



FORMATO DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS Y TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN, PARA A OPTAR GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL - UNASAM

Conforme al Reglamento del Repositorio Nacional de Trabajos de Investigación – RENATI.
 Resolución del Consejo Directivo de SUNEDU N° 033-2016-SUNEDU/CD

1. Datos del Autor:

Apellidos y Nombres: Leyva Herreros Gabriela del Pilar

Código de alumno: 102.1304.229

Teléfono: 966246565

Correo electrónico: gabriela.herreros@gmail.com

DNI o Extranjería: 47617372

2. Modalidad de trabajo de investigación:

Trabajo de investigación

Trabajo académico

Trabajo de suficiencia profesional

Tesis

3. Título profesional o grado académico:

Bachiller

Título

Segunda especialidad

Licenciado

Magister

Doctor

4. Título del trabajo de investigación:

Expectativas y percepciones de los usuarios de la calidad de atención del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, Huaraz, 2018.

5. Facultad de: Administración y Turismo

6. Escuela, Carrera o Programa: Administración

7. Asesor:

Apellidos y Nombres: Félix Antonio Lirio Loli

Teléfono: 943974500

Correo electrónico: antoniolirio@gmail.com

DNI o Extranjería: 31629391

A través de este medio autorizo a la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, publicar el trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, Repositorio Nacional Digital de Acceso Libre (ALICIA) y el Registro Nacional de Trabajos de Investigación (RENATI).

Asimismo, por la presente dejo constancia que los documentos entregados a la UNASAM, versión impresa y digital, son las versiones finales del trabajo sustentado y aprobado por el jurado y son de autoría del suscrito en estricto respeto de la legislación en materia de propiedad intelectual.

Firma:

D.N.I.:

FECHA:



UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y TURISMO

EXPECTATIVAS Y PERCEPCIONES DE LOS USUARIOS DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA, HUARAZ, 2018.

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN

Autora:

Bach. Gabriela Del Pilar Leyva Herreros

Asesor:

Dr. Félix Antonio Lirio Loli

HUARAZ, PERÚ, 2019

Miembros de los Jurados:

Mag. Eva Delfina Zarzosa Márquez

Presidente

Dr. Ricardo Enrique Toledo Quiñones

Secretario

Mag. Edwin Hernán Ramírez Asís

Vocal

Dedicatoria

*A mis queridos abuelos, por haberme brindado un soporte a lo largo de mi vida,
en especial a mi abuela Norma Cabello de Herreros, por todos los momentos
agradables, sus palabras de aliento, sus atenciones, su apoyo, ser ella, quien me
exhorta para el inicio y culminación de todos mis proyectos.*

Agradecimientos

A Dios por cada paso que doy, a mis padres por darme la vida, en especial a mi madre por ser como es, porque gracias a ella formé mi coraje, mis ganas de devorarme al mundo y mi valentía para emprender cosas nuevas; a mis queridos hermanos, gracias a ellos tengo los recuerdos más felices de la infancia, por último, agradezco a mi numerosa familia.

ÍNDICE

Abstract.....	x
1. INTRODUCCIÓN	1
2. HIPÓTESIS	7
2.1. Hipótesis General.....	7
2.2. Hipótesis Específicas	7
2.3. Variables	7
2.4. Objetivo General	9
2.2. Objetivos Específicos.....	9
3. MARCO TEÓRICO	10
3.1. Antecedentes de la investigación	10
3.2. Bases Teóricas	17
A. Calidad de atención al ciudadano	17
A.1. Definición.....	17
A.2. Calidad de atención al ciudadano	19
A.3. Principios de la gestión de la calidad.....	20
A.4. Atención al ciudadano según la norma ISO 9001:2008.....	24
A.5. Dimensiones de la calidad de atención al ciudadano	27
B. Percepción del servicio.....	32
B.1. Definición de percepción del servicio	32
B.2. Satisfacción del usuario.....	34
3.3. Definición de términos	37
4. ASPECTO METODOLÓGICO	40
4.1. Tipo de Estudio	40

4.2. Diseño de Investigación	40
4.3. Población	40
4.4. Unidad de Análisis y Muestra.....	40
4.5. Técnicas e Instrumentos de recopilación de datos	41
4.6. Análisis Estadístico e Interpretación de datos.....	41
5. RESULTADOS.....	43
a. Resultados Generales.....	43
b. Relación entre las expectativas y percepciones en el trato al cliente en la calidad de atención al ciudadano.....	44
c. Asociación entre las expectativas y percepciones de la presencia física en la calidad de atención al ciudadano.....	46
d. Vinculación entre expectativas y percepciones respecto al tiempo de atención al ciudadano.....	49
e. Relación entre expectativas y percepciones en la información brindada en la calidad de atención al ciudadano.....	50
f. Asociación entre las expectativas y percepciones en la gestión documentaria en la calidad de atención al ciudadano.....	52
6. DISCUSIÓN	55
7. CONCLUSIONES	60
8. RECOMENDACIONES	61
9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	62

Índice de tablas y figuras

Tabla 1: Operacionalización de variables.....	8
Tabla 2: Género	43
Tabla 3: Grado de instrucción	43
Tabla 4: Tipo de usuario.....	43
Tabla 5: Tipo de consulta	43
Tabla 6: Lenguaje.....	44
Tabla 7: Movimiento corporal	44
Tabla 8: Comunicación verbal	45
Tabla 9: Presentación personal.....	46
Tabla 10: Orden	46
Tabla 11: Limpieza en la oficina	48
Tabla 12: Rapidez	49
Tabla 13: Sistema de priorización	49
Tabla 14: Calidad de información.....	50
Tabla 15: Pertinencia de la información	51
Tabla 16: Lenguaje claro	51
Tabla 17: Seguimiento apropiado.....	52
Tabla 18: Uso de sistema de gestión	53
Tabla 19: Estadística de fiabilidad.....	54

Figura 1: Requisitos de la modernización de la gestión pública.....	22
Figura 2: Principios de la gestión de la calidad.	23
Figura 3: Preguntas de la organización hacia el cliente.	25
Figura 4: Factores de calidad para la atención al ciudadano	29
Figura 5: Brecha del cliente.....	34

Resumen

Dado a que es importante conocer las calificaciones de los usuarios respecto a la calidad de atención del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN), el estudio se orientó a medir el grado de relación entre las expectativas y percepciones de los usuarios con la calidad de atención de la misma.

La investigación es aplicada y correlacional. La población estuvo constituida por 140 usuarios quienes hacen reclamos en el tema de energía (servicio eléctrico), la técnica empleada fue la encuesta. Se formuló preguntas para la variable en función a los indicadores expuestos en el presente. Como estadístico se utilizó el Coeficiente kappa de Cohen.

El estudio evidencia que existe una relación entre las expectativas y percepciones en el trato al cliente en la calidad de atención al ciudadano en el OSINERGMIN de Huaraz en el 2018, se demuestra de manera notoria que un buen trato al usuario garantiza que los procedimientos se efectúen de manera eficiente. Respecto a la presencia física, la presentación personal, el ambiente ordenado y la limpieza en la oficina refleja la calidad de atención brindada al usuario. Respecto al tiempo de atención, la celeridad en las acciones y la agilidad en los trámites confieren una importancia en el servicio, además del lenguaje sencillo y pertinente del personal y los procedimientos adecuados y apropiados orientados a la prestación del servicio hacia el usuario.

Palabras clave: Organización y gestión; empresa pública; calidad de atención.

Abstract

Given that it is important to know the qualifications of users regarding the quality of service of the Supervisory Body of Investment in Energy and Mining (OSINERGMIN) in Peru, the study was aimed at measuring the degree of relationship between the expectations and perceptions of users with the quality of attention of the same.

The research is applied and correlational. The population consisted of 140 users who make claims on the subject of energy (electric service), the technique used was the survey. Questions were asked for the variable according to the indicators presented in the present. As a statistic, Cohen's kappa coefficient was used.

The study shows that there is a relationship between expectations and perceptions in the treatment of the client in the quality of customer service in the OSINERGMIN of Huaraz, Peru, in 2018, it is well known that a good treatment to the user guarantees that the procedures are carried out efficiently. Regarding the physical presence, the personal presentation, the orderly environment and the cleanliness in the office reflects the quality of attention provided to the user. Regarding the time of attention, the speed in the actions and the agility in the procedures confer an importance in the service, in addition to the simple and pertinent language of the personnel and the appropriate and appropriate procedures oriented to the provision of the service towards the user.

Keywords: Organization and management; public company; attention quality.

1. INTRODUCCIÓN

El Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN) en la ciudad de Huaraz tiene objetivos concretos que deben ser atendidos dentro del mercado social representado por los clientes o usuarios. Para comprender el fenómeno a analizar en su planteamiento, se hace un relato de la situación económica, energética, legal y conceptual de las variables que se emplearán en el presente proyecto.

En los últimos años el Perú ha experimentado un crecimiento macroeconómico, éste se ve impulsado principalmente por el sector de minería, hidrocarburos y energía. Según la Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía, las actividades de hidrocarburos son un importante factor de desarrollo y descentralización, además de generar mayores recursos económicos para el país. Esta afirmación se respalda por publicaciones hechas en la prensa peruana, este sector atrae a inversionistas a nivel mundial, la Ley Marco para el Crecimiento de la Inversión Privada, garantiza el ejercicio, la libre iniciativa y las inversiones privadas efectuadas en todos los sectores de la actividad económica y en cualquiera de las formas contractuales permitidas por la Constitución y las leyes. En el año 2017, el Perú ocupa el puesto 30 en el índice de competitividad minera según el Instituto Fraser.

Como refiere el artículo publicado en el portal web de la Universidad ESAN (2016).

“Las fuentes energéticas que lograron consolidar el crecimiento de los sistemas eléctricos fueron dos: el gas natural puesto en valor a precios económicos y las energías renovables (convencionales y no convencionales) introducidas en el período, que no solo contribuyen a la sostenibilidad ambiental sino se constituyen en fuentes competitivas”. (p.1).

Sin duda alguna, este sector se encuentra en crecimiento debido a la importancia exploratoria y extractiva en el Perú, lo cual se traduce en mayores ingresos al Estado y una creciente dinámica alrededor del sector. Es necesario analizar si el actual desarrollo del sector, realmente garantizará un nivel de bienestar para los ciudadanos.

En el análisis del marco jurídico, mediante Ley N° 26734 (1996) se determina la creación del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN), se establecen las principales funciones:

“Regular, supervisar y fiscalizar, en el ámbito nacional, el cumplimiento de las normas técnicas, relacionadas con las actividades de los sectores de su competencia. Uno de sus objetivos es velar que los usuarios tengan acceso a los servicios de electricidad, transporte y distribución de gas natural, en las mejores condiciones de calidad y oportunidad, cuidando que las tarifas de los usuarios de servicio público sean fijadas de acuerdo a los criterios establecidos en la normatividad sobre la materia” (p. 1).

A pesar de sus pocos 20 años de funcionamiento Osinergmin se ha distinguido como una organización líder en la puesta en práctica de acciones e instrumentos para la implementación de la calidad en la gestión pública, al lograr obtener la certificación de la Organización Internacional de Normalización (ISO) 9001:2008, los cuales son parte del Sistema de Gestión de la Calidad, dándoles un trato especial por las obligaciones que exige la norma.

Como se sabe, dentro de los estándares a nivel mundial, la norma ISO 9001 de sistemas de gestión de la calidad proporciona la infraestructura, procedimientos, procesos y recursos necesarios para ayudar a las organizaciones a controlar y mejorar su rendimiento, conducirles hacia la eficiencia, servicio al cliente y excelencia en el producto. Según Levine & Toffel (2010), La certificación ISO 9001 ayuda a transmitir: compromiso a sus accionistas, reputación de su organización, satisfacción de cliente, ventaja competitiva.

“Las organizaciones que aplican la norma ISO tienen mayores tasas de supervivencia, de ventas y de crecimiento de puestos de trabajo” (p. 6).

Analizando uno de los aspectos importantes del presente proyecto, la calidad, de acuerdo con lo definido por Álvarez (2011) representa un proceso de mejora continua, donde las áreas de la organización buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando en la prestación de servicios. A esto se

añade que se debe cumplir con todos los compromisos ofrecidos por la organización hacia los clientes, medido en tiempo y calidad que espera recibir los clientes, según las condiciones pactadas.

En la misma línea se expone que la calidad constituye el conjunto de cualidades que representan al servicio que se brinda; es un juicio de valor subjetivo que describe cualidades intrínsecas de un elemento, y que las organizaciones aplican al total de sus actividades, en razón de satisfacer necesidades explícitas e implícitas de las partes interesadas (Nava, 2005). En resumen, se debe entender que la calidad de atención está referida a la percepción que el ciudadano tiene respecto a la prestación de un servicio, que asume la conformidad y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

Se debe resaltar es el concepto de atención al cliente de Blanco (2007) que refiere que la calidad de atención como:

“Representar una herramienta estratégica que permita ofrecer un valor añadido a los clientes con respecto a la oferta que realicen los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global de la empresa” (p. 8).

Así, el proceso de calidad tiene factores intrínsecos al proceso de atención como la empatía, buen trato, consideración, respeto y atención individualizada como características para desarrollar una atención de calidad, es por eso que teóricamente la atención es la dimensión del servicio que capta en mayor medida la percepción del cliente y en las organizaciones “percepción es realidad”.

Por lo tanto, una buena atención a la ciudadanía comprende prestar servicios de calidad e interiorizar que todas las acciones, a lo largo del ciclo de la gestión, impactan en el servicio final que se presta al ciudadano. En el análisis, se entiende por percepción a aquellas actividades por las que un individuo adquiere y atribuye significado a los estímulos (Hawkins et al., 2004).

Para Schiffman & Lazar (2006) es el proceso donde el individuo selecciona, organiza e interpreta los estímulos para formarse una imagen significativa y

coherente; basado en las necesidades, valores y expectativas específicas de cada persona.

Luego de mencionar la situación del entorno se describe el escenario en el que se desarrollan estos elementos que requieren del análisis científico. En la ciudad de Huaraz, teóricamente, se entiende que la calidad del servicio que se brinda a los usuarios e inversionistas del OSINERGMIN es un objetivo institucional clave porque está diseñado para seguir las directrices que establece la Presidencia de Consejo de Ministros a favor de los usuarios. Esto se fundamenta en el “Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública”, de aplicación obligatoria, para establecer lineamientos de servicios de calidad a la población; así mismo, la organización cuenta con las denominadas “Cartas de Servicio del OSINERGMIN”, documentos para la información al ciudadano sobre los servicios que brinda y los compromisos de calidad que asume la institución. Mediante estas cartas se da a conocer a la ciudadanía sus derechos y obligaciones en relación al servicio eléctrico y los combustibles. Las Cartas de Servicio se encuentran certificadas y acreditadas por la Organización Internacional de Normalización ISO 90001 para su uso. De acuerdo al Especialista Regional de Atención al Ciudadano de Ancash (ERAC), Lic. Amílcar Fernández Muñoz, existen lineamientos a favor de la atención al ciudadano, sin embargo, la oficina regional tiene dificultades en la atención de los usuarios. Estos problemas vienen siendo reportados por el Área de Canales de Atención del OSINERGMIN. Así, se indica que la Oficina Regional de Ancash tiene el 88% de eficiencia en los trámites, siendo éste el indicador más bajo en comparación a las demás regiones (Ver Anexo: Reporte de control mensual de atención en la Oficina de Huaraz). Según los indicadores, la organización debería tener un cumplimiento con el tiempo de espera menor o igual a 10 minutos; sin embargo se evidencia en el reporte mensual 2017-octubre (Ver Anexo arriba indicado) que la oficina con sede en Huaraz tiene una escala de cumplimiento inferior frente a las demás regiones con el 78%; según lo manifestado por el Jefe de la Oficina Regional Ancash, Ing. Sixto Zegarra Uceda, *“existe una insatisfacción de los usuarios porque el tiempo de espera, supera los*

10 minutos promedio que establece la normas como principal indicador de calidad de servicios”; así mismo, menciona que esto se debería posiblemente a la alta cantidad y afluencia de visita de los usuarios; sin embargo, el problema es mayor en un segmento de los usuarios, en aquellos que buscan realizar reclamos en el servicio de energía eléctrica en la ciudad de Huaraz. Se evidencia que no se está realizando el seguimiento a los expedientes que ingresan, esto podría incidir de manera negativa en la percepción de los usuarios respecto a los servicios que se brinda diariamente. Si se hace un análisis de lo que se considera como el servicio idóneo y la realidad, existe una clara brecha, porque se han identificado deficiencias con respecto al trato a los usuarios que buscan una mejora del servicio de la energía eléctrica, los servidores no muestran amabilidad con todos los usuarios; la comunicación se ve afectada tanto por la falta de comprensión del problema como la dificultad para comunicarse vía telefónica o vía internet, y la lentitud de la resolución de trámites y gestiones; todo ello podría reflejar la insatisfacción del servicio. Es claro percibir que esta situación afecta la calidad de servicio que debe recibir el ciudadano, generando una percepción que no favorece a la institución, a pesar de contar con la acreditación ISO 9001, que toma elementos del servicio que han sido traducidos en las cartas de servicio (reflejados en las dimensiones de estudio), ésta no está alineándose con los indicadores establecidos, aspecto que debería evaluarse a través de un diagnóstico.

En el caso del trato al cliente, se han establecido -a través de las cartas de servicios- un trato amable, cordial y respetuoso haciendo uso adecuado del movimiento corporal (saludo, sonrisa y otros); además se encuentran registrados en estas cartas procedimientos para absolver las dudas de manera clara y precisa; se sabe, que el tiempo de espera tiene un límite, aspecto que no se respeta; resulta muy importante el orden, la limpieza de la institución es un atributo valorado por los ciudadanos. Sin embargo, en los reportes, se registran asimetrías, diferencias pues la calificación es negativa, adversa. Esta es una prueba clara de que existen brechas o distancias entre las expectativas y las percepciones.

Al presentarse diversas deficiencias en la calidad de la atención al ciudadano, podría influir directamente en la percepción del servicio prestado en la oficina del Osinergmin, dicho usuario del servicio emite comentarios o puntos de vista en contra de la institución, incluso puede generalizar que todo el proceso de atención es pésimo.

Por ello, se hizo impostergable analizar el tema a través de las herramientas de la investigación científica a fin de adoptar medidas que ayuden a mejorar la situación y con ello impulsar un proceso de modernización que apunte a alcanzar una gestión pública orientada a resultados que impacten en el bienestar de los ciudadanos, que genere igualdad de oportunidades y asegure el acceso a servicios públicos de calidad dentro de este proceso. Así, se formuló la pregunta: ¿Cuál es el grado de relación entre las expectativas y percepciones de los usuarios con la calidad de atención del OSINERGMIN de Huaraz en el 2018? Como problemas específicos, se hicieron estas preguntas (a) ¿Cuál es el grado de relación entre las expectativas y percepciones en el trato al cliente en la calidad de atención al ciudadano en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Huaraz en el 2018?; (b) ¿Cuál es el grado de asociación entre las expectativas y percepciones de la presencia física en la calidad de atención al ciudadano en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Huaraz en el 2018? (c) ¿Cuál es el grado de vinculación entre las expectativas y percepciones respecto al tiempo de atención en la calidad de atención al ciudadano en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Huaraz en el 2018?; (d) ¿Cuál es el grado de relación entre las expectativas y percepciones en la información brindada en la calidad de atención al ciudadano en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Huaraz en el 2018?, (e) ¿Cuál es el grado de asociación entre las expectativas y percepciones en la gestión documentaria en la calidad de atención al ciudadano en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Huaraz en el 2018?

2. HIPÓTESIS

2.1. Hipótesis General

Existe una relación significativa entre las expectativas y percepciones de los usuarios con la calidad de atención del OSINERGMIN de Huaraz en el 2018

2.2. Hipótesis Específicas

- a. Existe una relación entre las expectativas y percepciones en el trato al cliente en la calidad de atención al ciudadano en el OSINERGMIN de Huaraz en el 2018.
- b. Las expectativas y percepciones de la presencia física en la calidad de atención al ciudadano tienen una asociación directa en el OSINERGMIN de Huaraz en el 2018.
- c. Hay una vinculación entre las expectativas y percepciones respecto al tiempo de atención en la calidad de atención al ciudadano en el OSINERGMIN de Huaraz en el 2018.
- d. Las expectativas y percepciones se encuentran relacionadas en la información brindada en la calidad de atención al ciudadano en el OSINERGMIN de Huaraz en el 2018.
- e. Las expectativas y percepciones en la gestión documentaria en la calidad de atención al ciudadano tienen una asociación directa en el OSINERGMIN de Huaraz en el 2018.

2.3. Variables

Expectativas de la calidad de atención = O_1

Percepción de la calidad de atención = O_2

Tabla 1: Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Tipo de Var
Variable O ₁ : (Expectativas de la Calidad de atención)	Expectativa: Trato al cliente	1. Lenguaje 2. Movimiento corporal 3. Comunicación verbal	Cualitativa
	Expectativa: Presencia física	4. Presentación personal 5. Orden 6. Limpieza en la oficina	
	Expectativa: Tiempo de atención	7. Rapidez 8. Sistema de priorización	
	Expectativa: Información brindada	9. Calidad de información 10. Pertinencia de la información 11. Lenguaje claro	
	Expectativa: Gestión documentaria	12. Seguimiento apropiado 13. Uso de sistema de gestión	
Variable O ₂ : (Percepción de la Calidad de atención)	Percepción: Trato al cliente	1. Lenguaje 2. Movimiento corporal 3. Comunicación verbal	Cualitativo
	Percepción: Presencia física	4. Presentación personal 5. Orden 6. Limpieza en la oficina	
	Percepción: Tiempo de atención	7. Rapidez 8. Sistema de priorización	
	Percepción: Información brindada	9. Calidad de información 10. Pertinencia de la información 11. Lenguaje claro	
	Percepción: Gestión documentaria	12. Seguimiento apropiado 13. Uso de sistema de gestión	

2.4. Objetivo General

Medir el grado de relación entre las expectativas y percepciones de los usuarios con la calidad de atención del OSINERGMIN de Huaraz en el 2018.

2.2. Objetivos Específicos

- a. Determinar el grado de relación entre las expectativas y percepciones en el trato al cliente en la calidad de atención al ciudadano en el OSINERGMIN de Huaraz en el 2018.
- b. Conocer el grado de asociación entre las expectativas y percepciones de la presencia física en la calidad de atención al ciudadano en el OSINERGMIN de Huaraz en el 2018.
- c. Medir el grado de vinculación entre las expectativas y percepciones respecto al tiempo de atención en la calidad de atención al ciudadano en el OSINERGMIN de Huaraz en el 2018.
- d. Establecer el grado de relación entre las expectativas y percepciones en la información brindada en la calidad de atención al ciudadano en el OSINERGMIN de Huaraz en el 2018.
- e. Establecer el grado de asociación entre las expectativas y percepciones en la gestión documentaria en la calidad de atención al ciudadano en el OSINERGMIN de Huaraz en el 2018.

3. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes de la investigación

A Nivel Regional:

Fernández, Gianella; Montañez, Elizabeth (2008): “*Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de las empresas operadoras de telefonía móvil de la ciudad de Huaraz*”. Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.

El principal objetivo del trabajo de investigación es determinar la incidencia de la calidad de servicio que brindan las empresas operadoras de telefonía móvil en la ciudad de Huaraz-2008.

Se usó método inductivo y la fuente primaria se obtuvo a través de cuestionarios realizados a los usuarios de las empresas operadoras, con un nivel de confianza de 95%, se obtuvo una muestra de 177 usuarios.

Se llegó a la principal conclusión que la calidad de servicios que brindan las empresas de telefonía móvil en la ciudad de Huaraz incide directamente en la satisfacción del usuario, se concluyó que la regular calidad de los servicios que brinda genera una limitada satisfacción.

Henostroza, Lorena; Muñoz, Romyna (2008): “*La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Hidrandina S.A. de la ciudad de Huaraz*”. Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.

El principal objetivo de esta investigación fue determinar si la calidad de servicio que percibe el usuario incide en la satisfacción de los usuarios que hacen uso de los servicios que brinda la empresa Hidrandina S.A Huaraz-2008.

La información obtenida fue de fuentes secundarias y fuentes primarias. Se tuvo una población de 660 personas y la muestra es de 243 con un nivel de confiabilidad del 95% y un nivel de significancia 0.05.

Se concluyó que la calidad de los servicios de la empresa Hidrandina S.A. en la ciudad de Huaraz, presenta un alto nivel de insatisfacción debido a la baja calidad

en los aspectos como empatía, cordialidad e incumplimiento de promesas por parte del personal.

A Nivel Nacional:

Suárez, Raúl (2015). *“El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo Servqual caso: Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao periodo 2011 - 2012”*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

El objetivo de este trabajo de investigación fue medir el nivel de calidad del servicio mediante el modelo SERVQUAL en el Centro de Idiomas de la Universidad del Callao durante el periodo 2011 - 2012.

El método de investigación que se emplea al inicio del estudio es el de observación; es de diseño no experimental; además de ser un diseño de investigación transeccional o transversal, es de diseño correlacional -causal. La población fueron los alumnos del idioma de inglés, portugués e italiano del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao, en el periodo de estudio de agosto 2011 hasta julio del 2012 en total 14509 alumnos; la muestra estuvo comprendida por 374 alumnos. Se usaron encuestas e información estadística un cuestionario con 22 interrogantes, fueron medidas en una escala de tipo Likert, las mismas que contienen elementos del Modelo SERVQUAL.

Se llegó a la conclusión que los elementos tangibles inciden en la calidad del servicio y se encuentra asociada a la infraestructura del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao.

Ñahuirima, Yanina (2015): *“Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del Distrito de Andahuaylas, Provincia de Andahuaylas, Región Apurímac, 2015”*. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas.

El objetivo de estudio fue evidenciar la relación entre la capacidad de respuesta del servicio y la satisfacción del cliente en las pollerías del Distrito y provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015.

La investigación fue transeccional correlacional, para delimitar la población muestral se ha determinado el número de clientes que concurren a las pollerías, evidenciándose que los clientes son 40 habitantes del distrito de Andahuaylas, así como de diversas localidades del país. Para el cálculo de la población de clientes, para cada una de las pollerías no es constante y varía dependiendo del día. Realizado el trabajo de campo, se ha determinado que los días sábados existe una mayor concurrencia a estos establecimientos comerciales; con dicha información se determinó la población de 3675, para el trabajo de investigación se toma referencia de 348 clientes de los establecimientos comerciales (pollerías) del Distrito de Andahuaylas. Nivel de confianza del 95% error muestral 0,05.

Se llegó a la conclusión de que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis que sostiene la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción. Asimismo, el coeficiente de correlación de Rho Spearman es de .274, que significa que existe correlación positiva baja. Además, existe relación significativa entre la capacidad de respuesta del servicio y satisfacción del 111 cliente de las pollerías del Distrito de Andahuaylas.

Bastidas, Javier (2016): “Desarrollo e implementación del sistema de tramite documentario en la Municipalidad Provincial de Huancayo para la atención de expedientes”. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.

Con este trabajo se buscó desarrollar e implementar el Sistema de Tramite Documentario en la Municipalidad de Huancayo para la atención de expedientes.

La Metodología para el modelamiento se utilizó obligatoriamente diagramas *Unified Modeling Language*; asimismo, la solución informática deberá usar la metodología de trabajo, basada en la Norma Técnica peruana 12207:2006. De igual manera se tomará en cuenta los aspectos generales de la Metodología Métrica V3, para el desarrollo e implementación de sistemas informáticos, tomando en consideración que dicha metodología facilita la planificación, el control y seguimiento de los proyectos, mejora del ratio coste / beneficio, optimiza la gestión de recursos, facilita la comunicación entre los participantes y facilita la evaluación de los proyectos.

Se determinó una mejora en la satisfacción del usuario interno al comparar las medianas de las encuestas de satisfacción de los periodos 2006 y 2015.

Romero, Liliam (2008): “Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Daniel Alcides Carrión”. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

El principal objetivo de esta investigación fue determinar la percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina.

El estudio es aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal ya que permite presentar la información tal y como se presenta en un tiempo y espacio determinado, la población estuvo conformada por todos los pacientes que se encuentren hospitalizados en el servicio de medicina (120). La muestra se obtuvo mediante el muestreo probabilístico aleatorio simple con una confiabilidad del 95% y con un error del 10% con 60 pacientes.

La percepción de los pacientes sobre la calidad de atención del personal de enfermería es medianamente desfavorable con tendencia a desfavorable debido que el paciente manifiesta que la enfermera se muestra insensible ante el dolor, despreocupada frente a sus necesidades, falta de amabilidad al atenderlo, despreocupada frente a la invasión de la privacidad, falta de cortesía.

A Nivel Internacional:

Sánchez, Luis (2012). “Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León”, Monterrey: Universidad Autónoma de Nuevo León.

El trabajo evalúa el grado de satisfacción de los usuarios de la consulta externa y determinar en qué medida los factores accesibilidad, infraestructura, el trato personal, tiempo de espera y tiempo de consulta están asociados a la satisfacción a fin de brindar propuestas de mejora a la Institución.

Se trata de un estudio de tipo transversal, en el que se aplicó encuesta de satisfacción a los usuarios directos de la consulta externa de una unidad de

medicina familiar de una Institución de Seguridad Social. Se consideró a los derechohabientes que acudieron a consulta externa en el periodo noviembre 2011 a enero de 2012, se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia y se entrevistó a los usuarios de la consulta de primera vez y subsecuentes que aceptaron participar al momento de salir de la unidad, se calculó un tamaño de la muestra de 246 pacientes. Se realizó estadística descriptiva para el estudio de la población y para la comprobación de hipótesis a través de la prueba de Chi².

Se encontró que la iluminación, la temperatura, el mobiliario, así como la limpieza están asociados a la satisfacción de los usuarios. El trato en el área de admisión, el trato al ser recibido por el médico, el trato recibido por el médico, y el trato recibido por el personal de salud están también asociados a la satisfacción del paciente. En cuanto a la accesibilidad: el tiempo de trámite de la consulta resultó estar asociado a la satisfacción. No así la percepción del tiempo de traslado a la unidad. El tiempo de espera en sala para ser atendido por el médico no resultó estar asociado a la satisfacción, pero sí el tiempo de duración de la consulta.

González, Roxana (2015). “Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades Bancarias a través de la escala Servqual”. Nueva Granada: Universidad Militar Nueva Granada.

El objetivo fue evaluar y mejorar la calidad percibida con un enfoque de gestión por procesos y mejora continua en las entidades bancarias.

El procedimiento para la evaluación se fundamenta en la escala multidimensional Servqual propuesta por Zeithaml et al. (2005) la población es la cantidad de clientes que visitaron la sucursal para recibir el servicio de solicitud, otorgamiento y entrega de créditos en el mes de enero del año 2013, y que asciende a 105. Por tanto, la muestra total de clientes encuestados fue de 84.

La principal conclusión es advertir la brecha de insatisfacción en la calidad del servicio percibido por los clientes, la evaluación de la calidad percibida, evidenció que las percepciones de los clientes no superan las expectativas y las brechas con menor índice de calidad se relacionaban con el tiempo de servicio. En relación con

esto, el índice global de calidad de servicio mostró un deficiente nivel de calidad en el servicio, esto da lugar a un error muestral de 5% para un nivel de confianza del 95.5% el universo fue los individuos mayores a 18 años que han utilizado los servicios externos y/o de hospitalización de algunos de esos tres hospitales al menos 3 veces durante los 2 últimos años, los tres hospitales tienen un tamaño similar y han asistido más de 100000 pacientes entre enero y febrero del año 2005.

Civera, Manuel (2008): “Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función al modelo establecido”. Castellón: Universitat Jaume I.

El objetivo fue contrastar el modelo que determina las variables relacionadas a la calidad de servicio y las variables relacionadas con la satisfacción de los usuarios del Hospital Público Sagunto, el Hospital Privado 9 de octubre de Valencia y el Hospital Alzira-2015.

Se realizó un total de 399 encuestas, en el Hospital Público Sagunto 171 entrevistas en el Hospital Privado 9 de octubre de Valencia 92 encuestas y en el Hospital de Alzira 136 encuestas, lo que hace un total de 399 encuestas,

El Hospital de Alzira tiene una mejor valoración en cuanto a la satisfacción de sus pacientes frente al Hospital Sagunto y el Hospital 9 de octubre donde entre estos dos últimos no hay diferencia significativa, cabe mencionar que existe la necesidad de mejorar la calidad de atención de estos dos últimos hospitales a través de la implementación de mecanismos para mejorar la percepción de los pacientes.

Merino, José (1999): “Calidad del servicio bancario”. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.

Buscó determinar la necesidad en el sector bancario de disponer de una herramienta específica, fiable, operativa, dinámica y flexible para medir la calidad de servicio en las entidades financieras.

Para este trabajo descriptivo se utilizó una encuesta sobre comportamiento y actitudes de los usuarios particulares de servicios bancarios, realizada durante los meses de junio-julio de 1997. El universo lo integraron los usuarios de servicios

bancarios mayores de 18 años residentes en la Comunidad de Madrid que son 3920 en un mes. La muestra de 1198 individuos fue estratificada por tipo de hábitat, sexo y edad, las unidades seleccionadas por sistema polietápico de rutas aleatorias.

Se halló que el nivel de cultura financiera de los madrileños ha evolucionado en niveles de exigencia respecto a la calidad de servicio y condiciones económicas de las transacciones.

3.2. Bases Teóricas

A. Calidad de atención al ciudadano

A.1. Definición

En los últimos años el término calidad se ha extendido a todos los ámbitos de las organizaciones tanto públicas como privadas, desde la atención al ciudadano hasta los procesos más complejos que llevan a su desempeño. La calidad se ha transformado en un modo integrador de realizar las tareas, una manera óptima de hacer las cosas, tornándose imprescindible para lograr la satisfacción de los ciudadanos. Para tener en claro que es calidad, se mencionan algunas definiciones.

La Influencia de la administración de la calidad se desarrolla de la mano de Deming (2005) quien considera que una reducción de errores y un eficiente uso del tiempo tiene relación directa con la obtención de la calidad, en consecuencia, propone la definición del término calidad como:

“El logro de la satisfacción de los clientes a través del establecimiento adecuado de todos sus requisitos y el cumplimiento de los mismos con procesos eficientes, que permita así a la organización ser competitiva en la industria y beneficie al cliente con precios razonables” (p. 56).

El autor señala que: “Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente” (Deming, 2005, p. 57).

En resumen, para Deming la calidad es cumplir con los requerimientos que necesita el cliente con un mínimo de errores y defectos.

De la misma manera Crosby (2008) menciona que no solo se debe evitar los errores sino erradicarlos de manera permanente para poder alcanzar la calidad, además del constante control en los procesos, establece que el término calidad se refiere a:

“La conformidad con los requerimientos claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente

para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad” (p.91).

Para el japonés Ishikawa (2004), la calidad es:

“La calidad tiene que ser construida en cada diseño y cada proceso. No puede ser creada por medio de la inspección. Practicar el control de calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil, y siempre satisfactorio para el consumidor” (p. 236).

De manera somera, calidad significa: calidad del producto, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc.”. (Ishikawa, 2004, p. 321). De igual forma, Moller (2004) respalda la afirmación anterior al referirse, “No es sólo la calidad de productos y servicios lo importante, sino la calidad de las personas que entregan los productos y servicios. La calidad del producto y del servicio depende de los esfuerzos de los individuos y grupos”. (p.122). Complementando esta idea, Zeithaml et al. (2005) este concepto es clave en las organizaciones, debe ser entendida como:

“La calidad de servicio percibida puede ser definida como el juicio del consumidor sobre la superioridad o excelencia del producto, mientras el valor percibido es la evaluación general de la utilidad de un servicio basado en percepciones de lo que se recibe y lo que se entrega (p. 98).

Un concepto más preciso es el que señala Juran (2010) la calidad es la adecuación para el uso de la satisfacción de las necesidades del cliente. En este sentido, la calidad está orientado al valor. El propósito de la calidad es proporcionar mayor satisfacción al cliente, sin embargo, proporcionar más y mejores características de calidad por lo general requiere una inversión y por lo tanto suele implicar aumentos en los costos (p. 321).

A lo largo del tiempo la importancia de la calidad a trascendido de un enfoque empresarial y de producción hasta llegar a ser hoy en día parte de La Política

Nacional de Modernización de la Gestión Pública, donde se establece como principio fundamental, la orientación de calidad a la ciudadanía, de esta manera resulta muy importante para la administración pública implementar la calidad en sus procesos, la Presidencia de Consejo de Ministro (2015) a través del Manual para la mejora de la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública define la calidad y como se evalúa a través de la percepción que el ciudadano tiene respecto a la prestación de un servicio, que asume la conformidad y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

La Norma ISO 9001 (2017) promotora de la calidad con mayor reconocimiento en todo el mundo y procesos estandarizados de aplicación mundial traduce la calidad como: “El grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”. Para el manual escrito por Enríquez, Sanchez, & Abril (2006) relata la necesidad de sistemas de gestión de calidad en las organizaciones ante la nueva era de la normalización y propone la definición de calidad como “la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas”.(p. 46).

A.2. Calidad de atención al ciudadano

El Estado peruano a través del Poder Ejecutivo tiene como objetivo buscar, impulsar y garantizar un Estado moderno, eficiente, inclusivo, unitario y descentralizado, el objetivo principal es lograr que todas sus organizaciones trabajen de una manera articulada con enfoque al ciudadano, de ese modo mejorar de manera continua la atención de los ciudadanos brindándole servicios rápidos, facilitándole la vida y todo esto con calidad de atención, para esto iniciaremos definiendo la calidad de atención al ciudadano. “El personal responsable de desarrollar e implementar las mejoras para la atención a la ciudadanía debe articular sus esfuerzos bajo la premisa que, él mismo es parte de un proceso, cuyas actividades se realizan con la misión de servir a la ciudadanía. En este sentido, el personal de la entidad pública tiene que romper el paradigma, de si cumplo la ley hago bien mi trabajo, sin embargo, no es suficiente, por lo que el personal debe desarrollar toda su capacidad y habilidades convencido de que “hago bien mi

trabajo si la ciudadana(o) se siente bien atendida(o)". (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015, p.15).

Se entiende como calidad de atención al ciudadano a un grupo de clientes de las (ciudadanos) organizaciones públicas que emiten un juicio o valoración en base a la relación del desempeño de las organizaciones y la calidad de los servicios que prestan (Fox, Maguiña, & Mercado, 2015, p. 1).

A.3. Principios de la gestión de la calidad

La calidad aparece como principio de una empresa u organización desde el desarrollo de la segunda guerra mundial, se encuentra vinculado a aquella organización que busca consolidarse, crecer y desarrollarse para tener éxito. Los principios de gestión de calidad son las grandes premisas que se utilizan para transmitir por la alta dirección de la organización, pero este enfoque ha dado un salto a las instituciones públicas.

Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444, 2001) tiene por finalidad establecer mecanismos de protección del interés general, garantizando los derechos e intereses de los administrados, determinando principios para su aplicación:

- a. *Principio del debido procedimiento.* Los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho.
- b. *Principio de imparcialidad.* Las autoridades administrativas actúan sin ninguna clase de discriminación entre los administrados, otorgándoles tratamiento y tutela igualitarios frente al procedimiento, resolviendo conforme al ordenamiento jurídico y con atención al interés general.
- c. *Principio de conducta procedimental.* La autoridad administrativa, los administrados, sus representantes o abogados y, en general, todos los partícipes del procedimiento, realizan sus respectivos actos procedimentales guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe.

- d. *Principio de celeridad.* Quienes participan en el procedimiento deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento.
- e. *Principio de eficacia.* Los sujetos del procedimiento administrativo deben hacer prevalecer el cumplimiento de la finalidad del acto procedimental, sobre aquellos formalismos cuya realización no incida en su validez, no determinen aspectos importantes en la decisión final, no disminuyan las garantías del procedimiento, ni causen indefensión a los administrados.
- f. *Principio de participación.* Las entidades deben brindar las condiciones necesarias a todos los administrados para acceder a la información que administren y extender las posibilidades de participación de los administrados y de sus representantes, en aquellas decisiones públicas que les puedan afectar, mediante cualquier sistema que permita la difusión, el servicio de acceso a la información y la presentación de opinión.
- g. *Principio de simplicidad.* Los trámites establecidos por la autoridad administrativa deberán ser sencillos, debiendo eliminarse toda complejidad innecesaria; es decir, los requisitos exigidos deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir.
- h. *Principio de predictibilidad.* La autoridad administrativa deberá brindar a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada trámite, de modo tal que, a su inicio, el administrado pueda tener una conciencia bastante certera de cuál será el resultado final que se obtendrá.
- i. *Principio de privilegio de controles posteriores.* La tramitación de los procedimientos administrativos se sustentará en la aplicación de la fiscalización posterior; reservándose la autoridad administrativa, el derecho de comprobar la veracidad de la información presentada, el cumplimiento de la normatividad sustantiva y aplicar las sanciones en caso que la información no sea veraz.

Como se aprecia, la ley establece una dirección donde se constituye los derechos que tiene el ciudadano, estos principios tiene un enfoque de atención a los usuarios de una manera genérica, pero mediante la Presidencia de Consejo de Ministro se propone un cuadro de mejora de atención al ciudadano, esto se encuentra en Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, aprobada mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, donde se plantea la necesidad de asignar recursos, diseñar procesos, definir servicios y resultados en función de las necesidades de los ciudadanos, este cuadro los describe.

Gestión moderna y transparente
Brindar información clara, completa, oportuna y precisa de servicios
Información visible de horarios de atención
Acceso a dependencias sin barreras
Fácil acceso a la información
Cumplimiento de sus derechos
Brindar atención adecuada
Brindar asesoramiento preciso de trámites y requisitos
Brindar trato respetuoso, diligente y sin discriminación
Atender sus trámites y notificaciones con claridad y sencillez
Que conozca el estado de sus trámites
Asumir la responsabilidad por daños de un mal servicio
Brindar esperanza razonable al ser atendido
Gestión responsable, en general

Figura 1: Requisitos de la modernización de la gestión pública

Fuente: Decreto Supremo N° 004-2013-PCM

De la misma manera la Asociación de Normalización y Certificación, 2015, determina los principios de la gestión de calidad, pero para que la norma pueda ser útil a la organización, no tiene que tomarse como un sistema que se debe implementar sino como un sistema de referencia. Lo deseable es un proceso de mejora continua en el cual la norma ISO 9001 actúe como parte del principio de organización de la calidad. Los ocho principios de gestión de la calidad son los siguientes:

- a. Enfoque al cliente;
- b. Liderazgo;
- c. Compromiso de las personas;
- d. Enfoque a procesos;
- e. Mejora;
- f. Toma de decisiones basada en la evidencia;
- g. Gestión de las relaciones;
- h. Participación del personal.

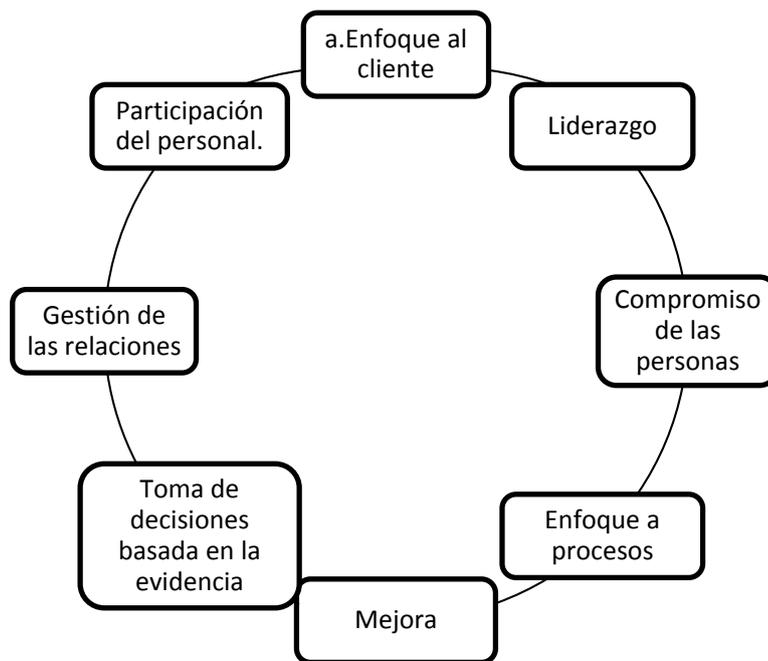


Figura 2: Principios de la gestión de la calidad.

Fuente: (Asociación Española de Normalización y Certificación, 2015).

A.4. Atención al ciudadano según la norma ISO 9001:2008

En cuanto a la norma ISO 9001:2008, integrante fundamental de la familia de normas ISO 9000, promueve la adopción de un enfoque destinado a aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos (Carro & Gonzales, 2011).

Sobre la base de este enfoque, la norma define requisitos con relación a la satisfacción del cliente que constituyen la oportunidad para la realización de todo tipo de acciones, ya que establece qué debe hacerse. Además, la ISO 9001 tiene relación directa con la búsqueda de satisfacción del cliente y lo define "como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad al seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente" que realice la organización. (Asociación Española de Normalización y Certificación, 2015).

En otras palabras, según ISO 9001, una organización debe interesarse genuina y seriamente por la percepción que ofrezcan sus productos o servicios a sus clientes.

Este interés debe expresarse, en una serie de actividades a desarrollar en dos etapas: la primera etapa compuesta por la obtención de información relevante, como las encuestas de satisfacción del cliente, los datos del cliente sobre la calidad del servicio entregado, las encuestas de opinión del usuario, el análisis de la pérdida de organización, las felicitaciones, las garantías utilizadas, los informes de los agentes comerciales, etc. La etapa siguiente es determinar los métodos adecuados para utilizar la información en la etapa anterior, de manera que se pueda generar acciones que favorezcan la mejora de la satisfacción de los clientes.

Se determina la guía de directrices para la mejora del desempeño ISO 9001 (2008), indica que se deben reconocer las múltiples fuentes de información, y que se deben establecer procesos eficaces para recolectarla. También proporciona algunos ejemplos de información sobre la satisfacción del cliente:

- a. Encuestas llenadas por el cliente: la organización pregunta de forma activa.

- b. Quejas del cliente: fuente de información de incalculable valor a disposición de la organización sin mayor trabajo que tomar nota de ellas.
- c. Opiniones del cliente sobre los servicios: el cliente expresa su opinión respecto al servicio, la organización obtiene su opinión de forma pasiva.
- d. Requisitos del cliente e información del contrato: ¿Qué quería el cliente?, ¿Qué le hemos dicho que le íbamos a dar?, y ¿Qué le hemos entregado? Búsqueda activa de información indirecta sobre la satisfacción del cliente.
- e. Necesidades del mercado: qué está esperando el cliente y qué estamos ofreciendo. El cliente tiene expectativas, pero unas más importantes que otras. Conocer en qué medida los puntos fuertes coinciden con lo que el cliente espera es obtener información indirecta sobre su satisfacción de forma activa.

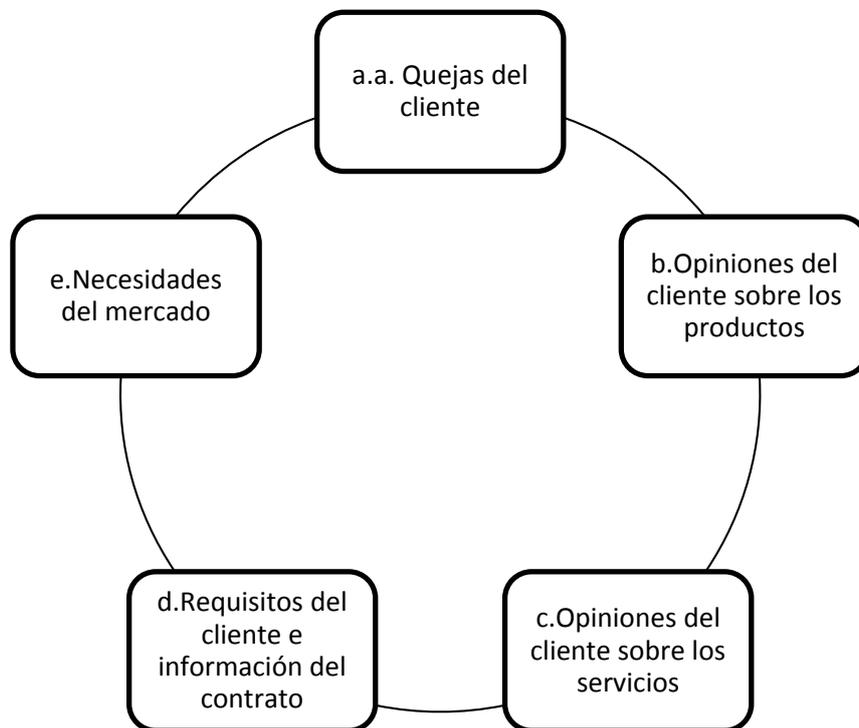


Figura 3: Preguntas de la organización hacia el cliente.

Fuente: (Asociación Española de Normalización y Certificación, 2015).

Al momento de analizar la información sobre la satisfacción del cliente, hay que considerar que las quejas de los clientes son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de las mismas no implica necesariamente

una elevada satisfacción del cliente, y que también aún en los casos en que los requisitos del cliente se han acordado con el mismo y éstos han sido cumplidos, no asegura necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

La norma ISO 9001:2008 estipula la adopción de un sistema de gestión de la calidad la cual debería ser una decisión estratégica de la organización, pues bien, esta estrategia nos sirve para rentabilizar la gestión, aumentar la competitividad y garantizar el futuro de la organización.

Según datos de Asociación Española de Normalización y Certificación –AENOR (2015), los beneficios tras la certificación del sistema de gestión de la calidad pueden ascender hasta un 11%. En los primeros años de vida del sistema, éste beneficio se deberá principalmente a la reducción de los costos de operación, ya que la implementación del sistema de gestión de la calidad, permite un mejor control sobre los procesos, una mejora de las instalaciones, así como una selección más exhaustiva de los proveedores. Todo ello conlleva a una disminución de las reclamaciones del cliente y a una reducción de la reparación de errores además el sistema muestra grandes ventajas.

- a. Buenas relaciones con el usuario
- b. Organización en el trabajo
- c. Aumento de beneficios
- d. Mayor número de usuarios
- e. Motivación del personal
- f. Fidelidad de los clientes
- g. Disminución de los reclamos

Con estas ventajas la ISO 9001 propone aumentar la competitividad, desarrollar un sistema de calidad adecuado que a futuro le permita poder acceder a una certificación de su servicio, ya que al apostarle a un sistema de gestión de la calidad, con un enfoque basado en procesos; que busca que la organización articule sus procesos, procedimientos, tareas, de una forma sistémica, logrando un mejoramiento continuo en su búsqueda por satisfacer al cliente y por incrementar

sus niveles de competitividad en el mercado, la mejor opción que tiene es desarrollar un sistema de gestión de la calidad basada en la norma ISO 9001:2008. La norma ISO 9001:2008, determina características que pueden garantizar al cliente una adecuada prestación de su servicio:

- a. Accesibilidad
- b. Credibilidad
- c. Honestidad
- d. Precisión
- e. Formalidad
- f. Puntualidad
- g. Cortesía
- h. Eficiencia
- i. Rapidez de respuesta
- j. Confort
- k. Efectividad
- l. Confiabilidad
- m. Competencia
- n. Flexibilidad
- o. Seguridad

A.5. Dimensiones de la calidad de atención al ciudadano

Las dimensiones de la calidad son aquellas características distintivas de un servicio que los ciudadanos identifican como necesarias para satisfacer plenamente sus requerimientos o expectativas. Un servicio es de calidad cuando las percepciones igualan o superan las expectativas que sobre él se habían formado; por lo tanto, para la evaluación de la calidad del servicio es necesario contar con esas expectativas y percepciones reales de los clientes. Para determinar las dimensiones de la calidad, se determinan todos aquellos aspectos que inciden directamente sobre la percepción del cliente cuando interactúa con la organización.

Osinergmin considera como agente importante al usuario, es por eso que establece un modelo de excelencia para la orientación al ciudadano; con la finalidad de atender los requerimientos de forma eficiente y oportuna, actualmente viene consolidando la gestión de las oficinas regionales, a las cuales se les ha dotado de mayor capacidad ejecutiva, delegando en ellas funciones de atención de denuncias, registro de hidrocarburos y procesos administrativos sancionadores, teniendo en cuenta lo dispuesto por la Ley de Procedimiento Administrativo General y las características que establece la Presidencia de Consejo de Ministros para una oportuna atención al ciudadano, el listado de características de la ISO 9001 mencionado; la institución establece cuáles serán las dimensiones para poder medir la satisfacción de los usuarios, mediante la Carta de Servicio (UNE) 93200:2008 donde asume compromisos con la ciudadanía.

En dicha carta de servicio la institución se compromete a verificar que se brinden servicios en las mejores condiciones de calidad, de manera continua y segura. Orientándose en materia de reclamos del servicio eléctrico, gas natural o hidrocarburos, de manera sencilla y clara, con tiempo de espera máximo de diez minutos dentro de la oficina, además de realizar el seguimiento debido a los expedientes de los usuarios; se detalla los indicadores establecidos por la institución.

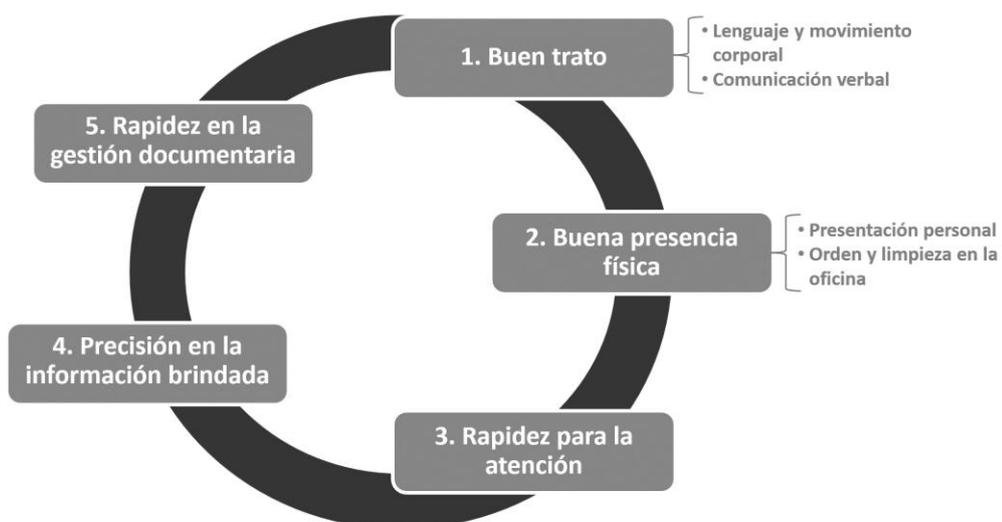


Figura 4: Factores de calidad para la atención al ciudadano

Fuente: (Osinergmin, 2015)

A.5.1. Trato al cliente:

El personal está a disposición del ciudadano con una actitud cordial, de respeto y consideración; mostrándose siempre amable ante el afiliado. El ciudadano requiere recibir un trato amable, cordial y respetuoso, desde que se inicia la atención hasta que recibe la respuesta final. El buen trato del personal aumenta la lealtad a la entidad y transmite confianza en el denunciante. El personal de atención al público se preocupa por los problemas y necesidades del ciudadano vinculadas al servicio y es flexible para dar un trato personalizado a cada usuario.

También es importante garantizar un trato igualitario a todos los usuarios que demandan servicios, sin discriminación de ningún tipo (condición social, localidad de residencia, edad, sexo, etc.). Comprendidos por las actividades, a través de las cuales, la entidad brinda orientación o información sobre los procedimientos administrativos, servicios prestados y servicios no prestados. La orientación, o información, puede estar relacionada a los pasos a seguir, requisitos, costos, características, etc. Se recomienda que la orientación e información esté disponible en el correspondiente portal institucional y que cuente con el suficiente nivel de detalle y claridad en los canales virtuales y telefónicos, lo que permite aminorar el número de desplazamientos y costos del ciudadano para acceder a ellas.

Este componente puede ser medido a través del indicador:

- a) Lenguaje y movimiento corporal.
- b) Comunicación verbal.

A.5.2. Presencia física

De acuerdo a Cedres De Bello (2000) los requerimientos de calidad tienen base en los requerimientos de los usuarios, estos deben ser traducidos y plasmados en el diseño. No es absolutamente necesario involucrar a todos los usuarios en el proceso del diseño. Los requerimientos de calidad pueden ser divididos en categorías funcionales, técnicos y sicosociales. Los requerimientos funcionales se

refieren a las dimensiones de los espacios, la ubicación de las funciones, así como el mobiliario, equipamiento e instalaciones. Los requisitos técnicos son estructuras, materiales, temperatura interna, acústica, iluminación etc. Se garantiza que los empleados tengan apariencia pulcra y profesional; que las instalaciones sean visualmente atractivas, cómodas, amplias y funcionales, que las mismas cuenten con una organización física interna; y equipos modernos.

- a) Presentación personal.
- b) Orden y limpieza en la oficina.

A.5.3. Tiempo de atención

Se garantiza la celeridad en las acciones, la agilidad en las tramitaciones y la prestación de servicios oportunos, realizando gestiones perentorias cuando las situaciones revisten carácter de urgente. Además de estar dispuestos a responder las peticiones de los clientes. Generalmente, el tiempo máximo de espera para ser atendido en las oficinas será de diez minutos.

A.5.4. Información brindada

La calidad de servicio tiene características multidimensionales. En esta línea, se expresaré la importancia de la capacidad de respuesta por parte del personal, Parasuraman, Zeithaml, & Berry (2005) afirman que existen 10 características que determinan el grado de calidad de un servicio brindado, dentro estas tenemos la capacidad de respuesta, esta se ve estrechamente relacionada con el personal, debe contar con la capacitación adecuada para la realización de sus tareas y la prestación de servicios al ciudadano. Se avala la utilización de un lenguaje simple y claro en todos los servicios que presta el organismo, particularmente en aquellos que suponen brindar información al ciudadano. La misma debe estar actualizada y ser completa, veraz, oportuna y pertinente. El ciudadano requiere que se le explique claramente en lenguaje sencillo las alternativas de solución para su problema.

A.5.5. Gestión documentaria

La gestión documentaria representa una serie de procesos que incluyen tecnologías, normas y técnicas para el manejo del flujo de documentos de una

organización, a lo largo del ciclo de vida del mismo, ya sea mediante técnicas manuales o aplicando tecnologías que permiten alcanzar cotas más altas de rendimiento, funcionalidad y eficiencia, de forma que un sistema de gestión documentario tiene como misión *principal* “*el rastreo, almacenamiento y organización de documentos electrónicos y/o imágenes de documentos en papel*”, ayudando y simplificando los tramites a los usuarios. la norma ISO 90001 establece un marco de prácticas para el almacenamiento y recuperación de documentos en conformidad con los objetivos de la organización, sea pública o privada.

Estos procesos pueden darse principalmente a través de:

- a) Atención presencial en oficinas permanentes.
- b) Atención en oficinas móviles (oficinas que se desplazan en distintos puntos de una zona geográfica).
- c) Atención telefónica (actividades del proceso se canalizan por este medio).
- d) Atención con plataformas virtuales o portales webs (todo o parte del proceso).
- e) Estos procesos de atención, deben guardar coherencia con la gestión por procesos y la metodología de simplificación administrativa.

B. Percepción del servicio

B.1. Definición de percepción del servicio

La percepción es la imagen mental que se forma con ayuda de la experiencia y necesidades, es resultado de un proceso de selección, organización e interpretación de sensaciones. Las personas actúan y reaccionan de acuerdo con sus percepciones y no son los sucesos reales lo que valoran; sino lo que los consumidores piensan respecto a ello, es lo que afecta sus acciones y sus hábitos de compra” (Schiffman & Lazar, 2006, p. 122).

Una de las principales disciplinas que se ha encargado del estudio de la percepción ha sido la psicología, en términos generales, tradicionalmente este campo ha definido a la percepción como el proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social.

La percepción de la calidad según Vargas & Aldana (2011) es:

“aquella que siente el cliente, una vez se presta el servicio o se entrega el producto, de acuerdo con las especificaciones y requisitos dados por él mismo”. (...) Es importante comprender lo que implica la percepción, dentro de la atención, porque el cliente determinará el valor percibido a través del desempeño del servicio, de los resultados que obtiene, de esta manera se podrá detectar con mayor facilidad, cuáles son los factores que inducen a identificar el servicio recibido como adecuado (p. 104).

Si bien es cierto cada usuario tendrá una percepción distinta de la atención que va recibir y a la vez generará sus propias críticas, expectativas de atención de distintos niveles, ya que cada persona posee una percepción diferente en relación al servicio y esto tendrá mucho que ver con su condición económica, estatus social, educación, etc. Son muchos factores que determinarán el nivel de exigencia y expectativas de estas personas al momento de recibir el servicio.

B.2. Satisfacción del usuario

La satisfacción es entendida como la aprobación expresada por el usuario, en función de las expectativas que este tiene respecto a la atención que recibe en las diferentes áreas que integran todas las dimensiones de la calidad.

La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas, el usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes. (Ministerio de Salud del Perú, 2002). Por ello, se debe entender que las expectativas comprenden las esperanzas que se forma el usuario antes de ser atendidos, esto se ve estrechamente relacionado por el efecto de promesas de la organización, opiniones del círculo cercano y experiencias del servicio de los usuarios. Para establecer estándares de calidad para un servicio se debe conocer el grado de satisfacción, para poder evaluar dichas expectativas, es importante entender cómo se forman.

En este sentido Zeithaml *et al.* (2005) desarrolló un modelo conceptual sobre la calidad de servicio el cual se basa en que toda organización maneja dos tipos de brechas y una de ellas es la brecha del cliente, objeto de la presente investigación.

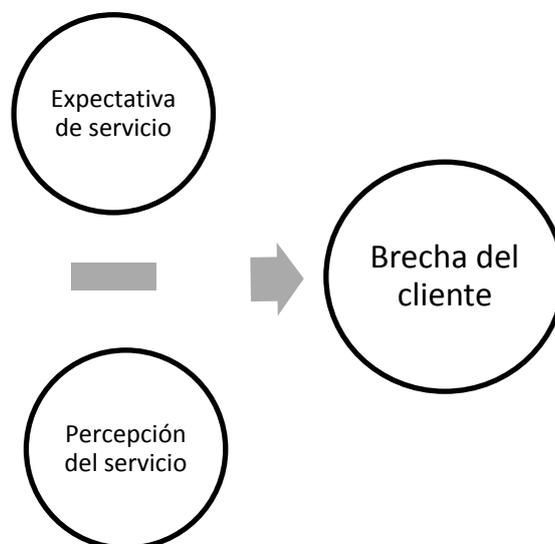


Figura 5: Brecha del cliente

Fuente: (Civera, 2008)

En base a esta definición, los autores señalan la existencia de un servicio esperado, el cual está conformado por dos niveles de expectativas: servicio deseado y servicio adecuado.

“El servicio deseado es lo que el cliente espera recibir, es decir es una combinación de lo que el cliente considera que puede ser el servicio ideal, por otra parte, el servicio adecuado es el nivel de servicio que el cliente puede aceptar” (Zeithaml et al., 2005, p.25).

Todo el análisis que gira en torno a la calidad y la satisfacción se basa en las percepciones del cliente acerca del servicio. El concepto básico es el de servicio percibido tal como se analiza en el modelo de las brechas sobre la calidad en el servicio.

Esto significa que a pesar que los clientes esperan alcanzar un servicio ajustado a sus deseos, reconocen que existen ciertos factores que no siempre hacen posible lograrlo y aceptan hasta un cierto nivel mínimo de desempeño.

También García (2013) respalda que la satisfacción del usuario es la diferencia entre la percepción y la expectativa del usuario; siendo un usuario satisfecho aquel usuario cuya diferencia entre su percepción y expectativa ($p-e$) tiene un valor positivo o igual a cero y el usuario insatisfecho aquel usuario cuya diferencia entre su percepción y expectativa ($p-e$) tiene un valor negativo. Para lo cual es importante saber que expectativa (e) es la valoración de lo que el usuario espera.

Si bien es cierto la satisfacción y la calidad son conceptos cercanos, ambos se organizan comparando expectativas y percepciones en el proceso. En la satisfacción las expectativas se relacionan con las necesidades y preferencias del usuario, en la calidad la comparación se realiza con expectativas de las que el usuario desearía que pasara y que pueda ser por experiencias previas a la atención recibida.

3.3. Definición de términos

Administrado. Persona natural o jurídica (ciudadano) que participa en el procedimiento administrativo (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015, p.113).

Atención de calidad. Proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los usuarios de determinado servicio (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015, p.113).

Calidad. Percepción del servicio recibido, engloba los atributos del servicio prestado, en otras palabras, es la conformidad de los requerimientos. La calidad del cliente en la entrega del servicio, generalmente se relaciona con la satisfacción, pero no es equivalente calidad con satisfacción. (Zeithaml et al., 2005, p. 46).

Expectativa. Deseo o necesidades de los consumidores antes de recibir el servicio, las expectativas presentan dos niveles: el nivel deseado y el nivel adecuado. El primero es, el nivel de servicio que el cliente espera recibir. El nivel adecuado es aquel que el cliente considera aceptable, entre ambos niveles existe una brecha llamada tolerancia (Zeithaml et al., 2005, p.17).

Organización Internacional de Normalización (ISO). La Organización Internacional de Normalización (ISO), nace luego de la Segunda Guerra Mundial, fue creada en 1946. Es el organismo encargado de promover el desarrollo de normas internacionales ISO, derivado del griego isos, que quiere decir igual. Las normas desarrolladas por ISO son voluntarias, comprendiendo que ISO es un organismo no gubernamental y no depende de ningún otro organismo internacional; en consecuencia, no tiene autoridad para imponer sus normas a ningún país. (La Organización Internacional de Normalización [ISO], 2017, p.1).

Organización Internacional de Normalización (ISO) 9001. La ISO 9001 es una norma internacional que toma en cuenta las actividades de una organización, sin distinción de sector de actividad. Esta norma se concentra en la satisfacción del cliente y en la capacidad de proveer productos y servicios que cumplan con las exigencias internas y externas de la organización. Hoy por hoy, la norma ISO 9001

es la norma de mayor renombre y la más utilizada alrededor del mundo (ISO 9001, 2017).

Percepción. Creencias de los consumidores relativas al servicio recibido, los juicios de alta o baja calidad de servicio depende de cómo perciben el resultado actual del servicio (Zeithaml et al., 2005, p.46).

Procedimiento. Secuencia de acciones y actividades concatenadas entre sí, que ordenadas en forma lógica, permiten cumplir un fin u objetivo específico predeterminado. El procedimiento tiene un inicio, desarrolla un conjunto de actividades y tiene un término o resultado. En un procedimiento, cada acción o actividad se justifica en la medida que aporta “valor agregado” en el servicio que debe entregar a los ciudadanos (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015, p.115).

Procesos. Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto de un proceso, se denomina salida, producto o servicio y depende del contexto de la referencia. Los procesos en una organización generalmente se planifican y se realizan bajo condiciones controladas para agregar valor (ISO 9001, 2017).

Satisfacción. Percepción que el cliente tiene sobre el grado en que se ha cumplido sus requerimientos. La satisfacción es un estado psicológico y por tanto subjetivo. La satisfacción del cliente es a la organización, lo que la felicidad es a la persona (Lascurain, 2012).

Servicio. Cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra, que es esencialmente intangible y que no resulta de la propiedad de algo, pudiendo ser asociada o no a un producto físico (Kotler & Armstrong, 2012, p.241).

Sistema de gestión de la calidad. La Norma ISO 9000 refleja cómo se construye este concepto de la conjugación de elementos importantes: Calidad – Gestión de la Calidad – Sistema. Un Sistema de Gestión de la Calidad sería, un conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan, cuyo fin es el de establecer

y lograr la política y los objetivos, en función de dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad (ISO, 2017, p.1).

4. ASPECTO METODOLÓGICO

4.1. Tipo de Estudio

De acuerdo a la orientación fue aplicada. Por su orientación es correlacional debido a que analizó la vinculación entre las dos variables, expectativa y percepción en dos momentos.

4.2. Diseño de Investigación

La investigación realizada fue no experimental y transversal pues la recolección de datos que se llevó a cabo en un momento.

4.3. Población

La población para este proyecto fue finita. Estuvo constituida por 140 usuarios del OSINERGMIN, que hacen reclamos en el tema de energía (servicio eléctrico), dato que fue proporcionado por la gerencia. Este dato se obtuvo conociendo que, diariamente, existe un promedio de 10 personas atendidas. Se multiplicó por los días laborables del mes (20 días) y la cifra fue de 200. En razón a la tasa de repitencia de visitas con las mismas personas es del 30% en un mes; se determinó la población de 140 usuarios.

4.4. Unidad de Análisis y Muestra

Se obtuvo aplicando el muestreo correspondiente. Para determinar el tamaño de muestra de 103, cómo número de ciudadanos pertenecientes al Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Huaraz. Para el cálculo respectivo de la muestra se tomó en cuenta la siguiente fórmula de variables cualitativas:

$$n = \frac{z^2 * pq(N)}{S^2(N - 1) + Z^2 pq}$$
$$103 = \frac{1.96^2 * 0.5x0.5(140)}{0.05^2(140 - 1) + 1.96^2 x0.5x0.5}$$

Donde:

n = tamaño de la muestra, primera aproximación

$Z = 1.96$ para un nivel de confianza de 95%

N = población = 140

$E = 5\%$ de error estándar = 0.05

$p = 50\%$ de probabilidad de éxitos = 0.5

$q = 50\%$ de probabilidad de fracaso = 0.5

$n = 103.$

4.5. Técnicas e Instrumentos de recopilación de datos

La técnica empleada para esta investigación fue la encuesta. El cuestionario, fue el instrumento para la recolección de datos definida como “*un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir*”, (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 285), utilizando preguntas con alternativas tipo Likert de respuesta tipo escala, en función a la naturaleza del indicador.

Se formuló preguntas para las variables correlacionales en función a los indicadores, teniendo en cuenta que para conocer sus expectativas se realizaron las preguntas antes de la recepción de los servicios (mientras esperaban para ser atendidos), por otro lado, fue necesario hacer el mismo tipo de preguntas después que, el usuario recibió el servicio, para poder conocer sus percepciones cabe mencionar que la encuesta se tomó el mismo día de la atención y con apoyo del asistente administrativo de la oficina, quien fue el que aplicó el instrumento.

Como estadístico se utilizó el *Coefficiente kappa de Cohen*, medida estadística que ajusta el efecto del azar en la proporción de la concordancia observada para elementos cualitativos (variables categóricas).

La fiabilidad del cuestionario se hizo a través del estadístico de medida del Alfa de Cronbach. Su validez como instrumento se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir (Quezada, 2015).

4.6. Análisis Estadístico e Interpretación de datos

Para el análisis de datos se utilizó el análisis estadístico, a través de la estadística descriptiva para las variables tomadas individualmente y se presentó en una distribución de frecuencias, específicamente en tablas. Este análisis se realizó de acuerdo con la codificación que se estableció para la recolección de datos. Se efectuó el registro en una base de datos preparada para las mediciones a través del programa SPSS 25. Con este programa se indicó los porcentajes de acuerdo al número de incidencias de las variables. Los porcentajes obtenidos facilitaron la elaboración de gráficas de cada una de las variables establecidas para este aporte de investigación (Quezada, Metodología de la investigación. Estadística aplicada a la investigación, 2012). Para la contratación de la hipótesis general se determinó el coeficiente de correlación de Kappa de Cohen.

Interpretación de datos. Cada dato luego de ser analizado y procesado se presenta en este informe con tablas descriptivas, además de interpretaciones que proporcionan una visión más amplia sobre los resultados.

5. RESULTADOS

a. Resultados Generales

Tabla 2: Género

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Masculino	65	63,1
	Femenino	38	36,9
	Total	103	100,0

El 63.1% pertenece al género masculino; mientras que el femenino está representado por el 36.9%.

Tabla 3: Grado de instrucción

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Secundaria	56	54,4
	Univ Bachiller	18	17,5
	Primaria	15	14,6
	Técnica	14	13,6
	Total	103	100,0

El grado de instrucción secundaria de los usuarios es de 54.4%; seguido por los usuarios con grado de instrucción universitaria representado por 17.5%.

Tabla 4: Tipo de usuario

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Combustible	84	81,6
	Electricidad	19	18,4
	Total	103	100,0

El 81.9% de los usuarios realizan consultas relacionadas al combustible; mientras que el 18.4% realiza consultas de electricidad.

Tabla 5: Tipo de consulta

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Trámite	94	91,3
	Queja	7	6,8
	Información	2	1,9
	Total	103	100,0

El tipo de consulta que más realizan los usuarios son trámites, representado por 91.3%; seguido por quejas con 6.8% y por último los usuarios que solicitan información es 1.9%.

b. Relación entre las expectativas y percepciones en el trato al cliente en la calidad de atención al ciudadano.

Tabla 6: Lenguaje

		Recibido: Lenguaje		
		Percepción casi baja	Percepción casi alta	Total
Expectativa: Lenguaje	Expectativa casi baja	41	3	44
	Expectativa casi alta	3	55	58
	Expectativa alta	0	1	1
Total		44	59	103

Medidas simétricas

	Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Medida de acuerdo Kappa	,863	,050	8,887	,000
N de casos válidos	103			

58 de los encuestados tienen las expectativas casi altas de recibir un correcto lenguaje por parte del orientador, las percepciones son superadas mínimamente con 59 usuarios que califican la percepción como casi alta. A partir de la valoración efectuada con la significación de la Kappa de Cohen de 0.863 se puede decir que existe una buena concordancia.

Tabla 7: Movimiento corporal

		Recibido: Movimiento corporal			Total
		Percepción casi baja	Percepción casi alta	Percepción alta	
Expectativa: Movimiento corporal	Expectativa casi baja	40	0	0	40
	Expectativa casi alta	3	58	1	62
	Expectativa alta	1	0	0	1
Total		40	58	1	103

Medidas simétricas

	Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Medida de acuerdo Kappa	,902	,042	9,455	,000

Es importante resaltar que las expectativas de 40 usuarios son casi bajas frente a las percepciones casi bajas de 40 de ellos; teniendo la valoración efectuada con la significación de la Kappa de Cohen de 0.902, se puede aseverar que existe una muy buena concordancia.

Tabla 8: Comunicación verbal

		Recibido: Comunicación verbal		Total
		Percepción casi baja	Percepción casi alta	
Expectativa: Comunicación verbal	Expectativa casi baja	33	4	37
	Expectativa casi alta	3	60	63
	Expectativa alta	1	2	3
Total		37	66	103

Medidas simétricas

	Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Medida de acuerdo Kappa	,797	,059	8,483	,001
N de casos válidos	103			

Las expectativas de una adecuada comunicación verbal fueron casi altas en 63 encuestados de los 103; las percepciones casi altas fueron de 66 del total de encuestados. La valoración efectuada con la significación de la Kappa de Cohen es de 0.797 por lo tanto se puede afirmar que existe una buena concordancia.

Prueba de Hipótesis:

H₀: No existe una relación entre las expectativas y percepciones en el trato al cliente en la calidad de atención al ciudadano en el OSINERGMIN de Huaraz en el 2018.

H_a: Existe una relación entre las expectativas y percepciones en el trato al cliente en la calidad de atención al ciudadano en el OSINERGMIN de Huaraz en el 2018.

En esta primera dimensión se nota que, al alcanzar la cifra de 0.000, 0.000 y 0.001 (respectivamente en Lenguaje, Movimiento corporal y Comunicación verbal), se rechaza la hipótesis nula, aceptándose la alterna que postula:

“Existe una relación entre las expectativas y percepciones en el trato al cliente en la calidad de atención al ciudadano en el OSINERGMIN de Huaraz en el 2018”

c. Asociación entre las expectativas y percepciones de la presencia física en la calidad de atención al ciudadano.

Tabla 9: Presentación personal

		Recibido: Presentación personal		Total
		Percepción casi baja	Percepción casi alta	
Expectativa: Presentación personal	Expectativa casi baja	36	7	43
	Expectativa casi alta	3	55	58
	Expectativa alta	1	1	2
Total		40	63	103

Medidas simétricas

	Valor	Error estándar	asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Medida de acuerdo Kappa	,764		,063	8,014	,000
N de casos válidos	103				

Las percepciones son casi altas en 63 de los usuarios frente a las expectativas casi altas de 58 de los usuarios. Como se aprecia la valoración efectuada con la significación de la Kappa de Cohen de 0.764 con este resultado se puede decir que existe una buena concordancia.

Tabla 10: Orden

		Recibido: Orden		Total
		Percepción casi baja	Percepción casi alta	
Expectativa: Orden	Expectativa casi baja	29	7	36
	Expectativa casi alta	6	56	62
	Expectativa alta	2	3	5
Total		37	66	103

Medidas simétricas

	Valor	Error estándar	asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Medida de acuerdo Kappa	,642		,073	7,049	,000
N de casos válidos	103				

Las expectativas de un ambiente ordenado fueron casi altas en 62 de los encuestados frente a las percepciones casi altas de 66 de los encuestados. La valoración efectuada con la significación de la Kappa de Cohen es de 0.642, se puede afirmar que existe una moderada concordancia.

Tabla 11: Limpieza en la oficina

		Recibido: Limpieza en la oficina			Total
		Percepción baja	Percepción casi baja	Percepción casi alta	
Expectativa: Limpieza en la oficina	Expectativa casi baja	3	32	3	38
	Expectativa casi alta	3	6	54	63
	Expectativa alta	0	0	2	2
Total		6	38	59	103

Medidas simétricas

	Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Medida de acuerdo Kappa	,679	,066	7,760	,000
N de casos válidos	103			

La limpieza en la oficina esperada por 63 de los usuarios tiene expectativas casi altas; las percepciones son casi altas en 59 de los usuarios. Como se visualiza en la valoración efectuada con la significación de la Kappa de Cohen es de 0.679 entonces se afirma que existe una buena concordancia.

Prueba de Hipótesis:

H₀: No existe una asociación entre las expectativas y percepciones de la presencia física en la calidad de atención al ciudadano en el OSINERGMIN de Huaraz en el 2018.

H_a: Existe una asociación entre las expectativas y percepciones de la presencia física en la calidad de atención al ciudadano en el OSINERGMIN de Huaraz en el 2018.

En esta segunda dimensión se nota que, al alcanzar la cifra de 0.000, 0.000 y 0.000 (respectivamente en Presencia personal, Orden y Limpieza en la oficina), se rechaza la hipótesis nula, aceptándose la alterna que postula:

“Existe una asociación entre las expectativas y percepciones de la presencia física en la calidad de atención al ciudadano en el OSINERGMIN de Huaraz en el 2018”

d. Vinculación entre expectativas y percepciones respecto al tiempo de atención al ciudadano.

Tabla 12: Rapidez

			Recibido: Rapidez			Total
			Percepción baja	Percepción casi baja	Percepción casi alta	
Expectativa: Rapidez	Expectativa casi baja	casi	3	31	3	37
	Expectativa alta	casi	3	8	51	63
	Expectativa alta		0	2	2	4
Total			6	42	56	103

Medidas simétricas

	Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Medida de acuerdo Kappa	,615	,068	7,248	,000
N de casos válidos	103			

La valoración efectuada con la significación de la Kappa de Cohen es de 0.615; es decir, existe una buena concordancia entre las variables. Como se visualiza en la tabla, del total de los usuarios, 63 tiene expectativas casi altas en una atención rápida y 56 de ellos tienen la percepción casi alta.

Tabla 13: Sistema de priorización

			Recibido: Sistema de priorización			Total
			Percepción baja	Percepción casi baja	Percepción casi alta	
Expectativa: Sistema de priorización	Expectativa casi baja		0	28	0	28
	Expectativa casi alta		3	13	56	72
	Expectativa alta		0	3	0	3
Total			40	3	44	103

Medidas simétricas

	Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Medida de acuerdo Kappa	,634	,068	7,457	,000
N de casos válidos	103			

De acuerdo con lo expresado en la tabla, 72 de los usuarios tienen expectativas casi altas en una atención rápida y 44 de ellos tienen la percepción casi alta de recibir una atención rápida. La valoración efectuada con la significación de la Kappa de Cohen es de 0.680, por lo tanto, se puede aseverar que existe una buena concordancia entre las variables.

Prueba de Hipótesis:

H₀: No existe una vinculación entre expectativas y percepciones respecto al tiempo de atención al ciudadano en el OSINERGMIN de Huaraz en el 2018.

H_a: Existe una vinculación entre expectativas y percepciones respecto al tiempo de atención al ciudadano en el OSINERGMIN de Huaraz en el 2018.

En esta tercera dimensión se nota que, al alcanzar la cifra de 0.000 y 0.000 (respectivamente en Rapidez y Sistema de priorización), se rechaza la hipótesis nula, aceptándose la alterna que postula:

“Existe una vinculación entre expectativas y percepciones respecto al tiempo de atención al ciudadano en el OSINERGMIN de Huaraz en el 2018”.

e. Relación entre expectativas y percepciones en la información brindada en la calidad de atención al ciudadano.

Tabla 14: Calidad de información

		Recibido: Calidad de información			Total
		Percepción baja	Percepción casi baja	Percepción casi alta	
Expectativa: Calidad de información	Expectativa casi baja	0	28	0	28
	Expectativa casi alta	3	13	56	72
	Expectativa alta	0	3	0	3
Total		40	3	44	103

Medidas simétricas

	Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Medida de acuerdo Kappa	,572	,073	6,632	,000
N de casos válidos	103			

El valor obtenido con la medición de Kappa de Cohen es 0.572 (hay una moderada concordancia entre las expectativas y percepciones). Las expectativas de la calidad de información son casi altas en 72 de los encuestados en proporción a las percepciones casi altas de 44 del total de los encuestados.

Tabla 15: Pertinencia de la información

		Recibido: Pertinencia de la información		Total
		Percepción casi baja	Percepción casi alta	
Expectativa: Pertinencia de la información	Expectativa casi baja	30	14	44
	Expectativa casi alta	3	53	56
	Expectativa alta	0	3	3
Total		33	70	103

Medidas simétricas

	Valor	Error estándar	asintótica	T aproximada	Significación aproximada
Medida de acuerdo Kappa	,607		,075	6,657	,000
N de casos válidos	103				

El valor obtenido con la medición de Kappa de Cohen se obtiene un valor de 0.607 entonces se puede afirmar que hay una moderada concordancia entre las expectativas y percepciones. Las expectativas casi altas son de 56 de los encuestados en proporción a las percepciones casi altas de 70 del total de los encuestados.

Tabla 16: Lenguaje claro

		Recibido: Lenguaje claro		Total
		Percepción casi baja	Percepción casi alta	
Expectativa: Lenguaje claro	Expectativa baja	0	3	3
	Expectativa casi baja	30	11	41
	Expectativa casi alta	6	52	58
	Expectativa alta	0	1	1
Total		36	67	103

Medidas simétricas

	Valor	Error estándar	asintótica	T aproximada	Significación aproximada
Medida de acuerdo Kappa	,588		,077	6,403	,000
N de casos válidos	103				

El lenguaje claro esperado por el usuario es casi alto en 58 de los casos, las expectativas casi altas tienen un ligero aumento en 67 de los encuestados. Según

Kappa de Cohen se obtiene un valor de 0.588, se puede afirmar que hay una moderada concordancia entre las expectativas y percepciones.

Prueba de Hipótesis:

H₀: No existe una relación entre las expectativas y pertinencia la información brindada en la calidad de atención al ciudadano en el OSINERGMIN de Huaraz en el 2018.

H_a: Existe una relación entre las expectativas y pertinencia la información brindada en la calidad de atención al ciudadano en el OSINERGMIN de Huaraz en el 2018.

En esta cuarta dimensión al alcanzar la cifra de 0.000, 0.000 y 0.000 (respectivamente en calidad de información, pertinencia de la información y lenguaje claro), se rechaza la hipótesis nula, aceptándose la alterna que postula:

“Existe una relación entre las expectativas y pertinencia la información brindada en la calidad de atención al ciudadano en el OSINERGMIN de Huaraz en 2018”.

f. Asociación entre las expectativas y percepciones en la gestión documentaria en la calidad de atención al ciudadano.

Tabla 17: Seguimiento apropiado

			Recibido: Seguimiento apropiado		Total
			Percepción casi baja	Percepción casi alta	
Expectativa: apropiado	Seguimiento	Expectativa casi baja	32	11	43
		Expectativa casi alta	6	52	58
		Expectativa alta	1	1	2
Total			39	64	103

Medidas simétricas

	Valor	Error estándar	asintótica	T aproximada	Significación aproximada
Medida de acuerdo Kappa	,625		,076	6,570	,000
N de casos válidos	103				

Las expectativas casi altas de 58 del total de encuestados son superadas ligeramente con las percepciones casi altas de 64 de los encuestados, a partir de

la valoración efectuada con la significancia de Kappa de Cohen se obtiene un valor de 0.625, se puede decir que hay una buena concordancia entre las expectativas y percepciones.

Tabla 18: Uso de sistema de gestión

		Recibido: Uso de sistema de gestión			Total
		Percepción baja	Percepción casi baja	Percepción casi alta	
Expectativa: Uso de sistema de gestión	Expectativa casi baja	3	23	20	46
	Expectativa casi alta	3	28	20	51
	Expectativa alta	0	4	2	6
Total		40	6	55	42

Medidas simétricas

	Valor	Error estándar asintótica	T aproximada	Significación aproximada
Medida de acuerdo Kappa	-,041	,082	-,498	,619
N de casos válidos	103			

Las expectativas, en el uso de sistema de gestión son casi altas según 51 de los encuestados, frente a las percepciones casi altas de 55 de los encuestados. A partir de la valoración efectuada con la significancia de Kappa de Cohen se obtiene un valor de -0.041, se expresa que se encuentra sin acuerdo las expectativas y percepciones.

Prueba de Hipótesis:

H₀: No existe una asociación entre las expectativas y percepciones en la gestión documentaria en la calidad de atención al ciudadano en el OSINERGMIN de Huaraz en el 2018.

H_a: Existe una asociación entre las expectativas y percepciones en la gestión documentaria en la calidad de atención al ciudadano en el OSINERGMIN de Huaraz en el 2018.

En esta quinta dimensión se nota que, al alcanzar la cifra de 0.000, y 0.619 (respectivamente en seguimiento apropiado y uso de sistema de gestión), se acepta parcialmente la hipótesis nula que postula:

“Existe una asociación entre las expectativas y percepciones en la gestión documentaria en la calidad de atención al ciudadano en el OSINERGMIN de Huaraz en el 2018”.

Tabla 19: Estadística de fiabilidad

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Expectativas	,969	13
Percepciones	,957	13

El índice de consistencia interna que toma valores entre 0 y 1 sirve para comprobar si el instrumento que se está evaluando recopila información defectuosa, teniendo en cuenta los 13 elementos que forman parte de los indicadores de la presente investigación, por tanto, su interpretación de 0.969 y 0.957 (para cada variable, respectivamente) indica que, cuanto más se acerque el índice al extremo 1, mejor es la fiabilidad, considerando una fiabilidad respetable a partir de 0,80.

6. DISCUSIÓN

El objetivo de estudio se orientó a medir el grado de relación entre las expectativas y percepciones de los usuarios con la calidad de atención del OSINERGMIN de Huaraz en el 2018. Como lo establece Fernández & Montañez (2008) en sus conclusiones afirman que la calidad de servicios incide directamente en la satisfacción del usuario, esta afirmación se ve respaldada por Henostroza & Muñoz (2008) quienes sustentan que la insatisfacción de los clientes es debido a la baja calidad en los aspectos como empatía, cordialidad e incumplimiento de promesas por parte del personal, es importante tener en cuenta lo planteado por Merino (1999) los requerimientos de los clientes están evolucionando, conllevando un incremento de los niveles de exigencia respecto de las entidades en aspectos relacionados con la calidad de servicio. Para ello, se plantearon cuatro hipótesis cuyo análisis se desarrolla a continuación.

En la primera hipótesis se plantea la existencia de una relación entre las expectativas y percepciones en el trato al cliente en la calidad de atención al ciudadano en el OSINERGMIN de Huaraz en el 2018. Se demuestra que en efecto si existe una relación entre las expectativas y percepción en el trato al cliente; tal como lo establece Romero (2008), la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención es baja cuando el personal se muestra insensible ante el dolor, despreocupada frente a sus necesidades, sin amabilidad al atenderlo, despreocupada frente a la invasión de la privacidad, falta de cortesía. De la misma manera lo confirma Blanco (2001), indica que para llegar a la calidad es necesario cumplir con los factores intrínsecos al proceso de atención como la empatía, buen trato, consideración, respeto y atención como características para desarrollar una atención de calidad, el trato al cliente es la dimensión del servicio que capta en mayor medida la percepción del cliente y en las organizaciones la percepción es realidad. Esta dimensión está compuesta por tres indicadores; el uso correcto del lenguaje, movimiento corporal y comunicación verbal; revela que si bien es cierto, existe un nivel de coincidencia muy alto en estos indicadores, si bien no llegan al cumplimiento total (100%), ni lo sobrepasan (>100%), esto indicaría un grado

aceptable del servicio dado; el valor de la concordancia supera en los 3 casos, el 79% pero hay que tener en cuenta que existe más de un tercio de los usuarios que tiene las expectativas bajas de recibir un servicio adecuado, las expectativas son casi bajas en los tres indicadores, se encuentran representados con 42.7%, 38.8% y 35.9% respectivamente; el alto número del cumplimiento podría deberse a las bajas expectativas de los usuarios.

En la segunda hipótesis se postula que las expectativas y percepciones de la presencia física en la calidad de atención al ciudadano tienen una asociación directa en el OSINERGMIN de Huaraz en el 2018. Después de aplicar el cuestionario a los usuarios se confirma que existe una asociación directa entre la presencia física y la calidad de atención al ciudadano; Cedres De Bello (2000) confirma este hallazgo, menciona que para lograr la satisfacción de los usuarios es necesario cubrir sus requerimiento con una infraestructura con ambientes humanizados y menos estresantes; cumplir estos requisitos satisface a los usuarios, genera un impacto positivo en la calidad del servicio, se logra garantizando una ambiente más humanizado y menos estresante; esto también es confirmado por Suárez (2015) quien avala que los elementos tangibles inciden en la calidad del servicio mediante una correcta infraestructura de las instalaciones donde se brinda el servicio. La presencia física garantiza que los empleados tengan apariencia pulcra y profesional; que las instalaciones sean visualmente atractivas, cómodas, amplias y funcionales, que las mismas cuenten con una organización física interna; y equipos modernos. Según los datos obtenidos de los indicadores (presentación personal, orden y limpieza en la oficina) se puede decir que el nivel de concordancia de lo esperado/recibido en los tres indicadores no superan el 76.4%, esto se debería a que en su mayoría los usuarios tiene las expectativas casi altas de encontrar una presencia física adecuada; el 56.3% de los usuarios ingresa a la oficina del Osinergmin con una expectativa casi alta de encontrar al personal con una presencia física limpia, de la misma manera el 60.2% y el 61.2 % de los usuarios espera observar una oficina ordenada y limpia, estas expectativas son cubierta ligeramente con las percepciones casi altas de los usuarios, en tanto se

puede decir que los usuarios esperan encontrar un ambiente limpio, cómodo y adecuado en las instalaciones del Osinergmin; pero si bien es cierto lo encuentran estas características no complacen del todos a los requerimientos de los usuarios.

En la tercera hipótesis se plantea, la existencia de una vinculación entre las expectativas y percepciones respecto al tiempo de atención en la calidad de atención al ciudadano en el OSINERGMIN de Huaraz en el 2018, esta dimensión cuenta con dos indicadores que son, la rapidez y el sistema de priorización, ambos indicadores tienen las expectativas más altas frente a los demás indicadores, las expectativas son casi altas por el 61.2% de usuarios en recibir una atención con rapidez, de la misma manera el 69.9% de los encuestados tienen las expectativas casi altas en el uso del sistema de priorización de la institución, pero la concordancia demuestra ser un tanto deficiente, teniendo como base las siguientes valoraciones, el 61.5% y el 63.4%, estos son los más bajos en comparación a las otras dimensiones. Como lo respalda Deming (2005) y González (2015) el eficiente uso del tiempo tiene relación directa con la obtención de la calidad; a pesar que la institución establece un tiempo de espera máximo de 10 minutos, este tiempo no es informado a los usuarios, esta sería la causa de la subjetividad del tiempo de espera. En desacuerdo con lo expresado por Sánchez (2012) quien afirma que el tiempo de espera para ser atendido no resulta estar asociado a la satisfacción; en este caso el tiempo resulta un atributo muy valorado por los usuarios; pero es el atributo con el más bajo nivel de cumplimiento.

Respecto a la cuarta hipótesis de estudio, se planteó que las expectativas y percepciones se encuentran relacionadas en la información brindada en la calidad de atención al ciudadano en el OSINERGMIN de Huaraz en el 2018. De acuerdo con el estudio realizado se puede afirmar que existe una relación entre las expectativas de la pertinencia de la información brindada con la calidad de atención. Esta dimensión se encuentra compuesta, por calidad de información, pertinencia de la información y lenguaje claro; las expectativas del primer indicador de la información de calidad tiene como datos que el 69.9% de los encuestados tienen las expectativas casi altas, pero el nivel de concordancia es de 57.2%, quiere decir

que este atributo cumple ligeramente con lo que esperan los usuarios; al igual que en el caso de la pertinencia de la información, el 54.4% de los usuarios tiene las expectativas casi altas, pero el grado de concordancia de estos requerimientos es de 60.7% y por último el indicador del uso de un lenguaje claro los usuarios tiene expectativas casi bajas en 39.8% y aun así el grado de concordancia es de solo 58.8% entonces; se puede afirmar que el usuario ingresa a las instalaciones con expectativas casi bajas de recibir un lenguaje claro y en efecto sus percepciones son casi bajas, al no esperar mucho de esta dimensión los usuarios se conforman con una regular atención. Tal como lo avala Parasuraman, Zeithaml, & Berry (2005), la capacidad de respuesta tiene una estrecha relación con el logro de la calidad, puesto que consideran la importancia de la capacidad de respuesta por parte del personal para la obtención de la calidad, se debe utilizar un lenguaje simple y claro en todos los servicios que presta la institución; esta afirmación también la respalda Ñahuirima (2015) que evidencia una relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción debido que la capacidad de respuesta comprende el uso de un lenguaje claro, para dar respuesta ágil y oportuna a los clientes y proporcionar un servicio rápido, que preferiblemente supere sus expectativas.

Finalmente, la última hipótesis postula que las expectativas y percepciones en la gestión documentaria en la calidad de atención al ciudadano tienen una asociación directa en el OSINERGMIN de Huaraz en el 2018. Se evidencia la existencia de la relación entre las expectativas y percepciones de la gestión documentaria. La gestión documentaria se inicia con la recepción de la solicitud de inicio del procedimiento administrativo, solicitud de prestación de servicios en exclusividad y servicios no prestados en exclusividad y finaliza con la ejecución del acto administrativo o de la actuación material. Los elementos calificados por el usuario fueron, el seguimiento apropiado y el uso de sistema de gestión; los usuarios tienen las expectativas casi altas de recibir un servicio adecuado en el seguimiento de sus trámites, después de recibir el servicio, el nivel de concordancia es de 62.5%; pero en el uso de sistema de gestión, las expectativas son casi bajas en 44.7% de los usuarios y el nivel de concordancia para este indicador se encuentra sin acuerdo

entre las expectativas y percepciones, evidenciaría el poco grado de satisfacción de los usuarios. Si bien la gestión documentaria es parte de un proceso de calidad, tal como lo menciona Bastidas (2016) quien mediante su investigación determino una mejora en la satisfacción del usuario interno, pero no se estaría alcanzando con los grados de rendimiento, funcionalidad y eficiencia de la organización, esta se ve afectada y lo peor es la deficiente capacidad de cubrir las expectativas de los usuarios.

Una de las limitaciones de esta investigación fue considerar el estudio como carácter sectorial, determinado a un territorio geográfico concreto, es por ello, la importancia de tomar con cautela los resultados y no realizar las generalizaciones debido a las diferentes realidades de otras zonas geográficas.

Como sugerencias de otras investigaciones que se pueden derivar, de este estudio, es conocer el porqué de las expectativas bajas del ciudadano en recibir un buen servicio, conocer si las expectativas bajas son solo con los servicios públicos o también con los servicios privados.

7. CONCLUSIONES

1. A nivel general, el estudio evidencia que existe una relación entre las expectativas y percepciones en el trato al cliente en la calidad de atención al ciudadano en el OSINERGMIN de Huaraz en el 2018, se demuestra de manera notoria que un buen trato al usuario garantiza que los procedimientos se efectúen de manera eficiente.
2. Las expectativas y percepciones de la presencia física en la calidad de atención al ciudadano tienen una asociación directa en el OSINERGMIN de Huaraz en el 2018, puesto que la presentación personal, el ambiente ordenado y la limpieza en la oficina evidencian que si existe la posibilidad de afectar la calidad de atención brindada al usuario.
3. Hay una vinculación entre las expectativas y percepciones respecto al tiempo de atención en la calidad de atención al ciudadano en el OSINERGMIN de Huaraz en el 2018, debido que después de la aplicación de la técnica de recolección de datos, es decir con la información obtenida en las encuestas que se realizaron se ha logrado evidenciar que aspectos como, celeridad en las acciones y la agilidad en los trámites influyen de manera directa en la calidad de atención que se le brinda al cliente.
4. Las expectativas y percepciones se encuentran relacionadas con la información brindada en la calidad de atención al ciudadano en el OSINERGMIN de Huaraz en el 2018, un lenguaje sencillo y pertinente del personal hacia el usuario hace que la solución a un problema del cliente se realice de manera más rápida.
5. Las expectativas y percepciones en la gestión documentaria en la calidad de atención al ciudadano tienen una asociación directa en el OSINERGMIN de Huaraz en el 2018. Se confirma que procedimientos adecuados y apropiados mejoran la prestación del servicio hacia el usuario.

8. RECOMENDACIONES

A continuación de manera específica, se formulan cuatro recomendaciones que se desprenden del número de conclusiones halladas:

1. El área de atención al usuario debe recibir talleres periódicos para poder aprender a desarrollar una comunicación verbal y no verbal más asertiva, de esta manera se tratará de mejorar los aspectos mencionados anteriormente con la finalidad de obtener el bienestar del usuario.
2. Es preciso que el personal tenga una apariencia pulcra, profesional y que las instalaciones cumplan con una buena organización física interna que asegure la comodidad al cliente.
3. Sería conveniente que el personal de atención al usuario, sugiera la implementación de formularios virtuales para que los usuarios puedan realizar sus reclamos, quejas y trámites de manera online, de esa manera se descongestionaría la oficina y se podría agilizar las gestiones, los trámites de manera rápida y eficiente, para que al usuario no le genere malestar esperar demasiado tiempo por solo un trámite; sería de gran ayuda tener en cuenta la implementación de una atención rápida, exclusiva para los usuarios que solo deseen presentar los formularios sin tener que hacer colas.
4. Es importante que el personal cuente con capacitaciones constantes, en materia de actualización de la normativa, sería de gran utilidad preparar un pequeño discurso para las preguntas frecuentes de los usuarios, así se trasladarían la información en un lenguaje claro y sencillo; de esa manera se podría llevar a cabo de forma competente la prestación de servicios.
5. Finalmente, Se hace importante seguir los siguientes procesos de atención a la ciudadanía: Atención presencial en oficinas permanentes, atención en Oficinas Móviles, atención telefónica, atención mediante plataformas virtuales o portales webs, y otros con la finalidad de que estos procesos beneficien la gestión documentaria y se ejecuten de manera activa para que satisfaga la necesidad del usuario.

9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, I. (2011). *Introducción a la calidad*. Madrid: Ideaspropias.
- APA. (2013). *Manual de estilo de publicaciones de la American Psychological Association*. México DF: CemPro.
- Asociación Española de Normalización y Certificación. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos*. Madrid: AENOR.
- Bastidas, J. (2016). *Desarrollo e implementación del sistema de tramite documentario en la Municipalidad Provincial de Huancayo para la atención de expedientes*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera ed.). Bogotá: Pearson.
- Blanco, A. (2007). *Atencion al cliente*. Madrid: Piramide .
- Bravo, M. (2011). *Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa*. Quito: Universidad Técnica Particular de Loja.
- Carro, R., & Gonzales, D. (2011). *Administración de la producción y las operaciones*. Buenos Aires: Pincu industria gráfica.
- Cedres, S. (2000). Humanización y calidad de los ambientes. *Codigo de ética y deontología*. (C. M. Perú., Ed.) Lima, Lima, Perú. Obtenido de <http://www.dgiem.gob.pe/humanizacion-y-calidad-de-los-ambientes/hospitalarios/Colegio>
- Civera, M. (2008). *Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función al modelo establecido*. Castellón: Universitat Jaume I.
- Cobra, M. (2000). *Marketing de servicio*. Colombia: Editorial Thompson P.
- Crosby, P. (2008). *La calidad no cuesta: el arte de cerciorarse de la calidad*. México: Continental.
- Deming, W. (2005). *Calidad, productividad y competitividad*. Madrid: Díaz de Santos.

- Energía, S. N. (1 de Enero de 2017). *Sociedad Nacional de Minería Petroleo y Energía*. Obtenido de <http://www.snmpe.org.pe/>
- Enríquez, A., Sanchez, J., & Abril, C. (2006). *Manual para la integracion de sistemas de gestion*. Madrid: Fundacion confemetal.
- Fernández, G., & Montañez, E. (2008). *Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de las empresas operadoras de telefonía móvil de la ciudad de Huaraz*. Huaraz: UNASAM.
- Fox, A., Maguiña, I., & Mercado, F. (10 de 10 de 2015). <http://www.congreso.gob.pe/>. Recuperado el 20 de 09 de 2017, de <http://www.congreso.gob.pe/>.
- García, D. (2013). *Percepcion y expectativas de la calidad de la atencion de los usuarios del centro de salud*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Gonzáles, A. (2014). *Investigación básica y aplicada en el campode las ciencias económico administrativas*. México: Colofón.
- González, R. (2015). *Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala servqual*. Nueva Granada: Universidad Militar Nueva Granada.
- Hawkins, D., Coney, K., & Best, R. (2004). *Comportamiento del consumidor*. Ciudad de México: Mc Graw Hill.
- Henostroza, L., & Muñoz, R. (2008). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Hidrandina SA de la ciudad de Huaraz*. Huaraz: UNASAM.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigacion* (Quinta ed.). Bogotá: McGraw-Hill.
- Hoffman, D. (2011). *Marketing de servicios*. México: Cenegage Learning Editores.
- Ishikawa, K. (2004). *Introducción al control de calidad*. Madrid: Díaz de Santos.

- Juran, J. (2010). *Juran y la planificación para la calidad*. Madrid: Diaz de Santos S.A.
- Kogan, L. (2012). *La caja negra. Relatos de investigación*. Lima: UP.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Marketing*. Ciudad de México: Pearson.
- La Organización Internacional de Normalización. (20 de 09 de 2017). *La Organización Internacional de Normalización*. Recuperado el 20 de 09 de 2017, de La Organización Internacional de Normalización: <https://www.iso.org>
- Lascurain, I. (2012). *Diagnostico y propuesta de mejora de calidad en el servicios de una empresa de unidades electricas ininterrumpida*. Ciudad de México: Universidad Iberoamericana.
- Levine, D., & Toffel, M. (18 de 01 de 2010). *Harvard Business School*. Recuperado el 16 de 09 de 2017, de Harvard Business School: <http://www.hbs.edu>
- Ley N° 27444, Diario Oficial El Peruano (Lima,Perú 21 de 03 de 2001).
- Ley N° 26734, Diario Oficial El Peruano (Lima,Perú 30 de 12 de 1996).
- Mercado, S. (2012). *¿Cómo hacer una tesis?* México: Mercadeo.
- Merino, J. (1999). *Calidad del servicio bancario*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Ministerio de Salud del Perú. (2002). *Encuesta de satisfacción de usuarios eternos del servicio de salud*. Lima: Ministerio de Salud del Perú.
- Moller, C. (2004). *Calidad personal: la base de todas las demas calidades*. Barcelona: Illustrated.
- Nava, V. (2005). *¿Qué es la calidad?* Ciudad de México: Limusa.
- Norma ISO 9001. (18 de 09 de 2017). <https://www.iso.org/>. Obtenido de <https://www.iso.org>

- Ñahuirima, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del Distrito de Andahuaylas, Provincia de Andahuaylas, Región Apurímac, 2015*. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Osinergmin. (2015). *Protocolo de atención al cliente en oficinas regionales, I1-OC-PE-02*. Lima: Osinergmin.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2015). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía*. Lima: Neva studio.
- Quezada, N. (2012). *Metodología de la investigación. Estadística aplicada a la investigación*. Lima: Macro.
- Quezada, N. (2016). *Estadística con SPSS 24*. Lima: Macro.
- Romero, L. (2008). *“Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Sánchez, L. (2012). *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León*. Monterrey: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Schiffman, L., & Lazar, L. (2006). *Comportamiento del consumidor* (Septima ed.). México: Pearson Educación S.A.
- Schmerler, D. (2005). *Carta de servicio: compromisos con el ciudadano en la orientación y atención*. Lima: Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería.
- Suárez, R. (2015). *El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo Servqual caso: Centro de Idiomas de la Univeridad Nacional del Callao periodo 2011-2012*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Universidad Esan. (8 de 10 de 2016). *Universidad ESAN*. Recuperado el 15 de 08 de 2017, de Universidad ESAN: <https://www.esan.edu.pe>

Vargas, M., & Aldana, L. (2011). *Calidad y servicio: conceptos y herramientas*. Bogotá: Ecoe ediciones.

Zeithaml, V., Berry, L., & Parasuraman, A. (2005). *Ofrecer un servicio de calidad*. New York: New York University.

Anexo: Matriz de consistencia

Reporte de control mensual de atención en la Oficina de Huaraz



Código: FS-OC-PE-01
Revisión: 01
Fecha: 27.02.2015

CONTROL MENSUAL DE ATENCIONES EN OFICINAS DE OSINERGMIN

Mes	Oficinas	Orientaciones registradas - Osmac (H)					Total de orientaciones - Osmac (H)	Verificación de orientaciones - Osmac			Tempos de espera - Osmac		Disculpas por la espera - Osmac			Total de requerimientos SIBED y SIGED (H)	MCED Eficacia de tramites (%)	
		Electricidad	Hidrocarburos	Minería	Gas Natural	General		Muestreo (H)	Verificaciones Conformes (H)	Eficacia de orientación (%)	Tickets atendidos (H)	Tickets atendidos en <10 min (H)	Cumplimiento de tiempos de espera > 10 min (%)	Tickets atendidos en > 10 min (H)	Brindo disculpas por la espera (%)			Cumplimiento disculpas por la espera (%)
III TRIMESTRE	Amazonas	34	65	0	0	4	103	18	14	78%	103	102	99%	1	0	0%	277	99%
	Ancash	92	42	0	0	3	137	24	13	54%	137	133	97%	4	0	0%	536	88%
	Ajajuma	15	16	1	0	3	35	9	6	67%	35	35	100%	N/A	N/A	N/A	183	99%
	Arequipa	54	86	0	0	0	140	23	10	87%	140	137	98%	3	0	0%	1725	89%
	Ayacucho	211	173	1	7	14	406	74	63	85%	406	406	100%	N/A	N/A	N/A	818	94%
	Cajamarca	90	150	1	4	7	252	40	23	58%	252	251	100%	1	0	0%	597	98%
	Cusco	68	205	1	0	0	314	58	56	97%	314	314	100%	N/A	N/A	N/A	1266	90%
	Huancaavelica	135	230	0	0	8	373	68	66	97%	373	372	100%	1	0	0%	460	100%
	Huanuco	285	9	0	0	17	311	57	40	70%	311	311	100%	N/A	N/A	N/A	1083	99%
	Ica	126	42	0	50	3	221	35	19	54%	221	219	99%	2	0	0%	1032	99%
	Jumb	84	118	4	0	8	214	40	38	95%	214	214	100%	N/A	N/A	N/A	1737	90%
	La Libertad	324	184	0	2	1	511	94	94	100%	511	511	100%	N/A	N/A	N/A	2037	98%
	Lambayeque	195	186	0	0	10	391	67	44	66%	391	356	91%	35	24	69%	1213	89%
	Loreto	53	37	0	0	0	90	18	8	44%	90	90	100%	N/A	N/A	N/A	822	95%
	Mada de Dios	46	492	0	1	6	544	96	83	86%	544	544	100%	N/A	N/A	N/A	293	100%
	Moquegua	63	99	0	7	36	205	34	17	50%	205	204	100%	N/A	N/A	N/A	169	99%
	Pasco	30	40	0	0	2	72	12	8	67%	72	64	89%	8	7	88%	396	94%
	Piura	105	0	0	1	0	106	19	10	53%	106	106	100%	N/A	N/A	N/A	1008	99%
	Puno	181	1100	0	0	18	1300	255	187	73%	1300	1218	94%	82	0	0%	1004	98%
	San Martín	22	61	0	0	1	84	12	12	100%	84	84	100%	N/A	N/A	N/A	561	99%
	Tarma	112	114	1	4	10	241	41	36	88%	241	238	99%	3	1	33%	832	96%
	Tumbes	106	13	0	1	1	121	22	20	91%	121	121	100%	N/A	N/A	N/A	579	100%
	Ucayali	125	180	0	1	1	307	55	36	65%	307	306	100%	1	0	0%	597	93%
	Lima Sur (SAM)	79	547	0	80	13	719	31	30	97%	719	701	97%	18	17	94%	1714	96%
	Lima Norte (Los Olivos)	379	504	0	655	40	1578	214	210	98%	1578	1574	100%	4	0	0%	1709	99%
	Julico	27	139	0	0	0	166	9	3	33%	166	166	100%	N/A	N/A	N/A	91	99%
	Mazamari	199	69	0	0	0	262	47	47	100%	262	262	100%	N/A	N/A	N/A	172	99%
	Tarma	127	24	35	0	80	246	45	44	98%	246	246	100%	N/A	N/A	N/A	72	95%
	Taybamba	53	5	0	0	5	63	11	9	82%	63	63	100%	N/A	N/A	N/A	0	N/A
	Lima Sur Chilo (Callate)	54	19	0	1	3	77	10	8	80%	77	77	100%	N/A	N/A	N/A	30	99%
	Lima Sureste (Pta. Areña)	180	162	0	218	28	590	87	87	100%	590	590	100%	N/A	N/A	N/A	401	100%
	San Isidro	80	118	4	264	20	486	22	20	91%	4039	3688	91%	351	349	99%	7303	100%
	Magdalena	111	88	3	53	3	258	38	35	92%	2997	2859	95%	138	60	43%	8107	100%
Lima Sureste (SA)	410	15	0	204	4	633	96	96	100%	633	639	99%	4	3	75%	426	100%	
Lima Norte Chico (Huacho)	139	7	0	0	0	146	23	22	96%	136	136	100%	N/A	N/A	N/A	128	99%	
Callao	285	12	0	30	1	338	48	48	100%	338	338	100%	N/A	N/A	N/A	300	100%	
Pichari	181	40	0	0	47	268	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	19	N/A	
Andahuayles	111	74	1	0	8	194	29	14	48%	194	191	98%	3	0	0%	0	N/A	
Yurimagas	15	37	0	0	3	55	13	9	69%	55	55	100%	N/A	N/A	N/A	0	N/A	
Ilo	80	61	0	5	39	185	30	15	83%	185	185	100%	N/A	N/A	N/A	185	98%	
Chota	68	48	0	0	3	119	18	9	50%	119	118	99%	1	0	0%	61	89%	
Jam	67	66	0	0	8	141	23	18	78%	141	140	99%	1	0	0%	140	93%	
Quilabamba	21	24	0	1	0	45	N/A	N/A	N/A	46	46	100%	N/A	N/A	N/A	127	N/A	
La Merced	47	38	0	0	37	122	20	20	100%	122	122	100%	N/A	N/A	N/A	130	100%	
Chimbote	54	18	0	1	0	73	13	13	100%	73	73	100%	N/A	N/A	N/A	113	90%	
CENTRO DE ATENCIÓN	39	9	7	64	4	138	22	20	91%	138	137	99%	1	0	0%	-	N/A	
STAC (Servicio telefónico de atención al ciudadano)	2827	7520	166	6681	2700	19903	2745	2489	91%	completamiento en TE <15 seg	-	-	79%	N/A	N/A	N/A	-	N/A
Canal Virtual	747	438	31	192	613	2021	-	-	-	2021	2020	100%	N/A	N/A	N/A	-	N/A	
TOTAL POR SECTOR	9946	13757	231	8538	2823	35285	4765	4189	88%	21294	20630	98%	662	461	70%	41153	97%	

Problema	Objetivo	Hipótesis	Var	Indicadores
General				
¿Cuál es el grado de relación entre las expectativas y percepciones de los usuarios con la calidad de atención del OSINERGMIN de Huaraz en el 2018?	Medir el grado de relación entre las expectativas y percepciones de los usuarios con la calidad de atención del OSINERGMIN de Huaraz en el 2018.	Existe una relación significativa entre las expectativas y percepciones de los usuarios con la calidad de atención del OSINERGMIN de Huaraz en el 2018	Calidad de atención al ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> • Lenguaje • Movimiento corporal • Comunicación verbal • Presentación personal • Orden • Limpieza en la oficina • Rapidez • Sistema de priorización • Calidad de información • Pertinencia de la información • Lenguaje claro • Seguimiento apropiado • Uso de sistema de gestión
Específicos				
<p>a. ¿Cuál es el grado de relación entre las expectativas y percepciones en el trato al cliente en la calidad de atención al ciudadano en el OSINERGMIN de Huaraz en el 2018?</p> <p>b. ¿Cuál es el grado de asociación entre las expectativas y percepciones de la presencia física en la calidad de atención al ciudadano en el OSINERGMIN de Huaraz en el 2018?</p> <p>c. ¿Cuál es el grado de vinculación entre las expectativas y percepciones respecto al tiempo de atención en la calidad de atención al ciudadano en el OSINERGMIN de Huaraz en el 2018?</p> <p>d. ¿Cuál es el grado de relación entre las expectativas y percepciones en la información brindada en la calidad de atención al ciudadano en el OSINERGMIN de Huaraz en el 2018?</p> <p>e. ¿Cuál es el grado de asociación entre las expectativas y percepciones en la gestión documentaria en la calidad de atención al ciudadano en el OSINERGMIN de Huaraz en el 2018?</p>	<p>a. Determinar el grado de relación entre las expectativas y percepciones en el trato al cliente en la calidad de atención al ciudadano en el OSINERGMIN de Huaraz en el 2018.</p> <p>b. Conocer el grado de asociación entre las expectativas y percepciones de la presencia física en la calidad de atención al ciudadano en el OSINERGMIN de Huaraz en el 2018.</p> <p>c. Medir el grado de vinculación entre las expectativas y percepciones respecto al tiempo de atención en la calidad de atención al ciudadano en el OSINERGMIN de Huaraz en el 2018.</p> <p>d. Establecer el grado de relación entre las expectativas y percepciones en la información brindada en la calidad de atención al ciudadano en el OSINERGMIN de Huaraz en el 2018.</p> <p>e. Establecer el grado de asociación entre las expectativas y percepciones en la gestión documentaria en la calidad de atención al ciudadano en el OSINERGMIN de Huaraz en el 2018.</p>	<p>a. Existe una relación entre las expectativas y percepciones en el trato al cliente en la calidad de atención al ciudadano en el OSINERGMIN de Huaraz en el 2018.</p> <p>b. Las expectativas y percepciones de la presencia física en la calidad de atención al ciudadano tienen una asociación directa en el OSINERGMIN de Huaraz en el 2018.</p> <p>c. Hay una vinculación entre las expectativas y percepciones respecto al tiempo de atención en la calidad de atención al ciudadano en el OSINERGMIN de Huaraz en el 2018.</p> <p>d. Las expectativas y percepciones se encuentran relacionadas en la información brindada en la calidad de atención al ciudadano en el OSINERGMIN de Huaraz en el 2018.</p> <p>e. Las expectativas y percepciones en la gestión documentaria en la calidad de atención al ciudadano tienen una asociación directa en el OSINERGMIN de Huaraz en el 2018.</p>	Calidad de atención al ciudadano	

Mes	Oficinas	Orientaciones registradas - Osimac (#)					Total de orientaciones - Osimac (#)	Total de requerimientos SIREG y SIGED (#)	Verificación de orientaciones - Osimac			Tiempos de espera - Osimac		
		Electricidad	Hidrocarburos	Minería	Gas Natural	General			Muestreo (#)	Verificaciones Conformes (#)	Eficacia de orientación (%)	Tickets atendidos (#)	Tickets atendidos en <15 min (#)	Cumplimiento tiempos de esp (%)
SEPTIEMBRE	Amazonas	13	22	0	0	1	36	57	5	5	100%	36	36	100%
	Ancash	38	19	0	0	3	60	197	10	10	100%	60	47	78%
	Apurimac	8	14	0	0	0	22	41	4	2	50%	22	22	100%
	Arequipa	20	60	0	0	0	80	594	15	14	93%	80	80	100%
	Ayacucho	69	29	0	1	5	104	509	19	19	100%	104	104	100%
	Cajamarca	58	119	0	0	2	179	195	32	27	84%	179	179	100%
	Cusco	12	53	0	0	0	65	435	12	11	92%	65	65	100%
	Huancavelica	53	60	0	0	2	115	157	21	21	100%	115	115	100%
	Huamayo	137	20	0	0	0	157	400	29	29	100%	157	157	100%
	Ica	19	0	0	7	0	26	320	4	3	75%	26	25	96%
	Junín	-	-	-	-	-	-	661	-	-	-	-	-	-
	La Libertad	15	42	0	0	0	57	764	5	5	100%	57	57	100%
	Lambayeque	17	29	0	1	0	47	401	7	4	57%	47	47	100%
	Lorito	6	5	0	0	0	11	258	2	2	100%	11	11	100%
	Madre de dios	22	161	0	0	2	185	97	35	30	86%	185	185	100%
	Moquegua	31	47	0	1	0	79	87	11	9	82%	79	78	99%
	Pasco	3	1	0	0	0	4	67	2	2	100%	4	4	100%
	Piura	29	2	0	0	0	31	537	5	2	40%	31	31	100%
	Puno	65	351	0	0	13	429	271	84	65	77%	429	429	100%
	San Martín	2	48	0	0	0	50	198	3	3	100%	50	50	100%
	Tacna	54	22	0	1	6	83	248	14	14	100%	83	83	100%
	Tumbes	44	1	0	0	0	45	146	8	8	100%	45	45	100%
	Ucayali	44	43	0	0	1	88	236	16	14	88%	88	79	90%
	Lima Sur (SIM)	39	115	0	22	0	176	430	10	7	70%	176	175	99%
	Lima Norte (Los Olivos)	120	124	0	73	8	325	345	34	31	91%	325	303	93%
	Chota	11	11	0	0	0	22	15	4	3	75%	22	22	100%
	Ilo	1	0	0	0	0	1	0	1	1	100%	1	1	100%
	Jaen	0	1	0	4	0	5	40	1	1	100%	5	5	100%
	Julica	4	44	0	0	0	48	146	9	9	100%	48	48	100%
	La Merced	15	7	0	0	0	22	0	-	-	-	22	22	100%
	Masuarí	67	8	0	0	0	75	48	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	Quilabamba	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-
	Tarma	64	19	4	0	15	102	33	19	18	95%	102	102	100%
	Tayabamba	19	1	0	0	4	24	0	4	4	100%	24	24	100%
	Lima Sur Chico (Cajete)	34	7	0	2	0	43	10	6	6	100%	43	43	100%
	Lima Sureste (Sta. Anita)	63	26	0	14	13	116	90	18	18	100%	116	116	100%
	San Isidro	14	19	1	4	0	38	2146	5	5	100%	1125	934	83%
	Magdalena	12	13	0	10	1	36	2319	7	6	86%	1073	886	83%
	Lima Noreste (SIL)	139	1	0	25	0	165	49	27	27	100%	165	165	100%
	Lima Norte Chico (Huacho)	39	42	0	0	0	81	46	11	11	100%	81	81	100%
	Callao	100	4	0	5	0	109	45	19	16	84%	109	109	100%
	Pichari	64	10	0	0	12	86	10	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Andahuaylas	1	2	0	0	0	3	0	1	0	0%	3	2	67%	
Yurimaguas	12	6	0	0	0	18	0	4	4	100%	18	18	100%	
CENTRO DE ATENCIÓN	MAC Lima Norte	7	0	0	6	0	13	-	4	3	75%	13	12	92%
STAC (Servicio telefónico de atención al ciudadano)	1004	2678	52	1303	564	5601	-	681	628	92%	cumplimiento en TE <15 seg	-	-	58%
Canal Virtual	209	102	4	49	170	534	-	-	-	-	534	533	100%	
TOTAL POR SECTOR		2797	4388	61	1528	822	9596	12644	1208	1097	91%	5958	5530	96%



Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo
Facultad de Administración y Turismo

“Expectativas y percepciones de los usuarios con la calidad de atención del organismo supervisor de la inversión en energía y minería, Huaraz, 2017.”

Cuestionario confidencial amparado en el Decreto Legislativo n° 604 – Secreto Estadístico

Presentación e Instrucciones: Estamos realizando un estudio respecto a las expectativas (lo que Ud. espera del servicio) y las percepciones (lo que Ud. ha recibido) respecto a nuestro servicio. No hay respuestas correctas ni incorrectas. Las respuestas serán anónimas. Gracias.

Cuestionario para usuarios

I. Datos de Identificación

1. **Género:** Femenino Masculino
2. **Grado de Instrucción :** Sin Estudios Primaria Secundaria Técnica Universitario
3. **Tipo de usuario:** Electricidad Combustible
4. **Tipo de Consulta:** Trámite Queja Información

Nota: Expectativa: 1: Expectativas bajas; 2: Expectativas casi bajas; 3: Expectativas casi altas; 4: Expectativas altas

Nota: Percepción 1: Percepciones bajas; 2: Percepciones casi bajas; 3: Percepciones casi altas; 4: Percepciones altas

II. Datos de Estudio: Calidad de atención (Expectativa vs Percepción)

	Expectativas				Percepciones			
	1	2	3	4	1	2	3	4
F1: Buen trato: Lenguaje y movimiento corporal	<input type="radio"/>							
1. Mostrar una sonrisa amigable	<input type="radio"/>							
2. Proyectar una expresión calmada, interesada y sincera	<input type="radio"/>							
3. Demostrar seguridad	<input type="radio"/>							
4. Mantener una posición erguida sin brazos cruzados	<input type="radio"/>							
5. Mantener contacto visual mientras se comunica con el ciudadano	<input type="radio"/>							

6. Evitar movimientos muy lentos que refleje desinterés o muy rápidos que perciba que no puede manejar la situación	1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
7. Ser paciente y demostrar especial atención a los ciudadanos con algún tipo de discapacidad o problemas de comunicación	1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
F1: Buen trato: Comunicación verbal	Expectativas 1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	Percepciones 1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
1. Hablar en un tono de voz amable, calmado y demostrando interés	1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
2. Utilizar una correcta entonación, pronunciación, velocidad, ritmo y pausas al hablar	1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
3. Tratarlo de "usted" al ciudadano, como muestra de respeto	1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
4. Nunca interrumpir al ciudadano cuando habla	1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
F2: Buena presencia física: Presentación personal	Expectativas 1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	Percepciones 1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
1. Utilizar una correcta entonación, pronunciación, velocidad, ritmo y pausas al hablar	1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
2. Mantener siempre el cabello ordenado, peinado y sujetado	1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
F2: Buena presencia física: Orden y limpieza	Expectativas 1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	Percepciones 1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
1. Módulo de atención limpio y ordenado	1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
2. Condiciones para transitar libremente y con facilidad	1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
3. Disponer en un lugar visible al público con señaléticas correspondientes (horarios, libros de reclamaciones, atención preferencial, etc)	1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>

4. Disponer de asientos suficientes y en buenas condiciones para el ciudadano	1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
5. Disponibilidad de folletos y formatos actualizados	1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
F3: Rapidez para la atención:	Expectativas 1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	Percepciones 1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
1. El vigilante anota en un ticket la hora de ingreso del ciudadano a la oficina y se lo entrega	1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
2. El EAU (Especialista de Atención al Público) solicita el ticket al ciudadano al momento de llamarlo a ventanilla para su atención	1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
3. El EAU anota en el ticket la hora de inicio de atención y fin de ésta	1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
4. El EAU registra los datos del ticket en el Osimac (opción "Atender Ventanilla") o en el formato correspondiente	1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
F3: Precisión en la información brindada	Expectativas 1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	Percepciones 1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
1. Se le brinda información de forma clara, precisa y completa	1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
2. Se utiliza folletos, formatos, formularios y el portal para ayudar a explicar el tema solicitado por el ciudadano	1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
3. Se brinda información de acuerdo a lo disponible en los sistemas	1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>

Gracias por su colaboración.

4. Disponer de asientos suficientes y en buenas condiciones para el ciudadano	1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
5. Disponibilidad de folletos y formatos actualizados	1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
F3: Rapidez para la atención:	Expectativas 1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	Percepciones 1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
1. El vigilante anota en un ticket la hora de ingreso del ciudadano a la oficina y se lo entrega	1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
2. El EAU (Especialista de Atención al Público) solicita el ticket al ciudadano al momento de llamarlo a ventanilla para su atención	1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
3. El EAU anota en el ticket la hora de inicio de atención y fin de ésta	1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
4. El EAU registra los datos del ticket en el Osimac (opción "Atender Ventanilla") o en el formato correspondiente	1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
F3: Precisión en la información brindada	Expectativas 1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	Percepciones 1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
1. Se le brinda información de forma clara, precisa y completa	1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
2. Se utiliza folletos, formatos, formularios y el portal para ayudar a explicar el tema solicitado por el ciudadano	1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
3. Se brinda información de acuerdo a lo disponible en los sistemas	1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	1 2 3 4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>

Gracias por su colaboración.

Abril 2008

TÍTULO

Cartas de Servicios

Requisitos

Client service charter. Requirements.

Charte du services au client. Exigences.

CORRESPONDENCIA

OBSERVACIONES

ANTECEDENTES

Esta norma ha sido elaborada por el comité técnico AEN/CTN 93 *Consumidores* cuya Secretaría desempeña AENOR.

Editada e impresa por AENOR
Depósito legal: M 19875:2008

© AENOR 2008
Reproducción prohibida

LAS OBSERVACIONES A ESTE DOCUMENTO HAN DE DIRIGIRSE A:

AENOR Asociación Española de
Normalización y Certificación
C Génova, 6 Teléfono 91 432 60 00
28004 MADRID-España Fax 91 310 40 32

9 Páginas

Grupo 5

0 INTRODUCCIÓN

Las Cartas de Servicios se han convertido en una de las herramientas más utilizadas tanto por las Administraciones Públicas como por las empresas para comunicar a sus usuarios los servicios que prestan y los compromisos que asumen en su prestación.

De esta forma, el uso de las Cartas de Servicios se ha convertido en una iniciativa fundamental para la modernización de la gestión de numerosas organizaciones públicas y privadas. Su inclusión en normas de evaluación de la calidad en las administraciones públicas es frecuente. Las entidades locales, autonómicas y estatales regulan su desarrollo y seguimiento como eje fundamental de sus políticas de apoyo a la calidad en la gestión pública.

Las empresas privadas también han utilizado las Cartas de Servicios como compromiso con sus clientes, mejorando su imagen e incentivando el proceso de venta de sus productos o servicios.

Las Cartas de Servicios, además de su función de comunicación, representan una herramienta de gestión que mejora y facilita las relaciones con los usuarios sirviendo también para definir estándares de servicio y establecer objetivos ambiciosos para lograr el mayor impacto posible en los usuarios.

Dentro de una estrategia global de comunicación, las Cartas de Servicios acercan la administración pública o la empresa al usuario, informándole de los niveles de calidad prestados y haciéndole partícipe teniendo en cuenta sus expectativas para la asunción de compromisos.

Estableciendo un nivel adecuado de calidad de los servicios, de acuerdo con las expectativas de los usuarios y de las posibilidades de la entidad responsable de la Carta, se está desarrollando un sistema de control y seguimiento de los procesos que impacta positivamente en la mejora de su gestión.

Existe un amplio abanico de Manuales editados por las administraciones públicas y las empresas para la elaboración de Cartas de Servicios. De ahí que, para poder tener un documento de referencia válido para todos los ámbitos, se haya desarrollado la presente norma, que recoge muchos de los requisitos contenidos en dichos manuales y trata de aportar una visión global pero enriquecedora.

En la elaboración de esta norma se ha tenido como objetivo lograr que las Cartas de Servicios no se conviertan en meras declaraciones de intenciones, olvidando su verdadero sentido: Asumir compromisos de calidad que satisfagan las expectativas de los usuarios.

1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Esta norma especifica los requisitos mínimos del contenido y del proceso de elaboración, seguimiento y revisión de las Cartas de Servicios, tanto de organizaciones públicas como de privadas.

2 DEFINICIONES

2.1 satisfacción:

Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

[UNE-EN ISO 9000:2005; 3.1.4]

2.2 expectativas:

Calidad del servicio esperada por el usuario de acuerdo con sus necesidades, experiencias previas y deseos.

2.3 usuario:

Organización o persona a la que se presta un servicio.

2.4 indicador:

Datos o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad.

[UNE 66175:2003; 3.6]

2.5 compromiso:

Obligación asumida por una organización en la prestación de un servicio.

2.6 objetivo:

Fin último que persigue la organización en la prestación del servicio en el ámbito de sus competencias.

2.7 organización:

Entidad o unidad prestadora del servicio(s) objeto de la Carta.

2.8 servicio:

Resultado de llevar a cabo una actividad, generalmente intangible, por parte de la organización dirigida a los usuarios.

2.9 Carta de Servicios:

Documento escrito por medio del cual las organizaciones informan públicamente a los usuarios sobre los servicios que gestionan y acerca de los compromisos de calidad en su prestación y los derechos y obligaciones que les asisten.

2.10 atributo:

Característica cualitativa del servicio.

NOTA Ejemplos: comodidad, rapidez, profesionalidad del personal.

2.11 soporte divulgativo de la Carta de Servicios:

Documento difundido por cualquier medio en el que se recogen, al menos, aquellos compromisos de calidad asociados a los servicios especificados en la Carta de Servicios.

2.12 dirección:

Persona o grupo de personas que tienen la competencia de decidir sobre la elaboración de la Carta de Servicios y en su caso la aprobación de la misma.

2.13 cliente misterioso:

Práctica mediante la que un inspector valora la prestación de un servicio sin darse a conocer / sin identificarse como tal.

2.14 medida de compensación:

Acción planificada por la organización para resarcir mediante contraprestación el incumplimiento de un compromiso.

2.15 medida de subsanación:

Acción planificada por la organización para disculpar, excusar o reparar el incumplimiento de un compromiso.

3 ESTRUCTURA Y CONTENIDO**3.1 Información**

Los requisitos mínimos de información a incluir en la Carta de Servicios deben ser:

a) Objetivos y fines de la organización prestadora de los servicios objeto de la Carta

La Carta de Servicios debe explicitar los fines de la organización y los objetivos que se persiguen con la publicación de la Carta.

b) Datos identificativos de la organización y del servicio objeto de la Carta

Se debe identificar la organización responsable de la Carta, especificar su denominación completa y el área responsable del (los) servicio(s) objeto de la Carta.

c) Relación de los servicios prestados

Se deben enumerar exclusivamente y de forma detallada los servicios respecto de los cuales se asumen compromisos.

d) Información de contacto con la organización prestadora del servicio

Se deben especificar las direcciones postales, telefónicas y telemáticas de todas las oficinas donde se prestan los servicios objeto de la Carta, indicando claramente la forma de acceso y los medios de transporte. Asimismo, se debe detallar, si aplica, el horario y los medios y lugares de atención al público.

NOTA Se recomienda incluir mapa de ubicación de servicio, en su caso.

e) Derechos y obligaciones concretos de los usuarios en relación con los servicios que se prestan

La Carta de Servicios debe recoger los derechos y obligaciones de los usuarios establecidos por la organización y los reconocidos expresamente por el ordenamiento jurídico vigente.

f) Relación actualizada de las normas reguladoras de cada uno de los servicios que se prestan, si las hubiera

La Carta de Servicios debe permitir al usuario el conocimiento de la normativa vigente aplicable a los servicios objeto de la Carta.

g) Formas de participación

La Carta de Servicios debe recoger las formas de participación del usuario, al menos, en los procesos de revisión de la Carta.

h) Fecha de entrada en vigor**3.2 Compromisos de calidad e indicadores**

La Carta debe incluir los compromisos de calidad asumidos por la organización y los indicadores que permitan medir su cumplimiento.

3.3 Mecanismos de comunicación externa e interna

La organización debe establecer los mecanismos oportunos para dar a conocer la Carta de Servicios tanto interna como externamente, véase el capítulo 5.

3.4 Medidas de subsanación o compensación en el caso de incumplimiento de los compromisos

La organización debe establecer medidas de subsanación o de compensación ante el incumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta.

3.5 Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado

Se deben especificar las formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones relativas tanto a la prestación de los servicios incluidos en la Carta como al incumplimiento de los compromisos asociados a dichos servicios. Deben ponerse a disposición de los usuarios las vías de presentación de las sugerencias, quejas y reclamaciones.

Asimismo, se debe informar sobre el plazo de contestación de quejas y reclamaciones, por parte de la organización prestadora del servicio. Dicha respuesta debe abordar el contenido de la queja o reclamación y contestarse de forma personalizada.

NOTA En la medida de lo posible, la organización debería establecer un mecanismo para el tratamiento de las sugerencias.

4 ASPECTOS METODOLÓGICOS EN EL DESARROLLO DE LA CARTA

4.1 Elaboración

4.1.1 Decisión de elaborar la Carta de Servicios

La decisión de elaboración de la Carta de Servicios es responsabilidad de la dirección de la organización.

La dirección debe:

- 1 Determinar qué servicios dentro de la organización son objeto de inclusión en una Carta de Servicios. Para ello puede utilizar los criterios de especificidad, magnitud de los servicios prestados y su impacto en los usuarios, y autonomía y singularidad de la unidad prestadora.
- 2 Impulsar la elaboración de la Carta de Servicios, proporcionando los recursos humanos y materiales necesarios.

NOTA La toma de decisión de elaborar la Carta de Servicios debería quedar registrada.

4.1.2 Constitución del equipo de trabajo

La elaboración de una Carta de Servicios debe realizarse por un equipo de trabajo de carácter multidisciplinar, constituido por personas que representen a los diferentes niveles de la organización.

La designación de los miembros del equipo es responsabilidad de la dirección de la organización.

El equipo debe contemplar la inclusión de, al menos:

- responsables del servicio sobre el que se van a establecer compromisos;
- personas de la organización que presten directamente el servicio y conozcan sus procesos internos.

En todo caso, los miembros del equipo, antes de iniciar su cometido, se capacitarán recibiendo la formación sobre Cartas de Servicios que se considere necesaria.

Entre las personas que constituyen el equipo de trabajo se nombrará una persona que lo represente cuando sea preciso y que realice las tareas de coordinación durante el proceso de elaboración de la Carta de Servicios.

Sería aconsejable que la dirección incluyera en el equipo de trabajo, al menos, a una persona con conocimientos o experiencia en la elaboración de Cartas de Servicios y a representantes de los usuarios.

4.1.3 Identificación de las expectativas

Para la correcta formulación de los compromisos de la Carta, es imprescindible la identificación previa de las expectativas de los usuarios para cada servicio que recoja la Carta.

La medición de estas expectativas incidirá sobre aquellos atributos de la prestación del servicio identificados como relevantes por los usuarios y en los que resulta esencial un funcionamiento correcto para satisfacer sus expectativas.

Por cada atributo identificado se deben registrar valores cuantitativos.

NOTA Para identificar las expectativas de los usuarios que reciben los servicios, el equipo de trabajo podrá utilizar la información aportada por las siguientes fuentes y herramientas:

- Personas en contacto con los usuarios.
- Encuestas (de expectativas y percepciones) realizadas a los usuarios.
- Procedimientos e instrucciones de trabajo relativos al servicio.
- Sugerencias, quejas y reclamaciones de los usuarios.
- Informes.
- Memorias.
- Paneles de usuarios.
- Grupos focales.
- Otros.

Debe quedar registro de la identificación de las expectativas sobre los atributos del servicio relevantes para los usuarios.

4.1.4 Identificación de Procesos ligados a los servicios de la Carta

Se deben identificar y definir los procesos que facilitan la prestación de los servicios objeto de la Carta.

La definición de los procesos debe incluir: el objetivo, las entradas, las actividades y sus responsables, las salidas, los indicadores de gestión del proceso, y las interacciones con otros procesos.

Se deben establecer las correlaciones entre cada una de las actividades del proceso de prestación del servicio y los atributos del servicio identificados como relevantes por los usuarios.

4.1.5 Comparación del nivel de prestación de los servicios objeto de la Carta con las expectativas del usuario

A partir de las expectativas de los usuarios, la organización debe comparar el nivel de prestación del servicio con el nivel esperado por los usuarios en relación con los atributos de calidad. Sólo los niveles que sean acordes con las expectativas de los usuarios serán susceptibles de ser objeto de compromiso de la Carta.

En la medida en que el nivel de prestación esté por debajo de las expectativas del usuario se debe evaluar la causa y establecer, cuando proceda, un plan de mejora en el que se identifiquen las medidas a adoptar para alcanzar el nivel de satisfacción de dichas expectativas.

4.1.6 Establecimiento de compromisos de calidad e Indicadores para su medición

Una vez comprobado el grado de cumplimiento de los niveles de calidad esperados por los usuarios, el equipo de trabajo determinará los compromisos de calidad que pueden incluirse en la Carta de Servicios, teniendo en cuenta la orientación y las prioridades estratégicas del servicio objeto de la Carta que tenga establecidas la organización y si la organización cumple ya los niveles de calidad esperados por el usuario y por tanto, puede responder a sus expectativas.

En base a lo anterior se establecerán todos los compromisos de calidad que pueden ser asumidos por la organización. Todos los servicios objeto de la Carta deben tener, al menos, un compromiso de calidad asociado.

Los compromisos deben ser cuantificables, susceptibles de ser invocados por el usuario, inequívocos y estar redactados en lenguaje sencillo.

Los compromisos deben referirse a los atributos del servicio identificados como relevantes por los usuarios.

Todo compromiso debe ir vinculado, al menos, a un indicador de medición de su grado de cumplimiento.

El cumplimiento de cada uno de los compromisos de calidad establecidos en la Carta se medirá periódicamente a través de uno o más indicadores, definidos por la unidad responsable de la Carta.

Los indicadores deben estar íntimamente relacionados con los niveles de calidad fijados para cada atributo de calidad del servicio identificado como relevante por los usuarios.

La definición de los indicadores debe:

- establecer qué medir y cómo y cuándo medirlo;
- tener asignados responsables para su medición y análisis.

La expresión numérica de los indicadores puede presentarse en forma de valores absolutos, porcentuales o de ratios (relación entre variables), de tal manera que permitan apreciar los niveles reales de calidad de la prestación de los servicios objeto de la Carta.

4.1.7 Redacción de la Carta de Servicios

La redacción de la Carta de Servicios debe:

- Utilizar un lenguaje claro y sencillo, evitando en su caso expresiones complejas o excesivamente técnicas.
- Ser concisa y unívoca: No debe contener declaraciones genéricas o ambiguas que pudieran inducir a confusión o a diferentes interpretaciones sobre los compromisos asumidos por la organización.

4.1.8 Aprobación de la Carta

Una vez elaborada, la Carta debe ser aprobada por la dirección de la organización o por la autoridad competente, en su caso.

4.2 Seguimiento de la Carta de Servicios

La organización debe establecer un sistema periódico de seguimiento del cumplimiento de los compromisos de la Carta, por medio de los indicadores definidos y de las quejas y reclamaciones por incumplimiento de los compromisos.

NOTA Se puede complementar con otros mecanismos que la organización considere oportunos, tales como: cliente misterioso, visitas in situ, etc.

Si la medición del indicador da como resultado el incumplimiento del compromiso o existen quejas o reclamaciones sobre el mismo, la organización debería implantar las acciones oportunas para corregir las deficiencias en la calidad de sus servicios, proponiendo, en su caso, nuevos compromisos de mejora (o modificación de los existentes) de acuerdo con los resultados de la medición.

La organización responsable de la Carta debe realizar el seguimiento y elaborar un informe sobre los resultados obtenidos.

El resultado del seguimiento de los compromisos debe ser comunicado interna y externamente en la forma y periodicidad que se considere oportunas.

4.3 Revisión y actualización de la Carta de Servicios

Las Cartas deben incluir la fecha de edición y un plazo de vigencia.

Las Cartas de Servicios deben ser actualizadas por la unidad responsable de su seguimiento siempre que haya modificaciones en los servicios prestados o por otras modificaciones sustanciales en los datos que contengan.

NOTA Modificaciones sustanciales son aquellas que afectan al contenido esencial de la Carta.

En cualquier caso, las Cartas de Servicios deben ser revisadas al menos cada dos años, con el fin de que los servicios definidos, los compromisos y los indicadores que aparecen en ellas reflejen la realidad del Servicio ofrecido por la organización.

La metodología de revisión y actualización de la Carta se basará en la empleada para su elaboración.

5 COMUNICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

La organización debe planificar las acciones de comunicación interna y externa del contenido y los resultados de cumplimiento de los compromisos de la Carta.

5.1 Comunicación Interna

Se deben establecer mecanismos eficaces para difundir la Carta a toda la organización (por ejemplo, reuniones de presentación del personal, publicación en la intranet, comunicaciones escritas, artículos en publicaciones internas, etc.).

5.2 Comunicación externa

Se deben utilizar canales de comunicación que garanticen la difusión y accesibilidad de la Carta a todos los usuarios del servicio.

Para ello la organización elaborará y mantendrá actualizados los soportes divulgativos de la Carta de Servicios que se consideren más idóneos para su difusión (folletos publicitarios, Web, cartelería, etc.). Para la redacción del soporte divulgativo se debe utilizar un lenguaje y formato adaptado a los usuarios.

El contenido mínimo del soporte divulgativo debe incluir:

- identificación de los servicios objeto de la Carta;
- compromisos asumidos en la prestación de estos servicios;
- forma de consulta de los indicadores de medición del cumplimiento de los compromisos y sus resultados;
- forma de consulta de la legislación aplicable;
- forma de consulta de los derechos y obligaciones del usuario;
- formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones y plazo de contestación;
- medidas de subsanación o compensación por incumplimiento de los compromisos;
- datos identificativos de la organización responsable de la Carta;
- fecha de entrada en vigor;
- periodicidad con la que se divulgan los resultados del cumplimiento de los compromisos.

NOTA 1 La organización podrá, en su caso, incluir información adicional en el soporte divulgativo de la Carta de Servicios.

NOTA 2 El contenido fotográfico del soporte divulgativo no debería desvirtuar la realidad del servicio.

CARTA DE SERVICIO	
“ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN DE DENUNCIAS EN EL SERVICIO ELÉCTRICO”	
Código: CDS-DSR-01 Revisión: 08 Fecha: 22.11.2016	
Presentación de la Institución	Somos el organismo regulador que supervisa a las empresas eléctricas y de combustibles para que cumplan sus obligaciones técnicas y legales. Verificamos que brinden sus servicios en las mejores condiciones de calidad, y de manera continua y segura. Asimismo supervisamos que las infraestructuras y operaciones de las empresas mineras sean seguras. También brindamos orientación para resolver tus consultas y atendemos tus denuncias.
Responsable	División de Supervisión Regional
Objetivo:	Darte a conocer nuestros compromisos relacionados con la orientación y atención de tus denuncias sobre el servicio eléctrico.
Descripción del Servicio:	a. Orientación ante consultas del servicio eléctrico y b. Atención de denuncias En los principales temas: <ul style="list-style-type: none"> • Deberes y derechos como usuarios. • Explicación del recibo de luz. • Cobros excesivos en el recibo de luz. • Cortes del servicio. • Variación de la tensión eléctrica en su domicilio. • Fallas en los postes y cables de luz. • Deficiencias en el alumbrado público. • Cálculo de su consumo mensual. • Consejos para ahorrar energía • Recomendaciones para prevenir accidentes eléctricos. • Consultas sobre la solicitud de instalación de nuevos suministros. • Entre otros.
Marco Normativo:	Puedes encontrar información sobre el marco normativo relacionado con nuestro servicio de orientación y atención de denuncias en el servicio eléctrico en el siguiente enlace: www.osinergmin.gob.pe/cds2/electricidad-MN.html

Compromisos con el Ciudadano
<p>1. Compromisos de Calidad:</p> <p>C01 Brindarte un trato amable, cordial y respetuoso, en la atención de tus consultas y denuncias.</p> <p>C02 Absolver tus consultas de manera clara.</p> <p>C03 El tiempo máximo de espera para ser atendido en nuestras oficinas será de diez minutos.</p> <p>C04 El tiempo máximo de espera para ser atendido por nuestro servicio telefónico de atención al cliente será de quince segundos.</p> <p>C05 Responder tus consultas realizadas por medio de la página web en un plazo máximo de tres días hábiles.</p> <p>C06 Brindarte información del estado de tu denuncia, en cualquiera de nuestros canales de atención, a partir del tercer día hábil después de recibida.</p> <p>C07 Responder tus denuncias en un plazo máximo de doce días hábiles después de recibidas.</p>

2. Medios de acceso:

- Ingresando a la página web:
www.osinergminorienta.gob.pe
- Acudiendo a nuestras oficinas de atención al usuario ubicadas en todo el país. Puedes encontrar los horarios, direcciones y teléfonos en <http://www.osinergminorienta.gob.pe/web/ciudadano/encuentranos/oficinas>
- Llamando a nuestro servicio telefónico de atención al cliente (01) 2193410 en Lima o la línea gratuita 0800-41800 para llamadas desde provincias.

3. Derechos y Obligaciones del ciudadano:

El ciudadano tiene derecho a lo siguiente:

- Ser atendido sin distinción en cualquiera de nuestras oficinas. Recibirán atención preferencial las personas comprendidas en la Ley N° 27408, tales como mujeres embarazadas, personas con discapacidad, adultos mayores, niños y niñas. Recibir orientación y atender tus denuncias a través de cualquiera de nuestros canales de atención: oficinas, vía telefónica y página web.
- Presentar una reclamación, a través del Libro de Reclamaciones, si no estás conforme con la atención recibida por Osinergmin o por el incumplimiento de algún compromiso.

El ciudadano tiene las siguientes obligaciones:

- Al presentar una denuncia deberás identificarte y proporcionar tus datos personales para brindarte una respuesta a tu denuncia.
- Brindar información completa sobre tu denuncia.
- Cuando llames o acudas a Osinergmin debes hacerlo en los horarios de atención, direcciones y teléfonos indicados en <http://www.osinergminorienta.gob.pe/web/ciudadano/encuentranos/oficinas> Puedes llamar a nuestro servicio telefónico de atención al cliente (01) 2193410 en Lima o la línea gratuita 0800-41800 para llamadas desde provincias.
- Comunicarte cortésmente con la persona que te atiende.

4. Formas de Participación del Ciudadano:

Para la participación del ciudadano existen los siguientes canales de atención:

- Para participar en la revisión o proponer mejoras a nuestros servicios o compromisos de calidad, puedes escribirnos al correo electrónico atencionalcliente@osinergmin.gob.pe o llamarnos al (01)2193400 anexo 1802.
- Para una reclamación por el incumplimiento de algún compromiso o por no estar conforme con la atención recibida en Osinergmin, puedes solicitar el **Libro de Reclamaciones**, disponible en cualquiera de nuestras oficinas y requerir información sobre el estado de tu reclamación luego de 3 días hábiles después de haberla presentado. Resolveremos tu reclamación y te enviaremos una respuesta en un plazo máximo de 15 días hábiles.

5. Indicadores de nuestros compromisos y acción ante incumplimientos:

Nuestro Compromiso	Indicadores de cumplimiento	Meta
C01: Brindarte un trato amable, cordial y respetuoso en la atención de tus consultas y denuncias.	% de satisfacción en el atributo de calidad "Personal amable, cordial y receptivo"	≥ 80%
C02: Absolver tus consultas de manera clara.	% de satisfacción en el atributo de calidad "Buena orientación y explicación"	≥ 80%
C03: El tiempo máximo de espera para ser atendido en nuestras oficinas será de diez minutos.	% de de atenciones presenciales con tiempos de espera menor o igual a 10 minutos.	100%
C04: El tiempo máximo de espera para ser atendido vía telefónica por nuestro servicio de atención al cliente será de quince segundos.	% de tiempos de espera para ser atendido por nuestro servicio telefónico de atención al cliente menor o igual a 15 segundos.	100%
C05: Responder tus consultas realizadas por medio de la página web en un plazo máximo de 3 días hábiles.	% de consultas ingresadas por web que son respondidas en un tiempo menor o igual a 3 días hábiles.	100%
C06: Brindarte información del estado de tu denuncia, en cualquiera de nuestros canales de atención, a partir del tercer día hábil después de recibida.	% de denuncias con información actualizada en el sistema a partir del tercer día hábil de recibida.	100%
C07: Responder tus denuncias en un plazo máximo de 12 días hábiles después de recibidas.	% de cumplimiento de atención de denuncias dentro del plazo de 12 días hábiles.	100%

Responsable: DSR División de Supervisión Regional

6. Acciones ante Incumplimiento de Nuestros Compromisos:

Si existe algún incumplimiento de nuestros compromisos procederemos a realizar las acciones necesarias para subsanar la omisión, de ser el caso.

Asimismo, te brindaremos nuestras disculpas verbalmente, por correo electrónico u oficio, según corresponda.

7. Forma de Comunicación del Cumplimiento de los Compromisos:

Publicamos trimestralmente el cumplimiento de estos compromisos en la página web <http://www.osinergmin.gob.pe/cds2/electricidad.html>

Vigencia de Carta de Servicio: Nuestros compromisos están vigentes desde noviembre del 2016, por un periodo de dos años.

Elaborado por: Huber Mallqui Ayala  Especialista de Electricidad	Revisado por: Fátima Mercado Gavino  Coordinadora del Sistema Integrado de Gestión – DSR
---	---

Aprobado por:
Ing. Víctor Murillo Huamán



Firmado Digitalmente
por: MURILLO HUAMAN
Victor
(FAU20376082114)
Fecha: 29/11/2016
12:46:08

Gerente
División de Supervisión Regional