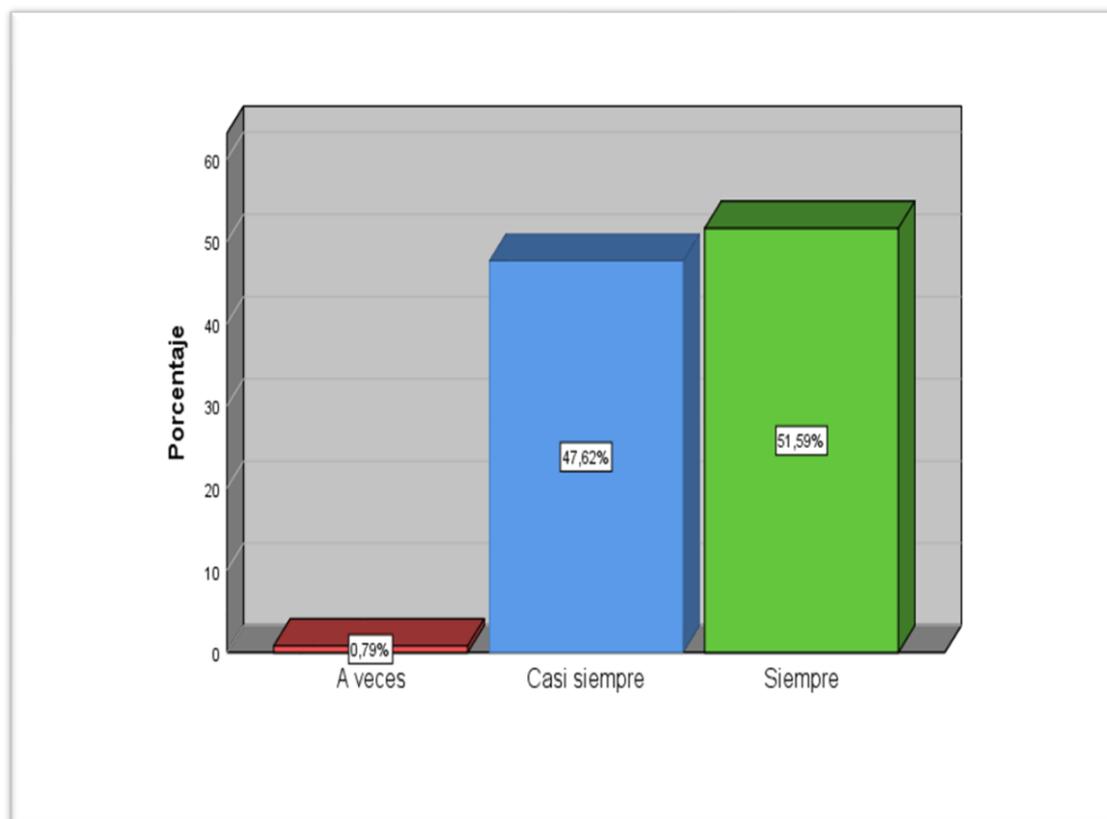
		fi	Fi	%	Hi
	A veces	1	1	0.8	0.8
	Casi siempre	60	61	47.6	48.4
Válido	Siempre	65	126	51.6	100.0
	Total	126		100.0	

Fuente: Encuesta de recolección de datos

Elaboración: La tesista

Figura 14

¿El personal tramita con facilidad los documentos?



Fuente: Tabla 16

Elaboración: La tesista

Análisis e Interpretación

En la tabla 16, de acuerdo a los resultados obtenidos, se puede indicar que el 51.6 % (65) de los encuestados confirman que siempre el personal tramita con facilidad los documentos y el 0.8 % (1) de los encuestados confirman que a veces el personal de Osinergmin tramita con facilidad los documentos. Una gran parte del personal de Osinergmin tramita y deriva los documentos de manera instantánea para que se pueda tramitar con rapidez dichos documentos.

Tabla 17

¿Una vez realizado la solicitud de trámite, la respuesta de parte de la institución está dentro de los plazos establecidos?

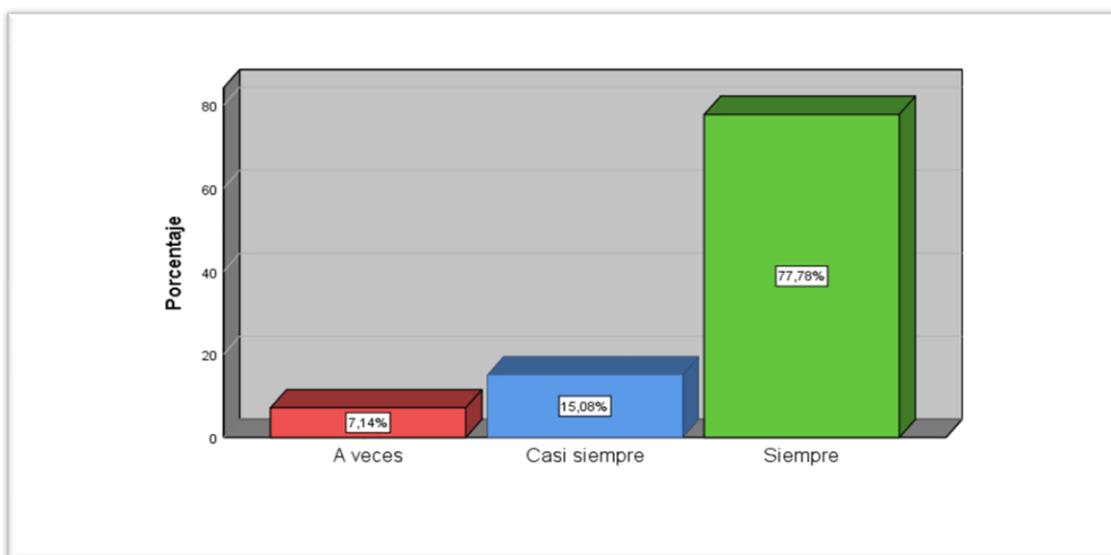
		fi	Fi	%	Hi
Válido	A veces	9	9	7.1	7.1
	Casi siempre	19	28	15.1	22.2
	Siempre	98	126	77.8	100.0
	Total	126		100.0	

Fuente: Encuesta de recolección de datos

Elaboración: La tesista

Figura 15

¿Una vez realizado la solicitud de trámite, la respuesta de parte de la institución está dentro de los plazos establecidos?



Fuente: Tabla 17

Elaboración: La tesista

Análisis e Interpretación

En la tabla 17, de acuerdo a los resultados obtenidos, se puede indicar que el 77.8 % (98) de los encuestados confirman que siempre la respuesta por parte de la institución está dentro de los plazos establecidos y el 7.1 % (9) de los encuestados confirman que a veces la respuesta por parte de la institución está dentro de los plazos establecidos. Según los resultados la mayoría de los usuarios consideran que la respuesta por parte de la institución está dentro de los plazos eso quiere indicar que los documentos se tramitan con agilidad en diferentes oficinas de Osinergmin.

Dimensión 5: Accesibilidad

Tabla 18

¿Indique su satisfacción con los canales de atención que proporciona Osinergmin?

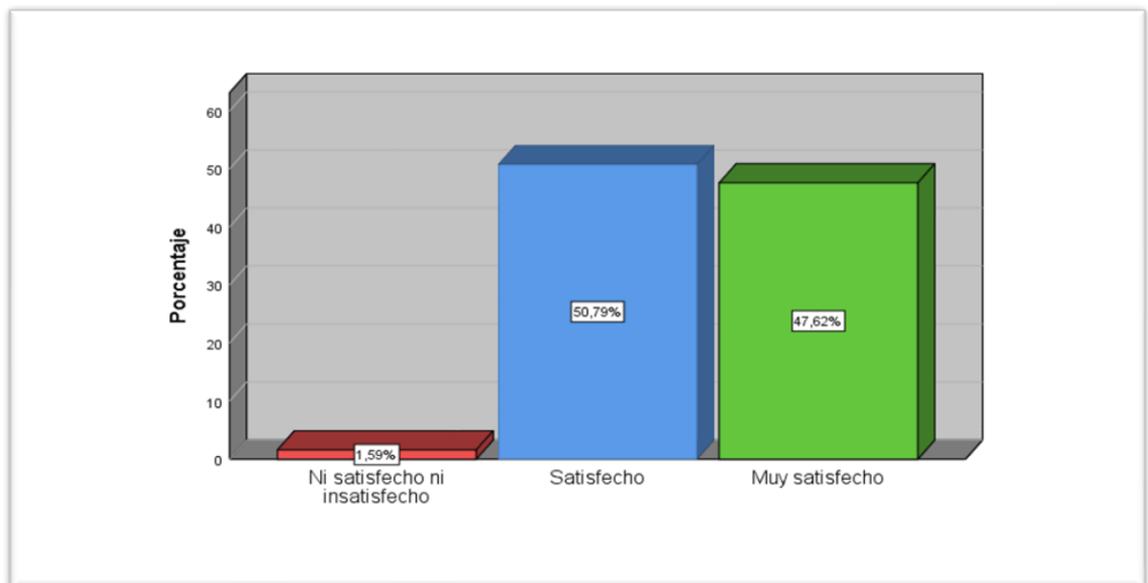
		fi	Fi	%	Hi
Válido	Ni satisfecho ni insatisfecho	2	2	1.6	1.6
	Satisfecho	64	66	50.8	52.4
	Muy satisfecho	60	126	47.6	100.0
	Total	126		100.0	

Fuente: Encuesta de recolección de datos

Elaboración: La tesista

Figura 16

¿Indique su satisfacción con los canales de atención que proporciona Osinergmin?



Fuente: Tabla 18

Elaboración: La tesista

Análisis e Interpretación

En la tabla 18, de acuerdo a los resultados obtenidos, se puede indicar que el 50.8 % (64) de los encuestados confirman que están muy satisfechos con los canales de atención que proporciona Osinergmin y el 1.6 % (2) de los encuestados confirman que están ni satisfecho ni insatisfecho con los canales de atención que proporciona Osinergmin. Según lo que se puede observar la mayoría de los usuarios están satisfechos con los canales de atención que innova Osinergmin durante la pandemia del Covid-19.

Tabla 19

¿El personal demuestra honestidad en la gestión de tramites documentarios en tiempos de Covid - 19?

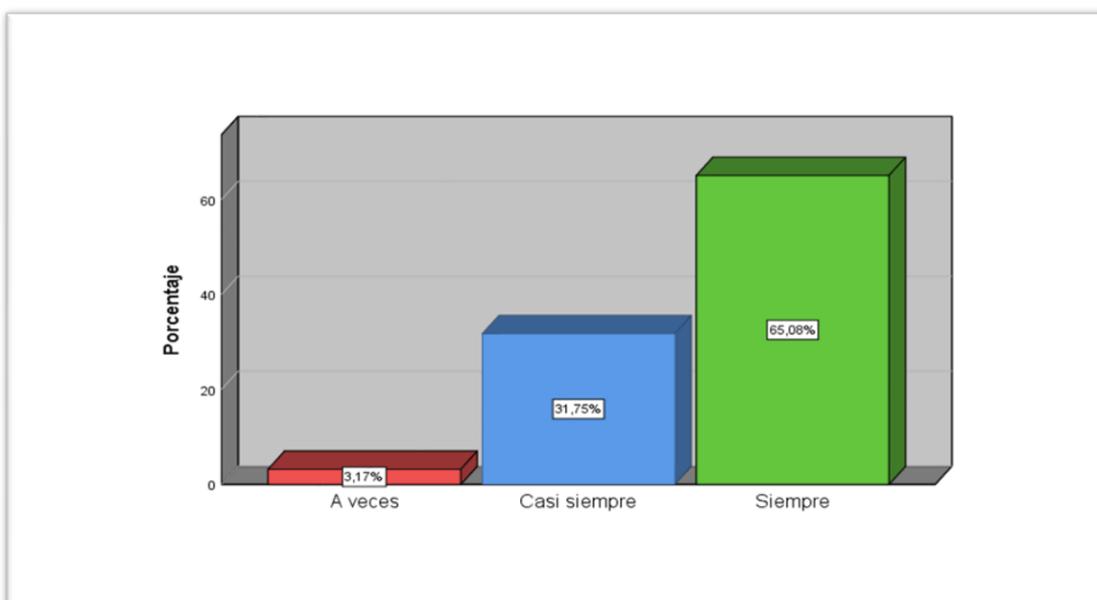
		fi	Fi	%	Hi
Válido	A veces	4	4	3.2	3.2
	Casi siempre	40	44	31.7	34.9
	Siempre	82	126	65.1	100.0
Total		126		100.0	

Fuente: Encuesta de recolección de datos

Elaboración: La tesista

Figura 17

¿El personal demuestra honestidad en la gestión de tramites documentarios en tiempos de Covid - 19?



Fuente: Tabla 19

Elaboración: La tesista

Análisis e Interpretación

En la tabla 19, de acuerdo a los resultados obtenidos, se puede indicar que el 65.1 % (82) de los encuestados confirman que siempre el personal demuestra honestidad en la gestión de trámites documentarios en tiempos de Covid - 19, y el 3.2 % (4) de los encuestados confirman que a veces el personal de Osinergmin demuestra honestidad en la gestión de trámites documentarios en tiempos de Covid-19.

Tabla 20

¿Cómo considera la información recibida por parte del personal de Osinergmin?

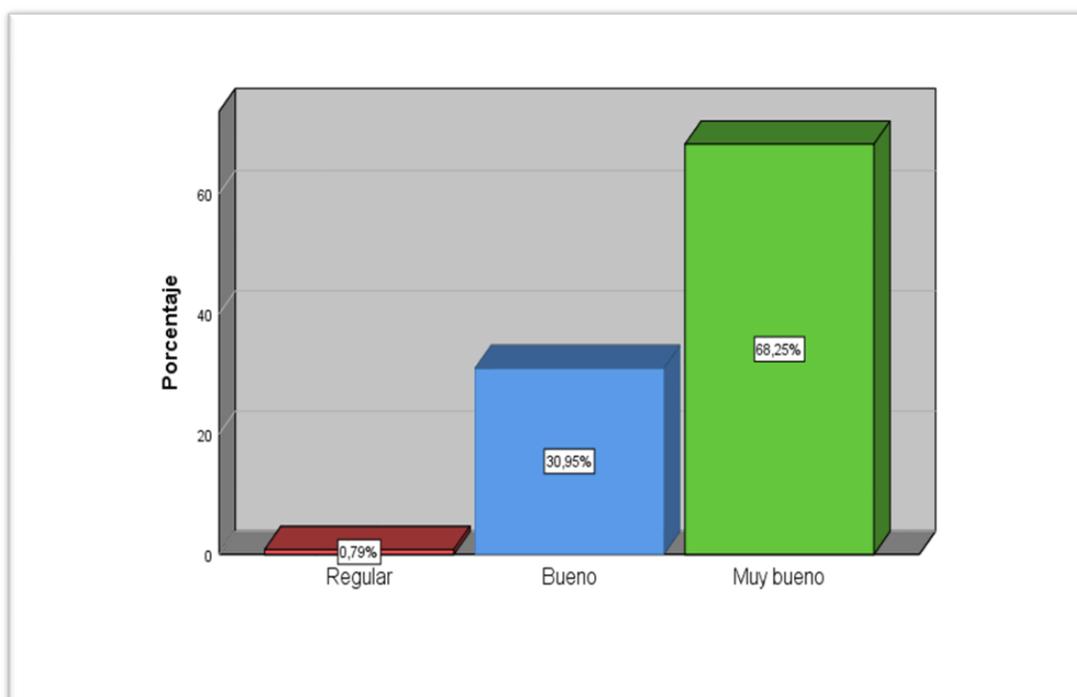
		fi	Fi	%	Hi
	Regular	1	1	0.8	0.8
	Bueno	39	40	31.0	31.7
Válido	Muy bueno	86	126	68.3	100.0
	Total	126		100.0	

Fuente: Encuesta de recolección de datos

Elaboración: La tesista

Figura 18

¿Cómo considera la información recibida por parte del personal de Osinergmin?



Fuente: Tabla 20

Elaboración: La tesista

Análisis e Interpretación

En la tabla 20, de acuerdo a los resultados obtenido, se puede indicar que el 68.3 % (86) de los encuestados consideran que la información recibida por parte del personal de Osinergmin es muy buena, y el 0.8 % (1) de los encuestados consideran regular la información recibida por parte del personal de Osinergmin.

ANÁLISIS POR DIMENSIONES

Dimensión 1: Trato profesional

Tabla 21

Trato profesional

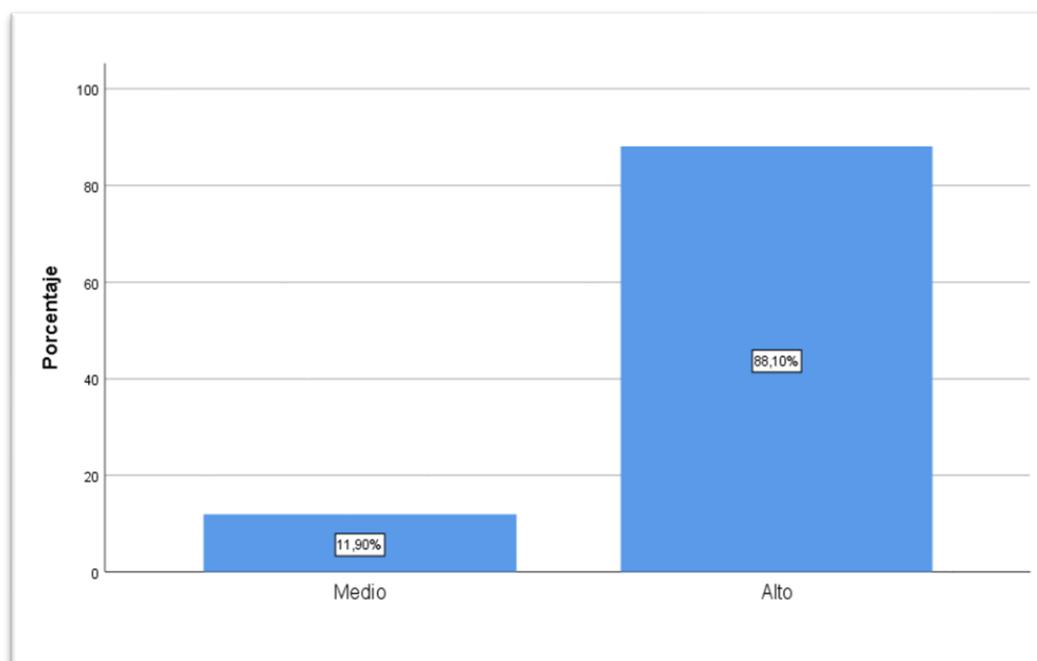
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio	15	11,9	11,9	11,9
Válido Alto	111	88,1	88,1	100,0
Total	126	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta de recolección de datos

Elaboración: La tesista

Figura 19

Trato profesional



Fuente: Tabla 21

Elaboración: La tesista

Análisis e Interpretación

En la tabla 21, de acuerdo a los resultados obtenidos, se puede indicar que el 88.1 % (111) de los encuestados consideran que el trato profesional que brinda el personal de la Oficina Regional de Osinergmin Huánuco en tiempos de Covid-19 es alto.

Dimensión 2: Información

Tabla 22

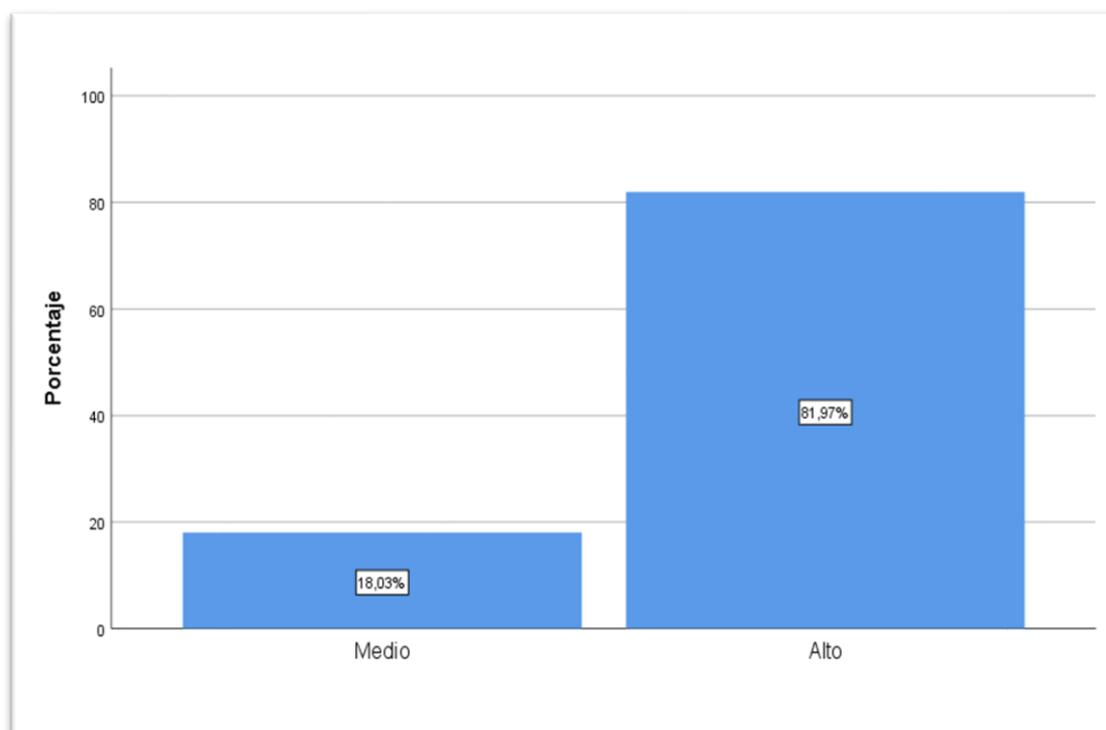
Información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Medio	22	17,5	18,0	18,0
Válido	Alto	100	79,4	82,0	100,0
	Total	122	96,8	100,0	
Total		126	100,0		

Fuente: Encuesta de recolección de datos

Elaboración: La tesista

Figura 20
Información



Fuente: Tabla 22

Elaboración: La tesista

Análisis e Interpretación

En la tabla 22, de acuerdo a los resultados obtenidos, se puede indicar que el 79.4 % (100) de los encuestados consideran que la información que brinda el personal de la Oficina Regional de Osinergrmin Huánuco en tiempos de Covid -19 es alta, y el 17.05 % (22) considera que la información que recibe es de nivel medio.

Dimensión 3: Atención (tiempo)

Tabla 23

Atención (tiempo)

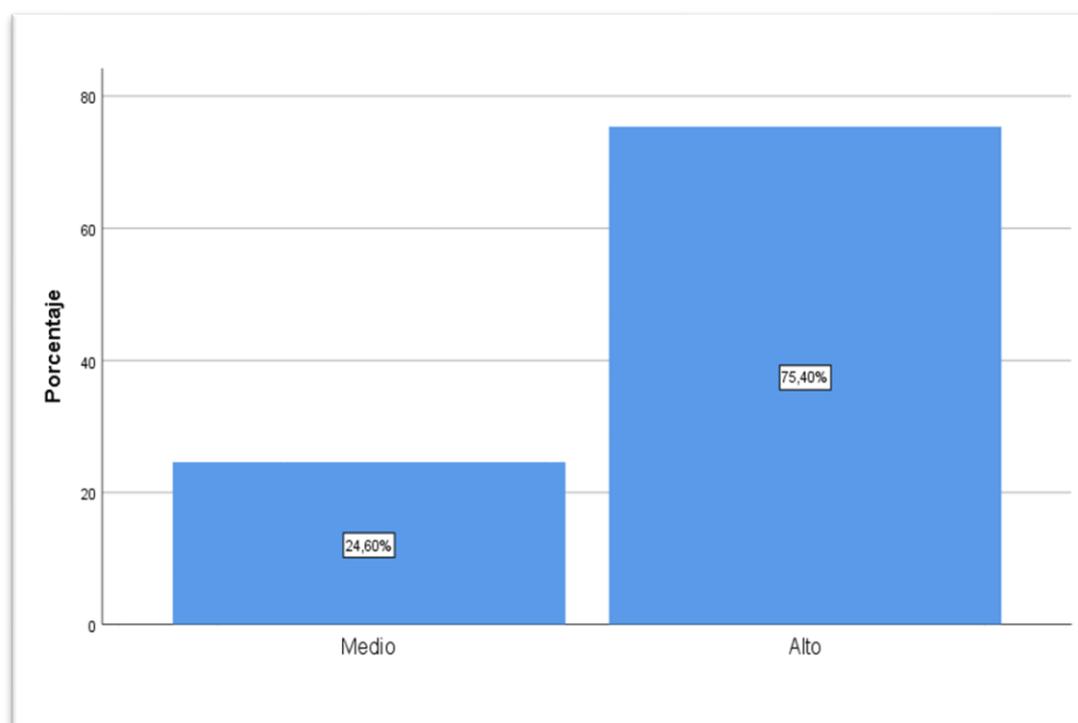
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio	31	24,6	24,6	24,6
Válido Alto	95	75,4	75,4	100,0
Total	126	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta de recolección de datos

Elaboración: La tesista

Figura 21

Atención (tiempo)



Fuente: Tabla 23

Elaboración: La tesista

Análisis e Interpretación

En la tabla 23, de acuerdo a los resultados obtenidos, se puede indicar que el 75.4 % (95) de los encuestados consideran que la atención en relación al tiempo que demora en realizar los trámites en la Oficina Regional de Osinergmin Huánuco en tiempos de Covid-19 es alto, el 24.6 (31) considera que es medio.

Dimensión 4: Resultado de gestión /entrega

Tabla 24

Resultado de gestión / entrega

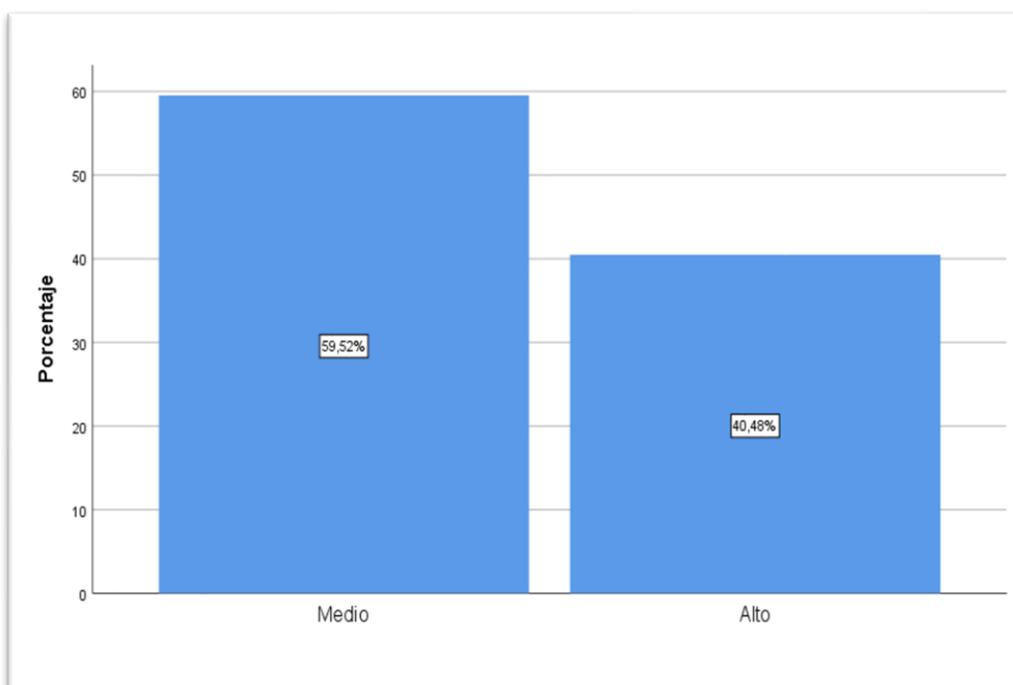
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio	75	59,5	59,5	59,5
Válido Alto	51	40,5	40,5	100,0
Total	126	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta de recolección de datos

Elaboración: La tesista

Figura 22

Resultado de gestión / entrega



Fuente: Tabla 24

Elaboración: La tesista

Análisis e Interpretación

En la tabla 24, de acuerdo a los resultados obtenidos, se puede apreciar que el 59.5 % (75) de los encuestados consideran que el resultado de la gestión que recibe de parte del personal de la Oficina Regional de Osinergmin Huánuco en tiempos de Covid-19 es medio, y el 40.4% (51) considera que es al alto.

Dimensión 5: Accesibilidad

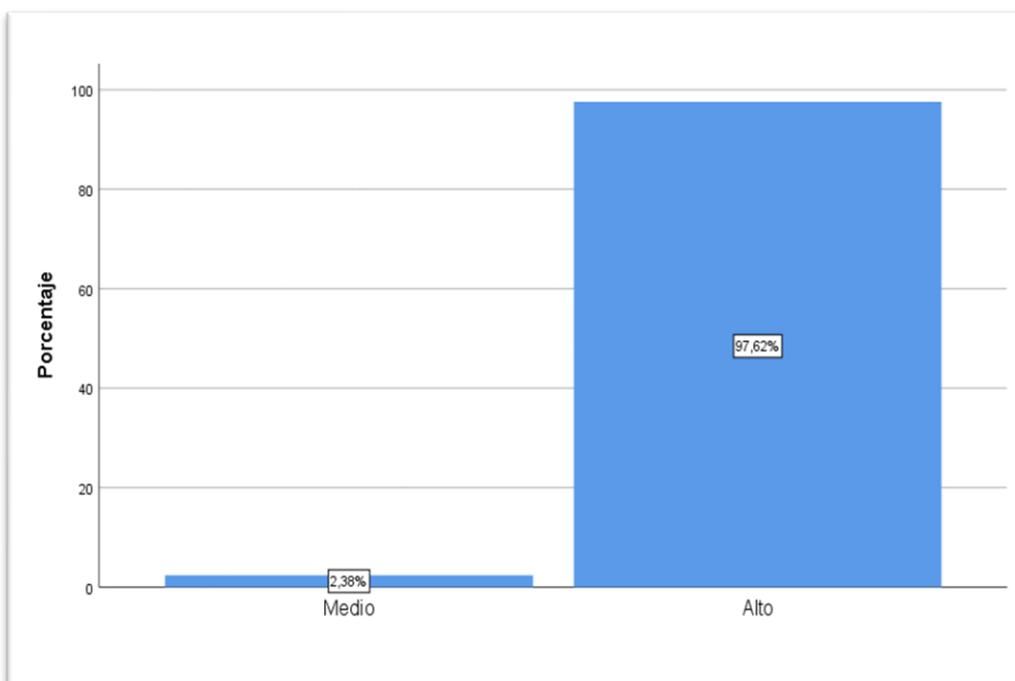
Tabla 25

Accesibilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	3	2,4	2,4	2,4
	Alto	123	97,6	97,6	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta de recolección de datos

Figura 23
Accesibilidad



Fuente: Tabla 25

Elaboración: La tesista

Análisis e Interpretación

En la tabla 25, de acuerdo a los resultados obtenidos, se puede apreciar que el 97.6 % (123) de los encuestados consideran que la accesibilidad en la Oficina Regional de Osinergmin Huánuco en tiempos de Covid-19 es alta.

Calidad de servicio

Tabla 26

Calidad de servicio

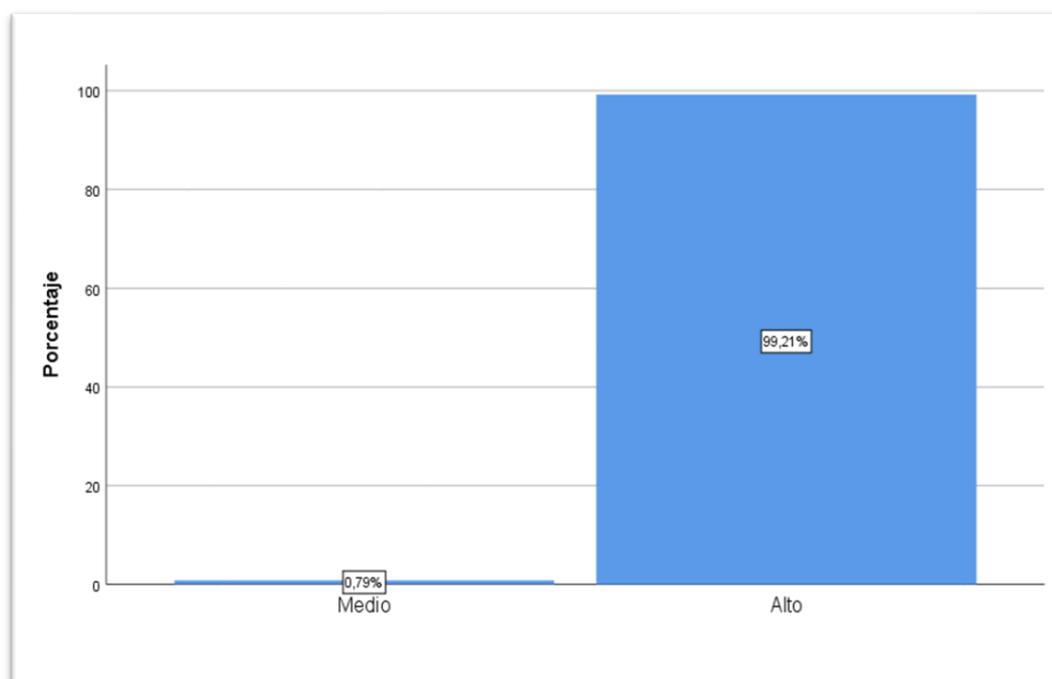
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio	1	,8	,8	,8
Válido Alto	125	99,2	99,2	100,0
Total	126	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta de recolección de datos

Elaboración: La tesista

Figura 24

Calidad de servicio



Fuente: Tabla 26

Elaboración: La tesista

Análisis e Interpretación

En la tabla 26, de acuerdo a los resultados obtenidos, se puede apreciar que el 99.2 % (125) considera que la calidad de servicios a los usuarios de la Oficina Regional de Osinergmin Huánuco en tiempos de Covid-19 es alto.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1 CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

- En el presente estudio de investigación se obtuvo como resultado que la calidad de servicios en la de la Oficina Regional de Osinergmin Huánuco en tiempos de Covid-19 es alta, con un resultado del un 99.2% de aprobación. Este resultado coincide con lo manifestado por Lalupú (2017) en su investigación titulada “Percepción sobre calidad del servicio y satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Distrital de Catacaos, Piura, cuyos resultados que existe una percepción de muy alta calidad del servicio y muy alta satisfacción del usuario/contribuyente de la Municipalidad Distrital de Catacaos. Así mismo con lo indicado por Gutierrez (2018) en su investigación titulada “Percepción de la calidad de servicio al cliente en el Centro de Salud de Mapfre”, que obtuvo un puntaje de 4.32, demostrando una satisfacción positiva de la calidad de servicio. Pero difiere con lo manifestado por Vela (2016) en su investigación titulada “Clima Organizacional y Satisfacción del Usuario Externo - Hospital Regional Hermilio Valdizan – Huánuco, donde el 82.2% de usuarios indica estar insatisfecho con respecto a la atención recibida.
- En el presente estudio de investigación se obtuvo como resultado que el 57.1% considera que el personal que labora en la Oficina Regional de Osinerming Huánuco en tiempos de Covid-19 siempre tramita con rapidez la información solicita, estos resultados difieren con lo manifestado por León (2019) en su investigación titulada “La calidad de servicio y la atención al cliente en el área de gerencia comercial de la empresa SEDA Huánuco distrito de Huánuco quien manifiesta que el 24.59% de la personas dijeron que casi siempre a veces son atendidos dentro de la hora establecida. El 26.23% considera que la institución muestra interés en solucionar sus problemas.

5.2 CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO CON LA BASE TEÓRICA.

Uno de los 4 principios de calidad de Crosby señala que “La calidad se define como cumplir con los requisitos. La calidad de los productos y servicios se alcanza logrando que las cosas estén bien hechas a la primera. Para ello es imprescindible conocer los requisitos del cliente (interno o externo), ya que sólo así se puede conocer con certeza las características que lograrán su satisfacción.” Lo manifestado por Crosby concuerda con el resultado obtenido en la investigación, donde el 99.45% de los encuestados considera que la calidad de servicios en la Oficina Regional de Osinergmin Huánuco en tiempos de Covid-19 es alta.

CONCLUSIONES

1. Se concluye que la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de servicio de la Oficina Regional de Osinergmin Huánuco en tiempos de Covid-19, es alto, con un 99.2% de satisfacción (Tabla 26), esto nos indica que el área de Recursos Humanos de Osinergmin capacita constantemente y hace constantemente retroalimentación a todos los trabajadores de dicha institución como practicantes, personal y jefes todos están involucrados en otorgar un buen servicio al usuario cumpliendo los plazos establecidos.
2. Se concluye que la percepción del usuario en relación al trato profesional que brinda el personal que labora en la oficina de Osinergmin es alto, con un 88,1% de satisfacción (Tabla 21). Osinergmin utiliza dos canales de atención: citas y atención virtual (Tabla 6), los mismos que son conducidos con profesionalismo y empatía, sin hacer diferencia en los usuarios. El personal siempre (54.8%) tiene una buena actitud con el usuario al momento de brindarle información (Tabla 7); el personal siempre (63.5%) demuestra su compromiso en el momento de la atención al usuario (tabla 8); el personal casi siempre (53.2 %) demuestra su compromiso de otorgarla una buena atención al usuario (Tabla 9).
3. Se concluye que la percepción del usuario en relación a la información que brinda el personal que labora en la oficina de Osinergmin es alto con un 79.4 % de satisfacción (Tabla 22), el personal utiliza un lenguaje claro y sencillo, contesta oportunamente a las dudas y consultas. La comunicación es fluida y transparente desde el primer contacto indicándole los requisitos, presentación de documentos, seguimiento de trámite. La oficina cuenta con una plataforma para hacer llegar sus quejas y sugerencias. El personal siempre (57.1%) tramita con rapidez la información solicita por el usuario demostrando eficiencia (Tabla 10), la información que brinda el personal al usuario es casi siempre (49.2 %) completa y detallada, ya que el personal está bien preparado para cualquier consulta que pueda tener el usuario (Tabla 11), el trámite que realizan más los usuarios son de apelaciones (53.2 %) cómo se puede observar en la (Tabla 5).

4. Se concluye que la percepción del usuario en relación a la atención que brinda el personal que labora en la oficina de Osinergmin es alto con un 75.4 % de satisfacción (Tabla 23). El tiempo de atención por cada usuario es de 15 min en cada canal de atención. La atención al usuario es siempre dentro del horario establecido (70.6 %) como se puede visualizar en la (Tabla 12); los usuarios consideran que el tiempo de espera para la atención es el adecuado (94.6 %) en cualquiera de los canales de atención (Tabla 13), los usuarios están conformes con el horario de atención de la oficina de Osinergmin (77.0 %) como podemos visualizar en la (Tabla 14).
5. Se concluye que la percepción del usuario en relación al resultado de la gestión que brinda el personal que labora en la oficina de Osinergmin es medio con un 59.5 % de satisfacción. La información que brinda Osinergmin no tiene ningún costo (Tabla 24), el personal de Osinergmin siempre (51.6 %) tramita con facilidad los documentos solicitados por los usuarios, en base a la normativa vigente, así como facilita toda la información y requisitos que el usuario necesita para hacer sus reclamos y denuncias (Tabla 16); la respuesta de parte de Osinergmin a los tramites solicitados por los usuarios siempre (77.8%) está dentro de los plazos establecidos (Tabla 17).
6. Se concluye que la percepción del usuario en relación a la accesibilidad que brinda el personal que labora en la oficina de Osinergmin es alto con un 97.6 % de satisfacción (tabla 25). La información que requiere el usuario está disponible en la página web de la entidad, y en caso de que lo requiera se le facilita enviando a su correo. Los usuarios se encuentran satisfechos con los canales de atención de Osinergmin (50.8 %) como se puede apreciar en la (Tabla 18); el personal de Osinergmin siempre demuestra honestidad en la gestión de trámite en tiempos de covid-19 (65.1%) ante el usuario como se puede apreciar en la (Tabla 19); la información proporcionada al usuario es muy buena (68.3 %) como podemos visualizar en la (Tabla 20).

RECOMENDACIONES

1. Se sugiere al Gerente mantener los estándares de calidad y continuar con las capacitaciones constantes para mantener la satisfacción de los usuarios de Osinergmin.
2. Se sugiere a los trabajadores de Osinergmin mantener el profesionalismo y empatía para brindar una buena atención a los usuarios.
3. Se sugiere al Gerente de la oficina evaluar constantemente a los trabajadores de Osinergmin para mejorar el tema de atención.
4. Se sugiere a los trabajadores de Osinergmin mantener y respetar los horarios establecidos de atención y de espera presencialmente para que no pueda haber mucha aglomeración en estos tiempos de Covid-19.
5. Se sugiere al Gerente estar día a día informando a sus trabajadores sobre las últimas disposiciones y modificaciones en relación al sector de electricidad e hidrocarburos, a fin que se brinde la información suficientemente detallada a los usuarios.
6. Se sugiere al Gerente mantener operativos los canales de atención para que puedan realizar sus consultas o ingresar algún reclamo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (PCM), P. d. (2019). Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.
- Blanco, A. (2001). *Atención al cliente*. Madrid.
- Cantú, H. (2011). *Desarrollo de una Cultura de Calidad*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Chang, J. J. (2014). “Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malactán San Marcos”. (*Tesis de pregrado*). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.
- Consulting, R. (22 de Abril de 2015). *La calidad y su importancia en la Gestión Pública peruana*. Obtenido de R&C Consulting: <https://rc-consulting.org/blog/2015/04/importancia-calidad-en-gestion-publica/>
- Continua, E. (8 de enero de 2021). Obtenido de <http://especializate.usat.edu.pe/blog/gestion-de-la-calidad-del-servicio-cinco-dimensiones-a-tener-en-cuenta/#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20calidad,el%20servicio%20postventa%2C%20entre%20otras>.
- Fernandez, C. A. (2017). La gestión administrativa y la satisfacción de usuario en la Dirección de Fiscalización, control y vigilancia sanitaria de la DEMID – Dirección Regional de Salud Huánuco 2017”. (*Tesis de pregrado*). Universidad de Huánuco, Huánuco.
- Gale, C. (20 de Noviembre de 2017). *eHow en Español*. Obtenido de Definición de ética del profesionalismo y trabajo: https://www.ehowenespanol.com/definicion-etica-del-profesionalismo-sobre_121884/
- Gonzales, H. (8 de febrero de 2014). GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS. <https://calidadgestion.wordpress.com/2014/04/08/gestion-de-la-calidad-de-los-servicios/>.
- Hernández, R. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. México: MacGrawhill.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGran Hill.

- INDECOPI. (2015). *Libro de reclamaciones*. Obtenido de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor: <https://www.consumidor.gob.pe/libro-de-reclamaciones>
- mercadeo.com. (12 de Diciembre de 2013). *Atención al Cliente en el Sector Público*. Obtenido de <https://www.mercadeo.com/blog/2013/12/atencion-al-cliente-en-el-sector-publico/>
- Ministros, P. d. (2018). Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.
- Municipalidad de San Borja. (10 de Enero de 2011). *Sistema de Gestión de la Calidad*. Obtenido de Municipalidad de San Borja: <http://website.msb.gob.pe/index.php/fiscalizacion/defensa-civil/itemlist/tag/gestion%20de%20calidad.html>
- Muñoz, A. (01 de Noviembre de 2019). *¿Qué es la empatía?* Obtenido de ABOUT ESPAÑOL: <https://www.aboutespanol.com/que-es-la-empatia-2396438>
- Pacheco, B. M. (11 de Mayo de 2019). *Se debe mejorar servicio al cliente en el sector público*. Obtenido de Diario Extra: <https://www.diarioextra.com/Noticia/detalle/388981/se-debe-mejorar-servicio-al-cliente-en-el-sector-publico>
- PCM - SGP & GIZ. (2015). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública*. Lima: NEVA STUDIO SAC.
- PCM, P. d. (2019). *Manual para Implementación de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público*. Lima: Gráfica Fénix SRL.
- Pérez Rodriguez, D. (2012). *Información y Atención al Cliente / Consumidor/Usuario*. ICB Editores.
- Pérez Rodriguez, D. (2015). *Calidad de Servicio y Atención al Cliente*. ICB Editors <http://www.icbeditores.com/multimedia-internacional/>.
- Pérez, R. (2012). *Información y Atención al Cliente/Consumidor/Usuario*. ICB Editores.
- Pública, S. d. (2019). Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público. *Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público*, 1-54.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación de México, S.A.

Ruiz, R. (2017). "Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016". (*Tesis de maestría*). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.

Sanchez, C. (25 de abril de 2020). Citar Normas Técnicas o de Calidad - Referencias Bibliográficas. *Normas APA*. Obtenido de <https://normas-apa.org/referencias/citar-normas-tecnicas-o-de-calidad/>

Seguridad Personal y Profesional. (13 de Junio de 2014). *Seguridad Integral*. Obtenido de Seguridad Personal y Profesional: <https://seguridadpersonalyprofesional.com/2014/06/13/seguridad-integral/>

ANEXOS

ANEXO N° 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA
TÍTULO: “PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA OFICINA REGIONAL DE OSINERGMIN HUÁNUCO EN TIEMPOS DE COVID-19 - 2022”

IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS	IDENTIFICACION DE PROBLEMAS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA	INSTRUMENTOS
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cómo es la calidad de servicio de la Oficina Regional Osinergmin Huánuco en tiempos de Covid-19 - 2022?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cómo es el trato profesional de los trabajadores de la Oficina Regional de Osinergmin Huánuco en tiempos de Covid-19 - 2022? - ¿Cómo es la información de la Oficina Regional de Osinergmin Huánuco en tiempos de Covid-19 - 2022? - ¿Cómo es la atención de los trabajadores en la Oficina Regional de Osinergmin Huánuco en tiempos de Covid-19 - 2022? - ¿Cómo es el resultado de la gestión en la Oficina Regional de Osinergmin Huánuco en tiempos de Covid-19 - 2022? - ¿Cómo es la accesibilidad en la Oficina Regional de Osinergmin Huánuco en tiempos de Covid-19 - 2022? 	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Describir la calidad de servicio de la Oficina Regional Osinergmin Huánuco en tiempos de Covid-19 – 2022.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>OE₁: Describir el trato profesional de los trabajadores de la Oficina Regional de Osinergmin Huánuco en tiempos de Covid-19 - 2022.</p> <p>OE₂: Describir cómo es la información en la Oficina Regional de Osinergmin Huánuco en tiempos de Covid-19 - 2022.</p> <p>OE₃: Describir la atención de los trabajadores de la Oficina Regional de Osinergmin Huánuco en tiempos de Covid-19 - 2022.</p> <p>OE₄: Describir cómo es el resultado de la gestión de la Oficina Regional de Osinergmin Huánuco en tiempos de Covid-19 - 2022.</p> <p>OE₅: Describir la accesibilidad en la Oficina Regional de Osinergmin Huánuco en tiempos de Covid-19 - 2022.</p>	<p>VARIABLE</p> <p>Calidad de servicio</p> <p>DIMENSIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trato profesional • Información • Atención (tiempo) • Resultado de la gestión/entrega • Accesibilidad 	<p>TIPO DE IVESTIGACIÓN</p> <p>Básica</p> <p>ENFOQUE</p> <p>Cuantitativo</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Descriptiva</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>No experimental</p> <p>Población:</p> <p>186 usuarios</p> <p>Muestra:</p> <p>126 usuarios</p>	<p>Cuestionario estructurado con 18 ítems</p>



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LA OFICINA REGIONAL HUÁNUCO

OBJETIVO: "Percepción de la Calidad de Servicio en la Oficina Regional de Osinermin Huánuco en Tiempos de Covid - 19 - 2022".

INSTRUCCIONES: Marque con un (X) en el casillero según sea su respuesta. Solo debe marcar una alternativa por cada pregunta, debe contestar todas las preguntas.



1. **¿Indique usted en que distrito reside?**
 - a) Huánuco ()
 - b) Amarilis ()
 - c) Pillco Marca ()
 - d) Otros especificar:..... ()
2. **¿Indique usted el medio de atención que utiliza?**
 - a) Llamada telefónica ()
 - b) Video Llamada ()
 - c) WhatsApp ()
 - d) Página web ()
3. **¿Qué tipo de tramite realiza usted en Osinermin?**
 - a) Apelaciones ()
 - b) Reclamos de electricidad ()
 - c) Solicitud de hidrocarburos ()
4. **¿Cuál es el canal que utiliza Osinermin para brindar atención?**
 - a) Citas ()
 - b) Atención virtual ()
5. **¿El personal demuestra una buena actitud ante el usuario?**
 - a) Casi siempre ()
 - b) Siempre ()
 - c) A veces ()
 - d) Pocas veces ()
 - e) Nunca ()

6. **¿El personal demuestra su compromiso en el momento de la atención?**
 - a) Casi siempre ()
 - b) Siempre ()
 - c) A veces ()
 - d) Pocas veces ()
 - e) Nunca ()
7. **¿Cuándo recibe atención en la oficina de Osinermin, usted considera que el personal tiene el compromiso de otorgarle una buena atención?**
 - a) Casi siempre ()
 - b) Siempre ()
 - c) A veces ()
 - d) Pocas veces ()
 - e) Nunca ()
8. **¿El personal tramita con rapidez la información solicitada?**
 - a) Casi siempre ()
 - b) Siempre ()
 - c) A veces ()
 - d) Pocas veces ()
 - e) Nunca ()
9. **¿La información otorgada por el personal es suficientemente detallada y completa?**
 - a) Casi siempre ()
 - b) Siempre ()
 - c) A veces ()
 - d) Pocas veces ()
 - e) Nunca ()

10. **¿El personal atiende al usuario en el horario establecido?**
 - a) Casi siempre ()
 - b) Siempre ()
 - c) A veces ()
 - d) Pocas veces ()
 - e) Nunca ()
11. **¿Considera que el tiempo de espera es el adecuado?**
 - a) Si ()
 - b) No ()
 - c) Otros especificar: ()
12. **¿Está conforme con el horario establecido que te brinda el personal de Osinermin?**
 - a) Casi siempre ()
 - b) Siempre ()
 - c) A veces ()
 - d) Pocas veces ()
 - e) Nunca ()
13. **¿La información brindada tiene algún costo?**
 - a) Sí ()
 - b) No ()
14. **¿El personal tramita con facilidad los documentos?**
 - a) Casi siempre ()
 - b) Siempre ()
 - c) A veces ()
 - d) Pocas veces ()
 - e) Nunca ()

15. **¿Una vez realizado la solicitud de trámite, la respuesta de parte de la entidad está dentro de los plazos establecidos?**
 - a) Casi siempre ()
 - b) Siempre ()
 - c) A veces ()
 - d) Pocas veces ()
 - e) Nunca ()
16. **¿Indique su satisfacción con los canales de atención que proporciona Osinermin?**
 - a) Satisfecho ()
 - b) Muy satisfecho ()
 - c) Ni satisfecho ni insatisfecho ()
17. **¿El personal demuestra honestidad en la gestión de tramites documentarios en tiempos de Covid-19?**
 - a) Casi siempre ()
 - b) Siempre ()
 - c) A veces ()
 - d) Pocas veces ()
 - e) Nunca ()
18. **¿Cómo considera la información recibida por parte del personal de Osinermin?**
 - a) Muy bueno ()
 - b) Bueno ()
 - c) Regular ()
 - d) Malo ()
 - e) Muy malo ()

FOTOGRAFIAS



Fuente: Fotografías

Lugar: Oficina Regional de Osinerming Huánuco



Fuente: Fotografías

Lugar: Oficina Regional de Osinerming Huánuco



Fuente: Fotografías

Lugar: Oficina Regional de Osinergmin Huánuco



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LA OFICINA REGIONAL HUÁNUCO

OBJETIVO: "Percepción de la Calidad de Servicio en la Oficina Regional de Osinermin Huánuco en Tiempos de Covid - 19 - 2022".

INSTRUCCIONES: Marque con un (X) en el casillero según sea su respuesta. Solo debe marcar una alternativa por cada pregunta, debe contestar todas las preguntas.



1. ¿Indique usted en que distrito reside?
 - a) Huánuco
 - b) Amarilis
 - c) Pillico Marca
 - d) Otros especificar:.....
2. ¿Indique usted el medio de atención que utiliza?
 - a) Llamada telefónica
 - b) Video Llamada
 - c) WhatsApp
 - d) Página web
3. ¿Qué tipo de tramite realiza usted en Osinermin?
 - a) Apelaciones
 - b) Reclamos de electricidad
 - c) Solicitud de hidrocarburos
4. ¿Cuál es el canal que utiliza Osinermin para brindar atención?
 - a) Citas
 - b) Atención virtual
5. ¿El personal demuestra una buena actitud ante el usuario?
 - a) Casi siempre
 - b) Siempre
 - c) A veces
 - d) Pocas veces
 - e) Nunca

6. ¿El personal demuestra su compromiso en el momento de la atención?
 - a) Casi siempre
 - b) Siempre
 - c) A veces
 - d) Pocas veces
 - e) Nunca
7. ¿Cuándo recibe atención en la oficina de Osinermin, usted considera que el personal tiene el compromiso de otorgarle una buena atención?
 - a) Casi siempre
 - b) Siempre
 - c) A veces
 - d) Pocas veces
 - e) Nunca
8. ¿El personal tramita con rapidez la información solicitada?
 - a) Casi siempre
 - b) Siempre
 - c) A veces
 - d) Pocas veces
 - e) Nunca
9. ¿La información otorgada por el personal es suficientemente detallada y completa?
 - a) Casi siempre
 - b) Siempre
 - c) A veces
 - d) Pocas veces
 - e) Nunca

10. ¿El personal atiende al usuario en el horario establecido?
 - a) Casi siempre
 - b) Siempre
 - c) A veces
 - d) Pocas veces
 - e) Nunca
11. ¿Considera que el tiempo de espera es el adecuado?
 - a) Si
 - b) No
 - c) Otros especificar:
12. ¿Está conforme con el horario establecido que te brinda el personal de Osinermin?
 - a) Casi siempre
 - b) Siempre
 - c) A veces
 - d) Pocas veces
 - e) Nunca
13. ¿La información brindada tiene algún costo?
 - a) Sí
 - b) No
14. ¿El personal tramita con facilidad los documentos?
 - a) Casi siempre
 - b) Siempre
 - c) A veces
 - d) Pocas veces
 - e) Nunca

15. ¿Una vez realizado la solicitud de trámite, la respuesta de parte de la entidad está dentro de los plazos establecidos?
 - a) Casi siempre
 - b) Siempre
 - c) A veces
 - d) Pocas veces
 - e) Nunca
16. ¿Indique su satisfacción con los canales de atención que proporciona Osinermin?
 - a) Satisfecho
 - b) Muy satisfecho
 - c) Ni satisfecho ni insatisfecho
17. ¿El personal demuestra honestidad en la gestión de tramites documentarios en tiempos de Covid-19?
 - a) Casi siempre
 - b) Siempre
 - c) A veces
 - d) Pocas veces
 - e) Nunca
18. ¿Cómo considera la información recibida por parte del personal de Osinermin?
 - a) Muy bueno
 - b) Bueno
 - c) Regular
 - d) Malo
 - e) Muy malo