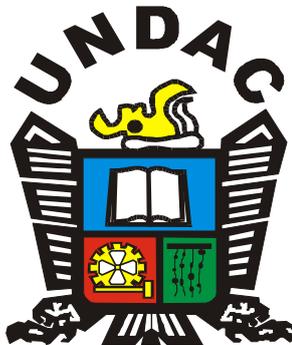


UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

**Calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el
Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de la
Región Pasco, 2023**

Para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autores:

Bach. Judith Laura CARRION URCOS

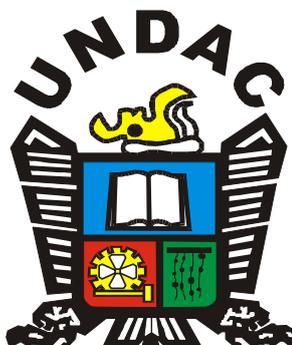
Bach. Lidia Jakeline SOTO COLQUI

Asesor:

Dr. Fortunato Tarcisio INGA JACAY

Cerro de Pasco – Perú – 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

**Calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el
Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de la
Región Pasco, 2023**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. César Wenceslao RAMOS INGA
PRESIDENTE

Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE
MIEMBRO

Dr. Ygnacio Alfredo PAITA PANEZ
MIEMBRO



INFORME DE ORIGINALIDAD N° 039-2024-UI/FACE-UNDAC

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:

Judith Laura CARRION URCOS - Lidia Jakeline SOTO COLQUI

Escuela de Formación Profesional

ADMINISTRACIÓN

Tipo de trabajo:

Tesis

Título del trabajo

Calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de la Región Pasco, 2023

Asesor:

Dr. Fortunato Tarcislo INGA JACAY

Índice de Similitud: **21%**

Calificativo

APROBADO

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 22 de Agosto de 2024.



Firmado digitalmente por CARDENAS
SINCHE José Antonio FAU
20104600046 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 22.08.2024 09:45:29 -05:00

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE
DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN

DEDICATORIA

A mi madre que está en el cielo Antonia Urcos Mayta, por haber sido uno de los pilares más importantes en mi vida. A mi Padre Melchor Carrión por todos sus consejos y ser mi fuente de inspiración para cada uno de mis logros. Y a toda mi familia por su apoyo y amor incondicional.

Judith Laura

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy actualmente; muchos de mis éxitos y logros se los debo a ustedes y a mis abuelos que son las personas después de mis padres que más se preocupan por mí.

Lidia Jakeline

AGRADECIMIENTO

Nuestro especial agradecimiento a nuestro divino creador Dios, al guiarnos nuestro diario caminar y permitir culminar nuestra carrera profesional.

Agradecemos a nuestros seres más queridos por acompañarnos cada día de nuestras vidas, quienes hicieron posible culminar satisfactoriamente nuestra formación profesional.

Reconocemos el apoyo desinteresado de los servidores del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de la Región Pasco, al brindarnos información importante al resolver el cuestionario, la misma que permitió terminar nuestra investigación. Gracias infinitas a sus directivos y servidores.

Es importante agradecer a los docentes de la Escuela de Formación Profesional de Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, por impartir sus conocimientos y formarnos profesionalmente.

Judith Laura y Lidia Jakeline

RESUMEN

La investigación titulada Calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de la Región Pasco, 2023, tuvo como propósito determinar la relación que existe entre calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco, 2023. Para alcanzar los objetivos se empleó una investigación básica, con enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, considera una investigación no experimental, con una muestra de 101 usuarios. El resultado obtenido permite afirmar que existe una correlación positiva moderada entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco. Para concluir, determinamos que existe una correlación positiva moderada entre calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco, con un coeficiente de correlación de 0.518 y un valor de significancia de 0.000. Destacamos que en la medida que la calidad del servicio mejore, la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco se verá incrementada.

Palabras clave: calidad de servicio, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, satisfacción del usuario, rendimiento percibido, expectativas y percepción del servicio.

Judith Laura y Lidia Jakeline

ABSTRACT

The purpose of the research entitled Quality of service and user satisfaction in the Supervisory Body for Investment in Energy and Mining of the Pasco Region, 2023, was to determine the relationship between quality of service and user satisfaction in the Supervisory Body for Investment in Energy and Mining of Pasco, 2023. In order to achieve the objectives, a basic research was used, with a quantitative approach, correlational level, considering a non-experimental research, with a sample of 101 users. The results obtained allow us to affirm that there is a moderate positive correlation between quality of service and user satisfaction in the Supervisory Body for Investment in Energy and Mining of Pasco. To conclude, we determined that there is a moderate positive correlation between service quality and user satisfaction in the Supervisory Body for Energy and Mining Investment of Pasco, with a correlation coefficient of 0.518 and a significance value of 0.000. We emphasize that as the quality of service improves, the satisfaction of users in the Supervisory Body for Investment in Energy and Mining of Pasco will increase.

Key words: service quality, tangible elements, reliability, responsiveness, security, empathy, user satisfaction, perceived performance, expectations and perception of service.

Judith Laura y Lidia Jakeline

INTRODUCCIÓN

Los usuarios presentan un conjunto de requerimientos que deben ser abordadas por las entidades del sector público, para satisfacer estas necesidades los productos o servicios deben cumplir con un conjunto de atributos que son valorados por los usuarios. Se denomina usuario a toda persona que requiere los servicios de salud, agua y desagüe, energía eléctrica, educación, accesos a los medios de comunicación, entre otros.

En la calidad del servicio destacan varios aspectos que conducen a la experiencia del usuario. Esto incluye la calidad de la información, la manera como se trata al usuario, también contempla la disposición del servidor para atender a los usuarios. El tiempo de espera para ser atendido en gran medida genera un descontento. Además, los retrasos en la resolución de las quejas o reclamos contribuyen al descontento de los usuarios.

La satisfacción de los usuarios es entendida como la calidad de servicio ofrecida por las entidades comprendidas en el sector público. Esto significa estar contento con el producto o servicio proporcionada por un determinado sector.

La investigación se ilustra en cuatro capítulos, los contenidos se centran en temas específicos estructurados de manera comprensible, conforme a los aspectos siguientes:

El primer capítulo, comprende el problema de investigación. En la cual identificamos y determinamos el problema. Además, se delimita el estudio, se formula el problema y objetivos, abordando la justificación, también establecemos los límites que orientan la investigación.

En el segundo capítulo, se elabora el marco teórico, donde presentamos los antecedentes más resaltantes de la investigación y se establece las bases teóricas. Se define los términos básicos y se propone las hipótesis, identificando las variables del estudio. Posteriormente, se detalla la operacionalización de las variables, en la cual se resalta los indicadores que serán materia de medición.

El tercer capítulo, hace referencia la metodología y técnicas de la investigación. Se describe el tipo del estudio, su nivel y método aplicado en la investigación. Detallamos la población y muestra empleada en el estudio, también seleccionamos el proceso de validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación. Así mismo, especificamos las técnicas de procesamiento de datos, como también el tratamiento estadístico. En este apartado se aborda la orientación ética.

El cuarto capítulo, contempla los resultados y discusión de la investigación. Describimos el trabajo de campo y se presenta el análisis e interpretación de los resultados a partir del cuestionario de investigación. Realizamos la prueba de hipótesis y desarrollamos la discusión de resultados.

En la parte final contemplamos las conclusiones y recomendaciones extraídas de los resultados de la investigación. Así mismo presentamos los anexos.

Judith Laura y Lidia Jakeline

ÍNDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
ÍNDICE	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE GRÁFICOS	

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	Identificación y determinación del problema	1
1.2.	Delimitación de la investigación.....	4
1.3.	Formulación del problema	4
1.3.1.	Problema general	4
1.3.2.	Problemas específicos.....	4
1.4.	Formulación de objetivos.....	5
1.4.1.	Objetivo general.....	5
1.4.2.	Objetivos específicos	5
1.5.	Justificación de la investigación.....	6
1.6.	Limitaciones de la investigación	6

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes del estudio	8
2.2.	Bases teóricas – científicas	11
2.2.1.	Calidad de servicio	11
2.2.2.	Satisfacción del usuario	14

2.3.	Definición de términos básicos	18
2.4.	Formulación de hipótesis.....	19
2.4.1.	Hipótesis general	19
2.4.2.	Hipótesis específicas	19
2.5.	Identificación de Variables.....	19
2.6.	Definición operacional de variables e indicadores	20

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1.	Tipo de investigación.....	21
3.2.	Nivel de investigación.....	21
3.3.	Método de investigación.....	21
3.4.	Diseño de investigación.....	22
3.5.	Población y muestra	22
3.5.1.	Población de la investigación	22
3.5.2.	Muestra de la investigación.....	22
3.6.	Técnicas e instrumento de recolección de datos	23
3.6.1.	Técnicas de recolección de datos	23
3.6.2.	Instrumentos de recolección de datos.....	23
3.7.	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.....	23
3.8.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	25
3.9.	Tratamiento estadístico	25
3.10.	Orientación ética filosófica y epistémica	25

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	Descripción del trabajo de campo	26
4.2.	Presentación, análisis e interpretación de resultados	27
4.2.1.	Variable, calidad de servicio	27
4.2.2.	Variable, satisfacción de los usuarios	33

4.3.	Prueba de hipótesis.....	37
4.4.	Discusión de resultados	46
	CONCLUSIONES	
	RECOMENDACIONES	
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	
	ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Calidad de servicio.....	27
Tabla 2 Elementos tangibles.....	28
Tabla 3 Fiabilidad.....	29
Tabla 4 Capacidad de respuesta	30
Tabla 5 Seguridad.....	31
Tabla 6 Empatía	32
Tabla 7 Satisfacción del usuario	33
Tabla 8 Rendimiento percibido.....	34
Tabla 9 Expectativas.....	35
Tabla 10 Percepción del servicio	36

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Calidad de servicio	27
Gráfico 2 Elementos tangibles	28
Gráfico 3 Fiabilidad	29
Gráfico 4 Capacidad de respuesta.....	30
Gráfico 5 Seguridad	31
Gráfico 6 Empatía	32
Gráfico 7 Satisfacción del usuario.....	33
Gráfico 8 Satisfacción del usuario.....	35
Gráfico 9 Expectativas	36
Gráfico 10 Percepción del servicio.....	37

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

Los usuarios tienen un conjunto de necesidades a ser atendidas por las organizaciones tanto públicas como privadas, para satisfacer las expectativas los bienes o servicios deben cumplir con diferentes atributos que son valorados y aceptados por los clientes.

La Encuesta Mundial Gallup recopila datos periódicamente sobre la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos, como de salud y de educación, así como también evalúa la confianza en los sistemas de justicia y los tribunales. Existe diversos factores que influyen en las respuestas a las encuestas de opinión, como la experiencia reciente con servicios, opiniones y experiencias de conocidos, así como la influencia de los medios de comunicación (como se citó en Organización para la Economía Cooperación y Desarrollo, 2020).

El Banco Interamericano de Desarrollo (2020), en cuanto a la confianza y calidad de los servicios públicos en los países de Chile, Ecuador, Panamá, Paraguay y Uruguay, afirman que la honestidad de los servidores y calidad de los servicios son las dos categorías claves más vinculadas a la confianza a un gobierno.

La calidad de los servicios públicos nos revela la eficiencia en la prestación de los servicios facilitada por las diversas entidades del sector público, de acuerdo a Datum Internacional (2019), las razones de satisfacción e insatisfacción:

Coinciden en la rapidez de la atención y la calidad del trato. Existe satisfacción porque la atención en la entidad es rápida o no toma mucho tiempo, y por la calidad del trato de quienes atienden (saludo y despedida, disposición e interés). Por el contrario, la insatisfacción radica en la demora en la atención en la entidad y de la gestión misma, del mismo modo, la mala atención y poco interés del personal.

El Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería es una institución pública con personería jurídica de derecho público, conocido como Osinergmin. Su principal función consiste en regular y supervisar a las empresas involucradas en el sector eléctrico, hidrocarburos y minería, asegurando el cumplimiento de la normatividad referente con las actividades que realizan.

Mediante Ley Nro 26734 del 31 de diciembre de 1996, se crea el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, efectivamente se encargan de regular las tarifas y supervisan a las empresas del sector electricidad, hidrocarburos y minero a que cumplan sus actividades de manera segura y confiable para los trabajadores, comunidad y medio ambiente.

Osinergmin cuenta con un sistema de Gestión de calidad – SGC ISO 9001 versión 2015, mediante la cual brinda mejores servicios y permite aumentar la satisfacción de los usuarios.

En la Región Pasco la Oficina del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería se localiza en la Calle Agustín Gamarra Nro. 107 Urb. San Juan Pampa del distrito de Yanacancha, es un órgano desconcentrado, y las funciones conforme al Decreto Supremo N° 010-2016-PCM (2016) son las siguientes:

- a)** Supervisar el cumplimiento de la normativa sectorial por parte de los agentes que operan las actividades de distribución y comercialización de electricidad, hidrocarburos líquidos y gas natural en las etapas pre-operativa, operativa y de abandono (Decreto Supremo N° 010-2016-PCM, 2016).
- b)** Otorgar, aprobar o calificar según corresponda las actividades de distribución y comercialización de electricidad, hidrocarburos líquidos y gas natural de acuerdo a la norma vigente (Decreto Supremo N° 010-2016-PCM, 2016).
- c)** Atender los requerimientos de los usuarios respecto a los servicios energéticos (Decreto Supremo N° 010-2016-PCM, 2016).
- d)** Realizar las actividades de orientación, capacitación y difusión al usuario (Decreto Supremo N° 010-2016-PCM, 2016).

De acuerdo a la clase de atención brindada en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de la Oficina de Pasco se aprecia es la orientación referente a la información. Destacan entre otros sobre la negativa para un nuevo suministro, excesiva facturación por consumo de energía eléctrica, requisitos para la instalación de un grifo y procedimiento para presentar recurso de queja.

La Oficina del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de la Oficina con sede en Pasco resuelve las diversas necesidades de la población respecto a las actividades de distribución y comercialización de electricidad, hidrocarburos líquidos y gas natural, existe debilidades debido al desconocimiento de los usuarios para formular los reclamos frente a los problemas de energía eléctrica, minería y gas, a ello se añade la poca empatía del personal para resolver las dificultades de los usuarios, por estas consideraciones se decidió realizar la investigación en calidad del servicio y la

satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de la Región Pasco.

1.2. Delimitación de la investigación

Después de establecer el contexto de problema a estudiar mencionamos la delimitación de la investigación.

a. Delimitación temporal

En cuanto al tiempo se estableció al primer trimestre del año 2023.

b. Delimitación espacial

La investigación se desarrolló en el distrito de Yanacancha de la región Pasco.

c. Delimitación social

El grupo social objeto del estudio, comprendió a los usuarios que presentaron reclamos en la Oficina del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería ubicado en la región Pasco.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco, 2023?

1.3.2. Problemas específicos

- a)** ¿Qué relación existe entre elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco?
- b)** ¿Qué relación existe entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco?
- c)** ¿Qué relación existe entre capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en

Energía y Minería de Pasco?

- d) ¿Qué relación existe entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco?
- e) ¿Qué relación existe entre la dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco, 2023.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Establecer la relación entre elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco, 2023.
- b) Identificar la relación que existe entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco.
- c) Establecer la relación que existe entre capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco.
- d) Describir la relación que existe entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco.
- e) Analizar la relación que existe entre la dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco.

1.5. Justificación de la investigación

La investigación se justifica, debido a la relevancia que tiene la calidad de servicio, para lo cual consideramos:

a) Justificación social

La investigación facilita información relevante para futuras investigaciones, también es de utilidad para público en general para que pueda conocer la importancia de contar con un servicio que resuelva las principales necesidades de los usuarios en cuanto a energía eléctrica, hidrocarburos y gas.

b) Justificación teórica

La investigación se orienta a valorar la satisfacción de los usuarios en cuanto a las actividades de distribución y comercialización de electricidad, hidrocarburos líquidos y gas, así mismo considera la calidad del servicio de acuerdo a las bases teóricas.

c) Justificación metodológica

El estudio se adapta a los criterios establecidos en la investigación científica y establecido en los parámetros de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

1.6. Limitaciones de la investigación

En el proceso investigativo se presentaron diversos obstáculos de las cuales resaltamos las siguientes:

a) Dificultad para realizar la encuesta a los usuarios, debido a la poca cultura en cuanto a temas de investigación.

b) Respecto a los antecedentes no logramos ubicar en el repositorio de la universidad trabajos referente a Osinerming.

c) Como principal limite establecemos que la investigación abarca a calidad del servicio y satisfacción de los usuarios.

- d)** Otra limitación es los procedimientos a seguir para obtener la información en cuanto al número de usuarios que fueron atendidos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

Chocano (2022) en la tesis titulada “Percepción de la calidad de servicio en la Oficina Regional de OSINERGMIN Huánuco en tiempos de Covid-19 – 2022”. Señala como problema ¿Cómo es la calidad de servicio de la Oficina Regional de Osinergmin Huánuco en tiempos de Covid-19 - 2022? Presenta como objetivo describir la calidad de servicio de la Oficina Regional de Osinergmin Huánuco en tiempos de Covid-19 – 2022. En el aspecto metodológico la investigación es de tipo básica, con enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo, con un diseño de investigación no experimental. En la tesis concluye: la percepción de los usuarios referente a la calidad de servicio es alto, indica que los trabajadores están involucrados en prestar un buen servicio. El trato profesional al usuario es alto, los canales de atención son mediante citas y atención virtual. El personal utiliza un lenguaje claro y sencillo mediante una comunicación fluida y transparente, la información que brinda los trabajadores es alto. En cuanto a la atención brindada es alto, brindando una atención en el horario adecuado. En cuanto al resultado de la gestión es medio. Los usuarios se sienten satisfechos con los canales de atención.

Tinco (2022) en su tesis “Calidad de servicio y satisfacción del cliente en empresas familiares de distribución de gas a domicilio. Caso: Distribuidora de Gas Lidia. Periodo 2019-2020”. Plantea como problema ¿Cómo se relaciona la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la distribuidora de gas Lidia en el periodo 2019 - 2020? Su objetivo fue determinar la relación existente entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la distribuidora de gas Lidia en el periodo 2019 – 2020. Emplea la metodología de tipo cuantitativo, de diseño no experimental con una muestra de 114 clientes. La investigación tuvo como conclusión: la calidad de servicio tiene una relación significativa estadísticamente con un coeficiente de correlación de Pearson es 0.80 con la satisfacción del cliente. Así mismo sostiene, que existe una relación entre fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, tangibilidad y la satisfacción del cliente.

Trigoso (2022) en su tesis denominado “Calidad en atención de emergencia del servicio eléctrico y satisfacción del cliente en los Distritos de Iquitos, año 2022”. Precisa como problema ¿Qué relación existe entre la calidad en atención de emergencias y la satisfacción del usuario de la organización Electro oriente de la ciudad de Iquitos, 2022? Para lograr el propósito determina como objetivo determinar la correspondencia entre la disposición de servicio en atención de emergencia y la satisfacción del usuario de la organización Electro oriente de la ciudad de Iquitos, 2022. En la parte metodológica plantea una investigación de tipo descriptivo, de nivel relacional, con un diseño no experimental transversal. La investigación concluye en: la calidad de servicio en atención de emergencias tiene una relación significativa con la satisfacción del cliente con un Rho de 0.228, consecuentemente los usuarios tienen una apreciación de baja. En cuanto a la atención en emergencias, alumbrado público y servicio comercial consideran que es mala.

Medina (2021) en la tesis “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en Electro Oriente s.a. – Unidad de Negocio Jaén, 2020”. Considera como problema de investigación ¿Cuál es la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del usuario en Electro Oriente S.A. – Unidad de Negocio Jaén, 2020? Como objetivo determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del usuario de Electro oriente S.A. – Unidad de Negocio Jaén, 2020. La metodología comprende una investigación cuantitativa, de nivel descriptivo-correlacional y de diseño no experimental. El estudio concluye: que la calidad de servicio influye en la satisfacción del usuario de manera positiva con un nivel de 74%. Considera que el nivel de calidad es media, el nivel de satisfacción de los usuarios es baja en Electro Oriente S.A. – Unidad de Negocios Jaén.

Herrera y Herrera (2021) en su tesis titulado “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el trámite expedición de pasaporte electrónico Sede Central - Migraciones, 2021”. Formula como problema general ¿Existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021? Presenta como objetivo determinar si existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021. Para lograr los resultados en la metodología usó el enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, con un diseño no experimental. Concluyen: la calidad de servicio se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario, en efecto es importante la optimización de los servicios para brindar un servicio eficiente. Los elementos tangibles, es decir, equipos modernos, personal adecuado, son aspectos visibles para la oferta del servicio. En cuanto a la fiabilidad, cuando se entrega un servicio con formalidad libre de errores se incrementa la satisfacción del usuario. De acuerdo a los resultados de capacidad de respuesta, proporcionar un servicio rápido, accesible y eficaz la satisfacción del usuario se incrementa. En tanto, en relación

a la seguridad, cuando el trabajador genera confianza, honestidad e integridad se incrementa la satisfacción del usuario. La empatía, implica proporcionando una atención cuidadosa y personalizada aumenta la satisfacción del usuario.

Pacheco y Pinedo (2021) basándose en su tesis “Calidad de servicio y la satisfacción del cliente de un restaurante de parrilladas de la ciudad de Trujillo, ante la crisis de Covid-19; 2021”. Plantea como problema ¿De qué manera se relaciona la calidad de servicio con el nivel de satisfacción de cliente de un restaurante de parrilladas de la ciudad de Trujillo, ante la crisis COVID19; 2021? Para su propósito formula el objetivo general determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de un restaurante de parrilladas de la ciudad de Trujillo, ante la crisis COVID-19; 2021. Presenta como método de investigación, de acuerdo al enfoque cuantitativa, en cuanto al diseño considera no experimental – descriptiva, y de tipo correlacional. Arriban a las conclusiones siguientes: existe una relación positiva alta entre la calidad y la satisfacción del cliente un Rho Spearman del 0,763. No existe una correlación significativa entre capacidad de respuesta y la satisfacción de los clientes. Existe una correlación positiva moderada entre seguridad, rendimiento percibido, empatía, expectativas del cliente y satisfacción del cliente.

2.2. Bases teóricas – científicas

2.2.1. Calidad de servicio

La calidad de servicio es la forma como una persona percibe un producto intangible, la calidad implica cero deserciones de clientes.

Crosby (1998, como se citó en Atencio & González, 2007) define calidad como “conformidad o cumplimiento de los requisitos. Esta definición se enmarca hacia la producción, se relaciona mucho con la inspección de los procesos”.

De acuerdo a la percepción del cliente, la calidad de servicio es la impresión que tiene de acuerdo a su experiencia y expectativas, generalmente el cliente compra soluciones a sus diversos problemas.

El servicio es la sucesión de actividades que realiza una organización para satisfacer las exigencias de los usuarios o clientes.

Atencio & González (2007) definen a calidad de los servicios como “la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos secundarios, cuantitativos, cualitativos, de un producto o servicio principal”.

Efectivamente es el usuario quien califica la calidad del servicio, también determina el nivel de la excelencia, en consecuencia, la organización debe establecer compromisos para lograr los objetivos, para ello establecerá diversas estrategias de atención para superar las expectativas de los usuarios (Horovitz, 1997).

El modelo Servqual define a la calidad de servicio como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente (Matsumoto, 2014).

Respecto al modelo Servqual Matsumoto (2014) sostiene que “Permite conocer factores incontrolables e impredecibles de los clientes”.

El modelo Servqual es una técnica de investigación comercial, que permite medir la calidad del servicio, en las palabras de Matsumoto (2014):

Proporciona información detallada sobre: opiniones del cliente sobre el servicio de las empresas, comentarios y sugerencias de los clientes de mejoras en ciertos factores, impresiones de los empleados con respecto a la expectativa y percepción de los clientes. También éste modelo es un instrumento de mejora y comparación con otras organizaciones.

Las dimensiones del modelo Servqual que permiten medir la calidad de servicio, de acuerdo Matsumoto (2014) son las siguientes:

- a)** Elementos tangibles
- b)** Fiabilidad
- c)** Capacidad de respuesta

d) Seguridad

e) Empatía

2.2.1.1. Elementos tangibles

Conforme sostiene Matsumoto (2014) “Comprende la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal”.

El personal es el responsable de la atención al usuario que realiza utilizando los recursos de la entidad y todos deben estar previamente capacitados.

2.2.1.2. Fiabilidad

En las palabras de Matsumoto (2014) “se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios”.

La entidad al momento de prestar los servicios actuara con un buen desempeño y exactitud.

2.2.1.3. Capacidad de respuesta

Desde la posición de Matsumoto (2014) “es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas”.

Ante la presencia de problemas la organización actuara rápidamente para resolver cada disconformidad.

2.2.1.4. Seguridad

Citando a Matsumoto (2014) “es el conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza”.

Viene a ser el nivel de competencia que muestra la entidad referente al servicio que ofrece, salta a la vista la credibilidad en cuanto

a la resolución de sus problemas del usuario.

2.2.1.5. Empatía

De acuerdo a Matsumoto (2014) “se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente”.

Claro no todos los usuarios sufren los mismos problemas, razón por la cual es mejor identificar las diferencias para atenderlos de mejor manera.

2.2.2. Satisfacción del usuario

Como se afirma en la Real Academia Española (2023) la satisfacción es la “razón, acción o modo con que sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria”.

Teniendo en cuenta a Martin & Martin la satisfacción “es un estado mental y representa sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información” (citado en Lizano & Villegas, 2019, p. 7).

En cuanto a usuario, es la persona tiene derecho a usar los diversos servicios que promueve el estado (Real Academia Española, 2023).

En las palabras de Thompson y Col en la satisfacción del usuario “no solo depende de la calidad de servicios sino también de las expectativas del usuario” (como se citó en Huiza 2006, p. 51).

La satisfacción de una persona es la respuesta favorable de los servicios recibidos por el usuario, desde el punto de vista de Huiza (2006) la satisfacción del usuario:

Implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio;

está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria (p. 49).

Teniendo en cuenta a Febres & Mercado (2020) la satisfacción del usuario “se ve reflejada cuando sus expectativas fueron alcanzadas o superadas por lo brindado por los servicios de salud”.

Ahora bien de acuerdo a Caldera et al., (2011, p. 344) luego de haber realizado una compra de un bien o servicio, los clientes experimentan uno de los tres niveles de satisfacción:

a) Insatisfacción

Se genera cuando el resultado percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.

b) Satisfacción

Se obtiene cuando el desempeño obtenido del producto o servicio coincide con las expectativas del cliente.

c) Complacencia

Se produce cuando el desempeño obtenido supera las expectativas del cliente.

De acuerdo al grado de lealtad hacia una empresa depende en gran medida del nivel de satisfacción del cliente. Es decir, cuanto más satisfecho se sienta un cliente con el producto o servicio, es probable que continúe utilizando el producto o servicio. La lealtad de los clientes está orientada a la experiencia recibida a la satisfacción con la calidad.

La satisfacción del usuario es entendida como el conjunto de acciones que hacen necesario cumplir con calidad y eficiencia las diversas necesidades. La satisfacción del usuario está compuesta por aspectos tangible e intangibles.

a) Tangibles

La infraestructura con su comodidad

b) Intangibles

- Accesos a la información
- Plazos de respuesta
- Oportunidad de entrega
- Comunicación
- Solución de problemas
- Atención a los reclamos

La satisfacción del usuario es entendida como la disposición del usuario para regresar a utilizar un bien o servicio y recomendar a otras personas. Siendo así, es una comparación entre las expectativas y el rendimiento percibido de un bien o servicio teniendo en consideración el estado emocional.

2.2.2.1. Rendimiento percibido

El rendimiento percibido, es la sensación que experimenta el usuario después de recibir un bien o servicio, depende de estímulos físicos y sensaciones involucradas.

Como hacen notar Caldera et al., (2011) el rendimiento percibido “se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio”. En otras palabras, es el "resultado" que el cliente "percibe" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió. El rendimiento percibido presenta las características que se detallan seguidamente:

- a)** Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa (Caldera et al., 2011).
- b)** Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio (Caldera et al., 2011).
- c)** Está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad (Caldera et al., 2011).
- d)** Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en

el cliente (Caldera et al., 2011

2.2.2.2. Expectativa

En la opinión de Caldera et al., (2011) “las expectativas son las esperanzas que tiene los clientes para conseguir un bien o producto”.

Conforme señalan Caldera et al., (2011) las expectativas de los clientes se producen por el efecto de las situaciones siguientes:

- a)** Promesas que hace la empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio (Caldera et al., 2011, p. 344).
- b)** Las experiencias de compras anteriores (Caldera et al., 2011, p. 344).
- c)** Comentarios de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión (Caldera et al., 2011, p. 344).
- d)** Promesas que ofrecen los competidores (Caldera et al., 2011, p. 344).

2.2.2.3. Percepción del servicio

La percepción según Berelson y Steine (1964) es un procedimiento por el cual un individuo selecciona, organiza y comprende la información que recibe, luego crea una imagen representativa y coherente de acuerdo al entorno (como se citó en Bustamante, 2019, p. 3).

Conforme lo planteado en Zeithaml y Bitner (2001), es importante evaluar las percepciones en relación a las expectativas, para luego identificar y determinar cómo los clientes reciben los servicios en términos de su calidad y el grado de satisfacción que experimentan en el procedimiento (como se citó en Bustamante, 2019, p. 3).

En consecuencia, la percepción del servicio es la forma como los usuarios evalúan la calidad del servicio, la misma que está determinada por las expectativas del cliente, la forma como es atendida

el cliente, el espacio físico. Entonces, para percibir el servicio el usuario compara entre las expectativas y la experiencia recibida al momento de la atención.

2.3. Definición de términos básicos

- **Calidad de servicio.** Es el conjunto de características y propiedades del servicio que presenta como objetivo satisfacer las necesidades de los usuarios.
- **Capacidad de respuesta.** Es la capacidad de la organización para identificar las necesidades y luego atenderlos con prontitud.
- **Elementos tangibles.**
- **Empatía.** Capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos (Real Academia Española, 2023).
- **Expectativas.** Esperanza de realizar o conseguir algo (Real Academia Española, 2023).
- **Intangible.** Se entiende cuando el cliente no puede apreciar mediante sus sentidos como el oído, la vista, el tacto, el gusto y el olfato.
- **Percepción.** Sensación interior que resulta de una impresión material producida en los sentidos corporales (Real Academia Española, 2023).
- **Rendimiento percibido.** Es el resultado que el cliente percibe luego de recibir un servicio o un producto.
- **Satisfacción del usuario.** Es entendido como la percepción que tiene el usuario sobre la calidad de la atención (Huiza, 2006, p. 54).
- **Servicio.** Conjunto de actividades diseñados para satisfacer las necesidades del cliente.
- **Seguridad.** En garantizar que las personas dejen de estar expuestos a los diversos peligros.
- **Usuario.** Es un individuo que hace uso de los diversos servicios que ofrece el estado peruano.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

La calidad del servicio se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco, 2023.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a) Los elementos tangibles se relacionan positivamente con la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco.
- b) La dimensión fiabilidad se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco.
- c) La capacidad de respuesta se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco.
- d) La dimensión seguridad se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco.
- e) La dimensión empatía se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco.

2.5. Identificación de Variables

De acuerdo con lo tratado en el tema y problema de investigación, presentamos seguidamente las variables de la investigación:

Variable 1: Calidad del servicio

Variable 2: Satisfacción de los usuarios

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

Variable 1: Calidad del servicio

Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Es satisfacer las necesidades de los clientes cumpliendo con las expectativas (Horovitz, 1997).	Elementos tangibles	- Instalación cómoda, equipos operativos, instalaciones seguras
	Fiabilidad	- Expectativas, resuelven reclamos, disponibilidad para resolver inquietudes
	Capacidad de respuesta	- Atención oportuna, disposición para ayudar al usuario, interés para resolver problemas
	Seguridad	- Amabilidad, competencia, confiables
	Empatía	- Atención individualizada, interés en la atención, comprensión

Variable 2: Satisfacción de los usuarios

Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Es el estado emocional positivo que resulta luego de haber recepcionado el bien o el servicio (Atencio & Gonzáles, 2007).	Rendimiento percibido	- Respuesta del reclamo, desempeño del trabajador, trato
	Expectativas	- Servicios brindados, solución de reclamos, experiencia del servicio
	Nivel de satisfacción	- Tiempo de atención, servicios brindados, respuesta

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

Según Arias (2020), en cuanto a finalidad hemos establecido como una investigación básica, indicando que este tipo de investigación no resuelve un problema, sino sirve como base teórica para otros estudios (p. 43).

La investigación adopta un enfoque cuantitativo conforme sostiene Hernández et al. (2014) “se recolecta los datos para probar las hipótesis en base a una medición numérica y el análisis estadístico” (p. 5).

3.2. Nivel de investigación

De acuerdo al alcance de la investigación se ha determinado como correlacional, permitiéndonos medir el grado de relación entre las variables calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios (Ríos, 2017).

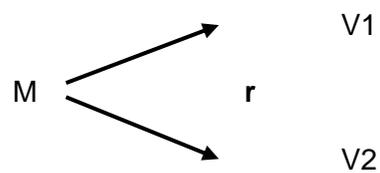
3.3. Método de investigación

Se consideró como método de investigación deductivo, en las palabras de Arias, J. (2020) “Se basa en hallar datos desconocidos a partir de los datos ya conocidos, en ese sentido, los datos descubiertos de forma general se pueden inferir de la misma forma para los datos particulares o específicos” (p. 9).

3.4. Diseño de investigación

Para el diseño del estudio se estableció una investigación no experimental, al respecto los Hernández et, al. (2014) consideran que la “investigación se realiza sin manipular deliberadamente las variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para luego analizarlos” (p. 152).

Para lo cual se planteó el esquema siguiente:



Donde:

M : Usuarios de Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco.

V1 : Calidad del servicio

V2 : Satisfacción de los usuarios

r : Relación entre las variables de estudio

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población de la investigación

De acuerdo a Ríos (2017) la población es la totalidad de elementos, casos u objetos que se va a investigar y presentan características comunes. En la investigación se consideró a los usuarios de Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco.

3.5.2. Muestra de la investigación

Como expresan Hernández et al. (2014) la muestra “es el subconjunto de la población” (p. 171).

Para establecer el tamaño se realizó el muestreo probabilístico con el método de selección aleatoria, donde todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser seleccionado. Para cuyo efecto se empleó la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$

Donde:

N = Población 136

Z = Límite de confianza 95% = 1.96

E = Máximo error permisible 5% = 0.05

p = Probabilidad de éxito 50%

q = Probabilidad de fracaso 50%

Reemplazando los valores se tiene el resultado siguiente:

Tamaño de la muestra: n = 101 usuarios

3.6. Técnicas e instrumento de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Para el estudio la técnica utilizada es fue la encuesta, mediante la cual se recabo la información de campo.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Como instrumento se empleó el cuestionario, la misma que nos permitió recabar la información. Desde el punto de vista de Arias (2020) “consiste en un conjunto de preguntas presentadas y enumeradas en una tabla y una serie de posibles respuestas que el encuestado debe responder” (p. 21).

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

a) Validación de instrumento de investigación mediante juicio de experto

Se utilizó la evaluación de expertos como método para validar el

cuestionario, lo que condujo a la obtención del resultado deseado:

Nro	Experto	Valoración de criterios	%	Calificación
1	Mallma Tolentino Hector Ruben	18	90	Aplicar
2	Sánchez Asto Julio Cesar	19	95	Aplicar

Los juicios de expertos han arrojado un índice de validez del 93%, lo que confirma su idoneidad para su aplicación.

b) Confiabilidad de instrumento de investigación mediante Alpha Cronbach

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos de investigación, se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach. Se utilizaron 15 ítems para evaluar la calidad del servicio y 9 ítems para medir la satisfacción del usuario. Los resultados se presentan a continuación.

Cuestionario: calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.822	15

Cuestionario: satisfacción del usuario

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.862	9

El coeficiente Alfa de Cronbach para la variable de calidad de servicio es de 0.822, mientras que para la variable de satisfacción del usuario es de 0.862. Estos valores demuestran que ambos cuestionarios son confiables y proporcionan mediciones consistentes de los ítems evaluados.

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para procesar y analizar los datos de la investigación, se procedió de la manera siguiente:

- a) Examinamos la literatura sobre las variables de estudio.
- b) Diseñamos el cuestionario de investigación tomando en cuenta cada variable y sus respectivas dimensiones.
- c) Para el trabajo de campo y obtener la información se utilizó en instrumento de investigación denominado cuestionario.
- d) Los datos obtenidos mediante la encuesta se registraron y procesaron utilizando el SPSS versión 25.
- e) Presentamos la información en tablas y gráficos

3.9. Tratamiento estadístico

Para el tratamiento estadístico y obtener los resultados tuvimos en consideración los aspectos siguientes:

- a) Estadística descriptiva, para el tratamiento de datos.
- b) Estadística inferencial, para la prueba de hipótesis, se desarrolló mediante el estadístico de correlación de Rho de Spearman, debido a que se cuenta con dos variables ordinales.

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica

En la ejecución de la investigación, consideramos el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad, como también se respeta y toma en consideración a los diversos autores mediante la aplicación de la norma APA en su versión 7.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

Se llevó a cabo la investigación que incluyó la recopilación de información teórica y los antecedentes más relevantes. Posteriormente, se validó el instrumento de investigación mediante la evaluación de expertos, confirmando su idoneidad con un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.822 y 0.862 respectivamente.

A través de la encuesta, recabamos la información de los usuarios utilizando un cuestionario compuesto por 24 ítems basados en la escala de Likert de muy en desacuerdo, en desacuerdo, ni en desacuerdo ni de acuerdo, de acuerdo, muy de acuerdo; para la variable satisfacción de los usuarios fue muy insatisfecho, insatisfecho, regular, satisfecho y muy satisfecho. Los datos recopilados fueron organizados, codificados y procesados utilizando el software estadístico SPSS versión 25.

Mediante el análisis descriptivo presentamos las tablas y gráficos, mostrando las cantidades y el porcentaje correspondiente. Por otro lado, mediante el análisis inferencial, se expresó el grado de correlación de las variables de investigación.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

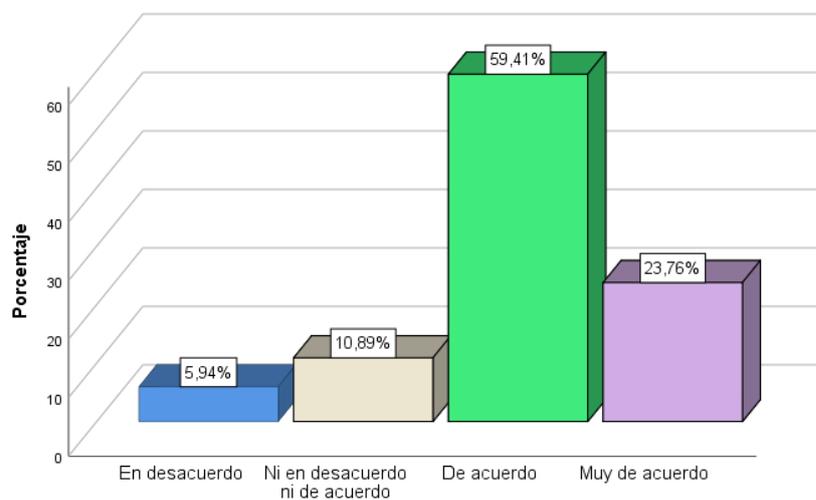
4.2.1. Variable, calidad de servicio

Tabla 1 Calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	6	5,9	5,9	5,9
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	11	10,9	10,9	16,8
De acuerdo	60	59,4	59,4	76,2
Muy de acuerdo	24	23,8	23,8	100,0
Total	101	100,0	100,0	

Nota: La tabla presenta los datos obtenidos del cuestionario

Gráfico 1 Calidad de servicio



Interpretación:

Basándonos en los datos obtenidos, el 59% de los encuestados consideran estar de acuerdo con la calidad de servicio proporcionado por el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de la Región Pasco, además un 24% expresaron estar muy de acuerdo, mientras que el 6% señaló

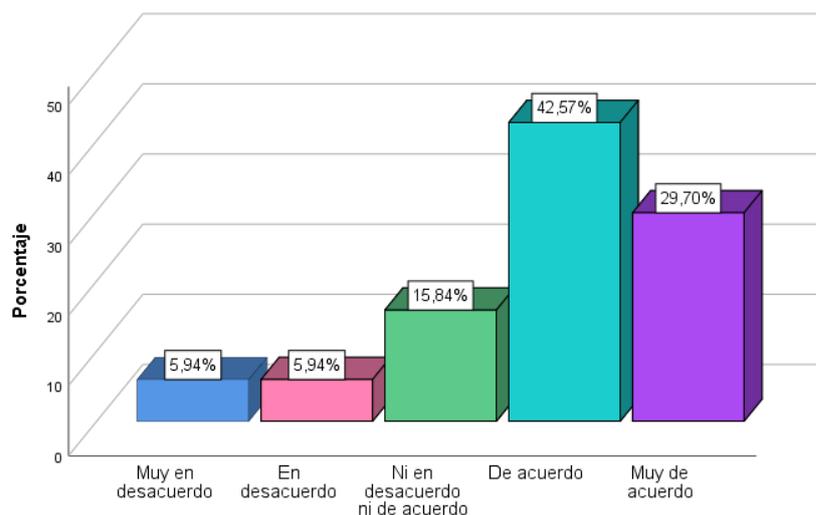
estar en desacuerdo. Mayoritariamente los encuestados presentan una percepción favorable de la calidad del servicio facilitado por la entidad y una cantidad significativa expresan un alto grado de satisfacción.

Tabla 2 Elementos tangibles

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	6	5,9	5,9	5,9
En desacuerdo	6	5,9	5,9	11,9
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	16	15,8	15,8	27,7
De acuerdo	43	42,6	42,6	70,3
Muy de acuerdo	30	29,7	29,7	100,0
Total	101	100,0	100,0	

Nota: La tabla presenta los datos obtenidos del cuestionario

Gráfico 2 Elementos tangibles



Interpretación:

Teniendo en cuenta los datos obtenidos, el 43% de los encuestados sostienen estar de acuerdo con los elementos tangibles del Organismo

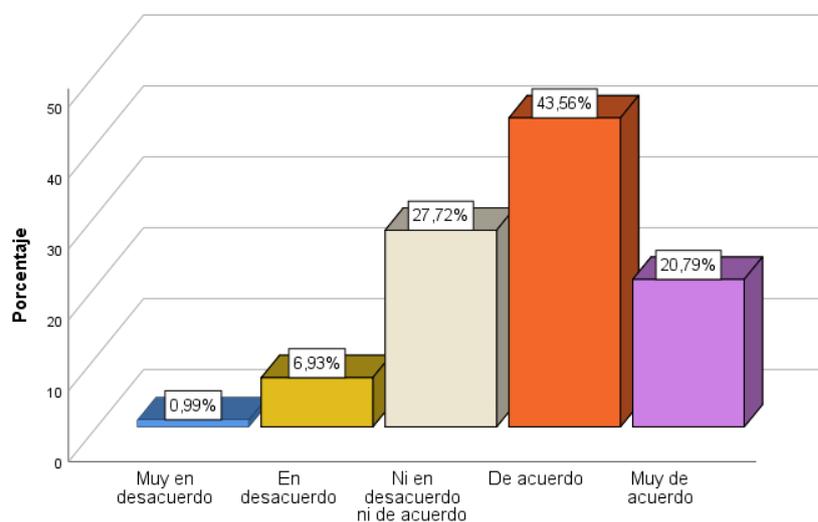
Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de la Región Pasco, así mismo un 30% manifestaron estar muy de acuerdo, en tanto un 6% expresaron estar muy en desacuerdo.

Tabla 3 Fiabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	1	1,0	1,0	1,0
En desacuerdo	7	6,9	6,9	7,9
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	28	27,7	27,7	35,6
De acuerdo	44	43,6	43,6	79,2
Muy de acuerdo	21	20,8	20,8	100,0
Total	101	100,0	100,0	

Nota: La tabla presenta los datos obtenidos del cuestionario

Gráfico 3 Fiabilidad



Interpretación:

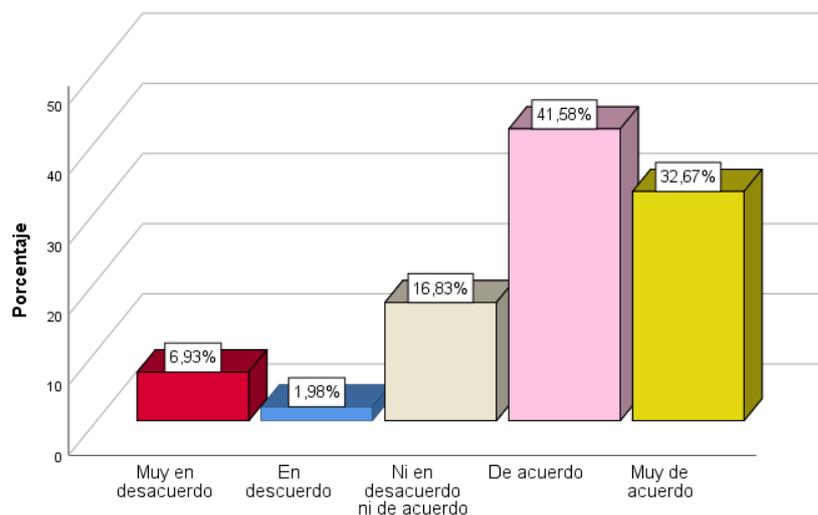
Teniendo en cuenta los datos obtenidos, el 44% de los encuestados afirman estar de acuerdo con la dimensión fiabilidad en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de la Región Pasco, así mismo un 28% expresaron estar ni en desacuerdo ni de acuerdo, en tanto el 1% expresó estar muy en desacuerdo.

Tabla 4 Capacidad de respuesta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	7	6,9	6,9	6,9
En desacuerdo	2	2,0	2,0	8,9
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	17	16,8	16,8	25,7
De acuerdo	42	41,6	41,6	67,3
Muy de acuerdo	33	32,7	32,7	100,0
Total	101	100,0	100,0	

Nota: La tabla presenta los datos obtenidos del cuestionario

Gráfico 4 Capacidad de respuesta



Interpretación:

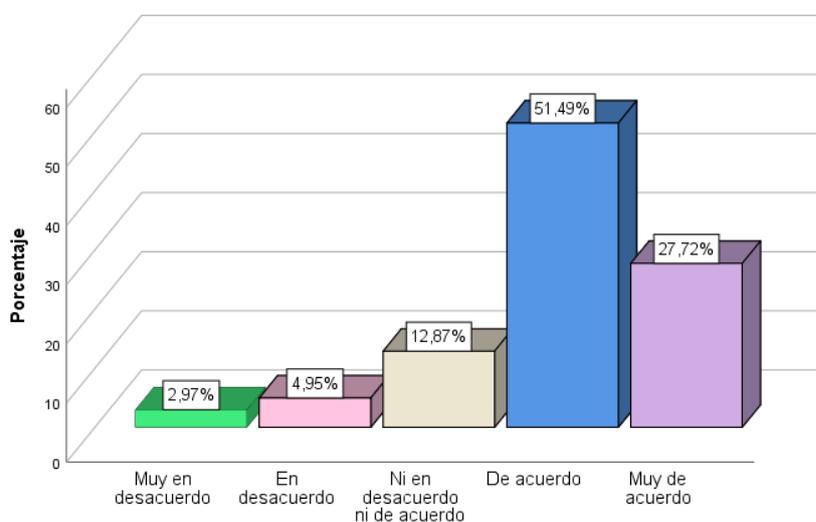
Teniendo en cuenta los datos obtenidos, el 42% de los encuestados sostienen estar de acuerdo con la capacidad de respuesta en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de la Región Pasco, así mismo un 33% expresaron estar muy de acuerdo, por otro lado, un 7% indicó estar en muy desacuerdo.

Tabla 5 Seguridad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	3	3,0	3,0	3,0
En desacuerdo	5	5,0	5,0	7,9
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	13	12,9	12,9	20,8
De acuerdo	52	51,5	51,5	72,3
Muy de acuerdo	28	27,7	27,7	100,0
Total	101	100,0	100,0	

Nota: La tabla presenta los datos obtenidos del cuestionario

Gráfico 5 Seguridad



Interpretación:

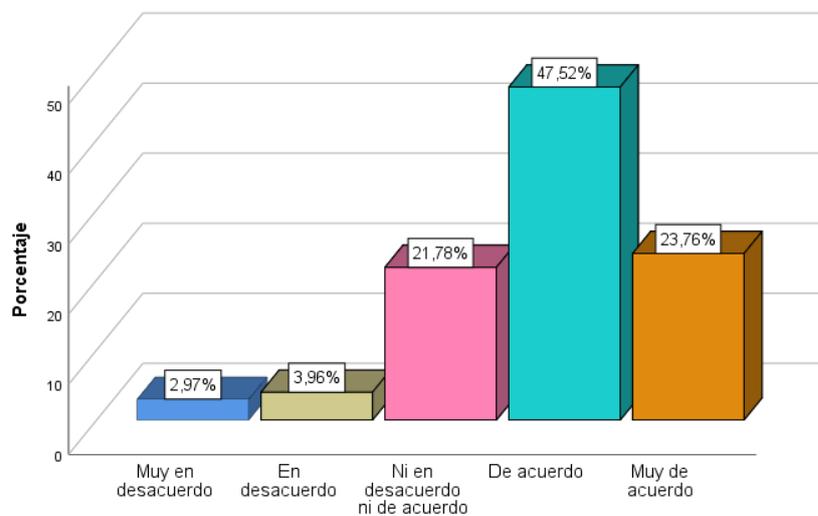
Teniendo en cuenta los datos obtenidos, el 52% de los encuestados sostienen estar de acuerdo con la dimensión seguridad el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de la Región Pasco, así mismo un 28% expresaron estar muy de acuerdo, en tanto un 3% expresaron estar muy en desacuerdo.

Tabla 6 Empatía

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	3	3,0	3,0	3,0
En desacuerdo	4	4,0	4,0	6,9
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	22	21,8	21,8	28,7
De acuerdo	48	47,5	47,5	76,2
Muy de acuerdo	24	23,8	23,8	100,0
Total	101	100,0	100,0	

Nota: La tabla presenta los datos obtenidos del cuestionario

Gráfico 6 Empatía



Interpretación:

Teniendo en cuenta los datos obtenidos, el 48% de los encuestados sostienen estar de acuerdo con la dimensión empatía en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de la Región Pasco, así mismo un 24% expresaron estar muy de acuerdo, en tanto un 3% señaló estar muy en desacuerdo.

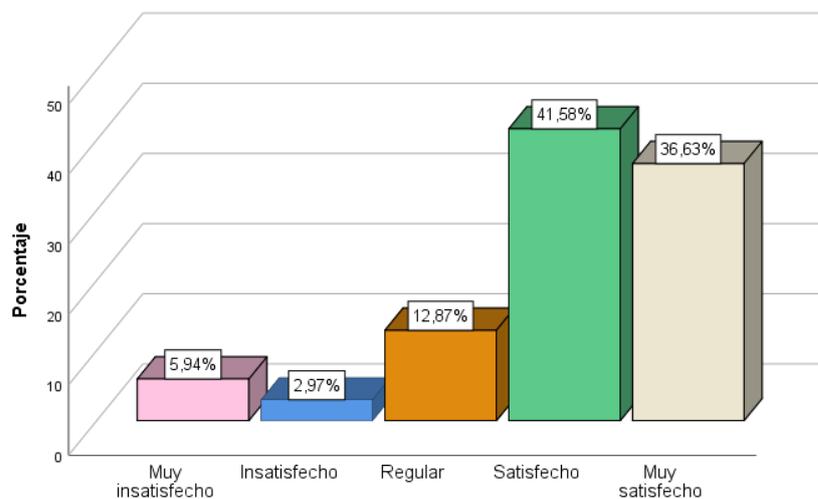
4.2.2. Variable, satisfacción de los usuarios

Tabla 7 Satisfacción del usuario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	6	5,9	5,9	5,9
Insatisfecho	3	3,0	3,0	8,9
Regular	13	12,9	12,9	21,8
Satisfecho	42	41,6	41,6	63,4
Muy satisfecho	37	36,6	36,6	100,0
Total	101	100,0	100,0	

Nota: La tabla presenta los datos obtenidos del cuestionario

Gráfico 7 Satisfacción del usuario



Interpretación:

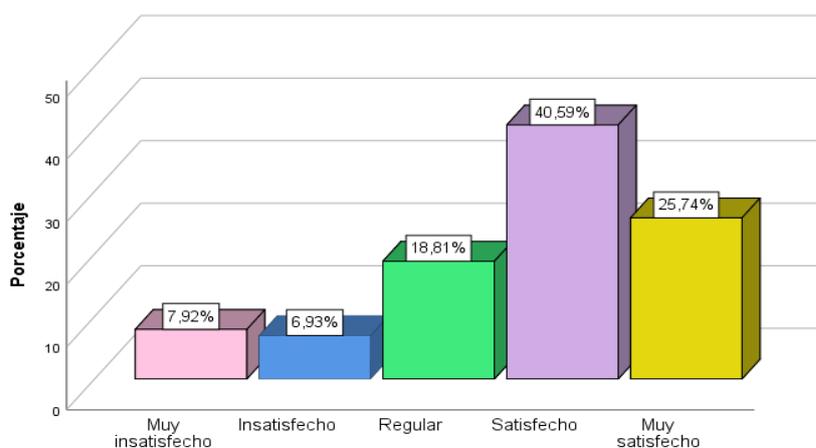
Teniendo en cuenta los datos obtenidos, el 42% de los usuarios encuestados sostienen estar satisfecho con el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de la Región Pasco, así mismo un 37% expresaron estar muy satisfechos, por otro lado, un 6% señaló sentirse muy insatisfecho. Considerando que el 42% esté satisfecho y a ello se suma el 37% esté muy satisfecho, nos indica que mayoritariamente se sienten satisfechos, sin embargo, existen aspectos que se pueden mejorar para cubrir las necesidades de los encuestados.

Tabla 8 Rendimiento percibido

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	8	7,9	7,9	7,9
Insatisfecho	7	6,9	6,9	14,9
Regular	19	18,8	18,8	33,7
Satisfecho	41	40,6	40,6	74,3
Muy satisfecho	26	25,7	25,7	100,0
Total	101	100,0	100,0	

Nota: La tabla presenta los datos obtenidos del cuestionario

Gráfico 8 Satisfacción del usuario



Interpretación:

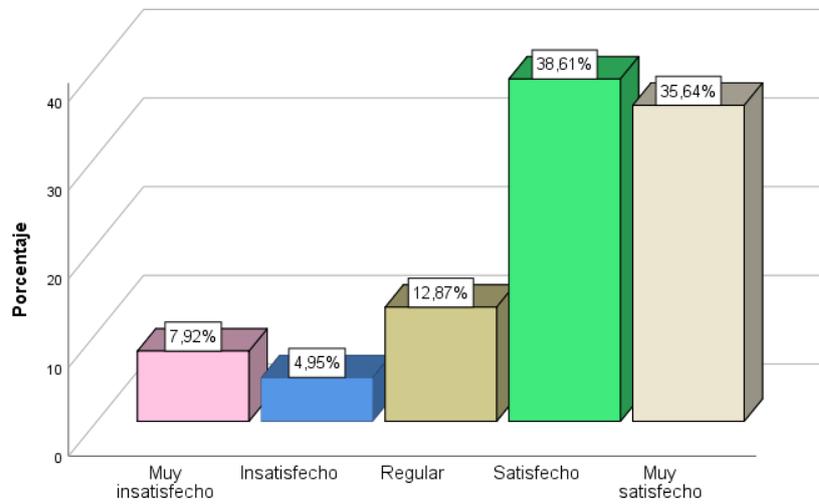
Teniendo en cuenta los datos obtenidos, el 41% de los usuarios encuestados sostienen estar satisfecho con el rendimiento percibido en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de la Región Pasco, así mismo un 26% expresaron estar muy satisfecho, en tanto un 8% señaló estar muy insatisfecho. Conforme a los resultados podemos mencionar que existe un nivel considerable de aceptación con el rendimiento percibido, vale decir, que los funcionarios y servidores cumplen sus funciones y responsabilidades con efectividad para satisfacer las necesidades de los usuarios.

Tabla 9 Expectativas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	8	7,9	7,9	7,9
Insatisfecho	5	5,0	5,0	12,9
Regular	13	12,9	12,9	25,7
Satisfecho	39	38,6	38,6	64,4
Muy satisfecho	36	35,6	35,6	100,0
Total	101	100,0	100,0	

Nota: La tabla presenta los datos obtenidos del cuestionario

Gráfico 9 Expectativas



Interpretación:

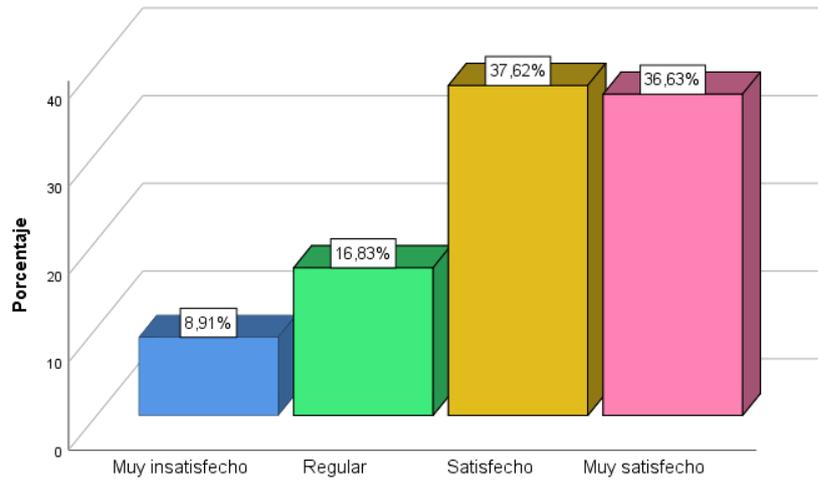
Teniendo en cuenta los datos obtenidos, el 39% de los usuarios encuestados sostienen estar satisfecho con la dimensión expectativas en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de la Región Pasco, así mismo un 36% expresaron estar muy satisfecho, en tanto un 8% señaló estar muy insatisfecho. Existe un alto grado de cumplimiento o de superación de las expectativas, es decir la realidad experimentada genera confianza por los servicios brindados.

Tabla 10 Percepción del servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	9	8,9	8,9	8,9
Regular	17	16,8	16,8	25,7
Satisfecho	38	37,6	37,6	63,4
Muy satisfecho	37	36,6	36,6	100,0
Total	101	100,0	100,0	

Nota: La tabla presenta los datos obtenidos del cuestionario

Gráfico 10 Percepción del servicio



Interpretación:

Teniendo en cuenta los datos obtenidos, el 38% de los usuarios encuestados sostienen estar satisfechos con la percepción del servicio en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de la Región Pasco, así mismo un 37% expresaron estar muy satisfecho, en tanto un 9% señaló estar muy insatisfecho. La mayoría de los usuarios tiene una opinión positiva del servicio proporcionado en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de la Región Pasco, lo cual se ve influenciado por el seguimiento de los expedientes y la calidad de trato ofrecido.

4.3. Prueba de hipótesis

Los datos obtenidos de la muestra de la investigación fueron empleados para formular tanto la hipótesis nula como la alternativa. Para poner a prueba estas hipótesis, se aplicó la prueba estadística no paramétrica del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, que mide la fuerza de asociación entre las

variables del estudio. En esta etapa, examinaremos la afirmación planteada, siguiendo los pasos siguientes:

Paso 1: Planteamiento de hipótesis general

H₀: La calidad del servicio no se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco, 2023.

H₁: La calidad del servicio se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco, 2023.

Paso 2: Determinación del nivel de significancia

$$\alpha = 0,05$$

Paso 3: Resultado del cálculo del coeficiente de correlación

Correlaciones entre calidad de servicio y satisfacción del usuarios				
			Calidad de servicio (Agrupada)	Satisfacción del usuario (Agrupada)
Rho de Spearman	Calidad de servicio (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,518**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	101	101
	Satisfacción del usuario (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,518**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	101	101

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

Paso 4: Tabla de relación de acuerdo a los valores

Valores	Relación
De ± 0.80 a ± 0.99	Muy alta
De ± 0.60 a ± 0.79	Alta
De ± 0.40 a ± 0.59	Moderada
De ± 0.20 a ± 0.39	Baja
De ± 0.01 a ± 0.19	Muy baja
0.00	No existe correlación

Nota. Ajustado de Hernández et. al (2014, p. 323)

Paso 5: Interpretación de los resultados

La tabla de correlaciones de Rho de Spearman reveló un coeficiente de correlación de 0.518, señalando una correlación positiva moderada entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco. Este valor se encuentra comprendida dentro del rango de 0.40 a 0.59, lo que confirma una relación significativa entre ambas variables. El valor de significancia es de 0.000, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alterna.

Paso 1: planteamiento de hipótesis específica a)

H_0 : Los elementos tangibles no se relacionan positivamente con la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco.

H_1 : Los elementos tangibles se relacionan positivamente con la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco.

Paso 2: Determinación del nivel de significancia

$$\alpha = 0,05$$

Paso 3: Resultado del cálculo del coeficiente de correlación

Correlaciones elementos tangible y satisfacción de los usuarios				
			Elementos tangibles (Agrupada)	Satisfacción del usuario (Agrupada)
Rho de Spearman	Elementos tangibles (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,482**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	101	101
	Satisfacción del usuario (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,482**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	101	101

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

Paso 4: Tabla de relación de acuerdo a los valores

Valores	Relación
De ± 0.80 a ± 0.99	Muy alta
De ± 0.60 a ± 0.79	Alta
De ± 0.40 a ± 0.59	Moderada
De ± 0.20 a ± 0.39	Baja
De ± 0.01 a ± 0.19	Muy baja
0.00	No existe correlación

Nota. Ajustado de Hernández et. al (2014, p. 323)

Paso 5: Interpretación de los resultados

La tabla de correlaciones de Rho de Spearman reveló un coeficiente de correlación de 0.482, señalando una correlación positiva moderada entre elementos tangibles y satisfacción del usuario en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco. Este valor se encuentra comprendida dentro del rango de 0.40 a 0.59, lo que confirma una relación significativa entre ambas variables. El valor de significancia es de 0.000, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alterna.

Paso 1: planteamiento de hipótesis específica b)

H_0 : La dimensión fiabilidad no se relaciona positivamente con la satisfacción de

los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco.

H₁: La dimensión fiabilidad se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco.

Paso 2: Determinación del nivel de significancia

$$\alpha = 0,05$$

Paso 3: Resultado cálculo del coeficiente de correlación

Correlaciones entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario

			Fiabilidad (Agrupada)	Satisfacción del usuario (Agrupada)
Rho de Spearman	Fiabilidad (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,322**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	101	101
Satisfacción del usuario (Agrupada)		Coeficiente de correlación	,322**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	101	101

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

Paso 4: Tabla de relación de acuerdo a los valores

Valores	Relación
De ± 0.80 a ± 0.99	Muy alta
De ± 0.60 a ± 0.79	Alta
De ± 0.40 a ± 0.59	Moderada
De ± 0.20 a ± 0.39	Baja
De ± 0.01 a ± 0.19	Muy baja
0.00	No existe correlación

Nota. Ajustado de Hernández et. al (2014, p. 323)

Paso 5: Interpretación de los resultados

La tabla de correlaciones de Rho de Spearman reveló un coeficiente de correlación de 0.322, señalando una correlación positiva baja entre la dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco. Este valor se encuentra comprendida dentro del rango de 0.20 a 0.39, lo que confirma una relación significativa entre ambas variables. El valor de significancia es de 0.001, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alterna.

Paso 1: planteamiento de hipótesis específica c)

H_0 : La capacidad de respuesta no se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco.

H_1 : La capacidad de respuesta se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco.

Paso 2: Determinación del nivel de significancia

$$\alpha = 0,05$$

Paso 3: Resultado del cálculo del coeficiente de correlación

Correlaciones entre capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios

		Capacidad de respuesta (Agrupada)	Satisfacción del usuario (Agrupada)
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta (Agrupada)	1,000	,422**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	101	101
Satisfacción del usuario (Agrupada)	Capacidad de respuesta (Agrupada)	,422**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	101	101

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

Paso 4: Tabla de relación de acuerdo a los valores

Valores	Relación
De ± 0.80 a ± 0.99	Muy alta
De ± 0.60 a ± 0.79	Alta
De ± 0.40 a ± 0.59	Moderada
De ± 0.20 a ± 0.39	Baja
De ± 0.01 a ± 0.19	Muy baja
0.00	No existe correlación

Nota. Ajustado de Hernández et. al (2014, p. 323)

Paso 5: Interpretación de los resultados

La tabla de correlaciones de Rho de Spearman reveló un coeficiente de correlación de 0.422, señalando una correlación positiva moderada entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco. Este valor se encuentra comprendida dentro del rango de 0.40 a 0.59, lo que confirma una relación significativa entre ambas variables. El valor de significancia es de 0.000, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alterna.

Paso 1: planteamiento de hipótesis específica d)

H_0 : La dimensión seguridad no se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco.

H_1 : La dimensión seguridad se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco.

Paso 2: Determinación del nivel de significancia

$$\alpha = 0,05$$

Paso 3: Resultado del cálculo del coeficiente de correlación

Correlaciones dimensión seguridad y satisfacción del usuario				
			Seguridad (Agrupada)	Satisfacción del usuario (Agrupada)
Rho de Spearman	Seguridad (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,463**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	101	101
	Satisfacción del usuario (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,463**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	101	101

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

Paso 4: Tabla de relación de acuerdo a los valores

Valores	Relación
De ± 0.80 a ± 0.99	Muy alta
De ± 0.60 a ± 0.79	Alta
De ± 0.40 a ± 0.59	Moderada
De ± 0.20 a ± 0.39	Baja
De ± 0.01 a ± 0.19	Muy baja
0.00	No existe correlación

Nota. Ajustado de Hernández et. al (2014, p. 323)

Paso 5: Interpretación de los resultados

La tabla de correlaciones de Rho de Spearman reveló un coeficiente de correlación de 0.463, señalando una correlación positiva moderada entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco. Este valor se encuentra comprendida dentro del rango de 0.40 a 0.59, lo que confirma una relación significativa entre ambas variables. El valor de significancia es de 0.000, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alterna.

Paso 1: planteamiento de hipótesis específica e)

H_0 : La dimensión empatía no se relaciona positivamente con la satisfacción de

los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco.

H₁: La dimensión empatía se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco.

Paso 2: Determinación del nivel de significancia

$$\alpha = 0,05$$

Paso 3: Resultado del cálculo del coeficiente de correlación

Correlaciones entre dimensión empatía y satisfacción del usuario				
			Empatía (Agrupada)	Satisfacción del usuario (Agrupada)
Rho de Spearman	Empatía (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,356**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	101	101
Satisfacción del usuario (Agrupada)		Coeficiente de correlación	,356**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	101	101

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

Paso 4: Tabla de relación de acuerdo a los valores

Valores	Relación
De ± 0.80 a ± 0.99	Muy alta
De ± 0.60 a ± 0.79	Alta
De ± 0.40 a ± 0.59	Moderada
De ± 0.20 a ± 0.39	Baja
De ± 0.01 a ± 0.19	Muy baja
0.00	No existe correlación

Nota. Ajustado de Hernández et. al (2014, p. 323)

Paso 5: Interpretación de los resultados

La tabla de correlaciones de Rho de Spearman reveló un coeficiente de correlación de 0.356, señalando una correlación positiva baja entre la dimensión empatía y satisfacción del usuario en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco. Este valor se encuentra comprendida dentro del rango de 0.20 a 0.39, lo que confirma una relación significativa entre ambas variables. El valor de significancia es de 0.000, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alterna.

4.4. Discusión de resultados

De acuerdo a la hipótesis general formulada se tiene “La calidad del servicio se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco, 2023”, con el resultado se afirma una correlación positiva moderada de 0.518 entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco, con un nivel de significancia es de 0.000, el resultado demuestra que existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la entidad mencionada, en otras palabras, cuando la calidad del servicio mejora, la satisfacción del cliente tiende a aumentar.

El resultado coincide con Chocano (2022), quien afirma que los usuarios perciben que la calidad del servicio es alta, lo que sugiere que los empleados están comprometidos con la prestación de un servicio de calidad. La interacción con los usuarios se caracteriza por un trato profesional, y los canales de atención incluyen citas y atención virtual. El personal se comunica de manera clara y sencilla, promoviendo una comunicación fluida y transparente, y la información proporcionada por los trabajadores es considerada de alta calidad. En cuanto a la atención recibida, se destaca que es de alta calidad y se brinda en los horarios adecuados. Sin embargo, el resultado de la gestión es evaluado como medio. A

pesar de esto, los usuarios se muestran satisfechos con los canales de atención disponibles.

También Tinco (2022), confirma que la calidad del servicio muestra una correlación estadísticamente significativa, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.80, con la satisfacción del cliente. Además, se afirma que la satisfacción del cliente está relacionada con la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad.

A su turno Medina (2021), sostiene que la influencia positiva de la calidad del servicio en la satisfacción del usuario se sitúa en un 74%. Señala que, en Electro Oriente S.A. – Unidad de Negocios Jaén, la calidad se percibe como media y la satisfacción de los usuarios es baja.

En la opinión de Herrera y Herrera (2021), sostienen que la calidad del servicio está directamente vinculada con la satisfacción del usuario, destacando la importancia de optimizar los servicios para garantizar eficiencia. Los elementos tangibles, como equipos modernos y personal adecuado, son aspectos visibles que influyen en la oferta del servicio. En cuanto a la fiabilidad, la entrega de un servicio sin errores aumenta la satisfacción del usuario. Los resultados indican que una capacidad de respuesta rápida, accesible y eficaz contribuye a incrementar la satisfacción del usuario. Asimismo, la generación de confianza, honestidad e integridad por parte del trabajador aumenta la satisfacción del usuario en términos de seguridad. La empatía, al proporcionar una atención cuidadosa y personalizada, también juega un papel fundamental en aumentar la satisfacción del usuario.

CONCLUSIONES

1. Determinamos que existe una correlación positiva moderada entre calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco, con un coeficiente de correlación de 0.518 y un valor de significancia de 0.000. Destacamos que en la medida que la calidad del servicio mejore, la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco se verá incrementada.
2. Establecemos que existe una correlación positiva moderada entre elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco, con un coeficiente de correlación de 0.482 y un valor de significancia de 0.000. Destacamos que en la medida que el elemento tangible mejore, la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco aumentará.
3. Identificamos que existe una correlación positiva baja entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco, con un coeficiente de correlación de 0.322 y un valor de significancia de 0.001. Destacamos que en la medida que la dimensión fiabilidad mejore, entonces, la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco se verá incrementada.
4. Se estableció que existe una correlación positiva moderada entre capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco, con un coeficiente de correlación de 0.422 y un valor de significancia de 0.000. Resaltamos que, si la capacidad de respuesta mejore, la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco aumentará.
5. Se estableció que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco, con un coeficiente de correlación de 0.463

y un valor de significancia de 0.000. Hacemos hincapié que si la dimensión seguridad mejora, la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco se incrementará.

6. Se analizó que existe una correlación positiva baja entre la dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco, con un coeficiente de correlación de 0.356 y un valor de significancia es de 0.000. Enfatizamos que, si se mejora la dimensión empatía, la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco aumentará.

RECOMENDACIONES

- 1.** Para mejorar la entidad es crucial establecer estándares de calidad, evaluando periódicamente su cumplimiento y luego detectar áreas de mejora.
- 2.** Para mejorar la capacidad de respuesta de la entidad es fundamental establecer procesos eficientes y flexibles que permitan resolver las consultas o duda de los usuarios.
- 3.** Referente a la seguridad resulta importante establecer prácticas y políticas de acuerdo a la estructura de la entidad, promoviendo la responsabilidad individual y generando una cultura que permita resolver las dudas y consultas de los usuarios.
- 4.** Recomendamos a los servidores de la entidad ser más empáticos para brindar una adecuada atención a los usuarios. Practicar la escucha activa poniéndose en el lugar del usuario demostrando gestos y palabras amables.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis - Guía para la elaboración*. Arequipa – Perú.
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Arequipa – Perú.
- Atencio, E. & González, B. (2007). *Calidad de servicio en la editorial de la Universidad del Zulia (EDILUZ)*. *Revista de Ciencias Sociales*, 13 (1), 172-186.
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182007000100013&lng=es&tlng=es.
- Banco Interamericano de Desarrollo (2020). Confianza y calidad de los servicios públicos: ¿Qué significa confiar en el gobierno?
<https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/confianza-y-calidad-de-los-servicios-publicos-que-significa-confiar-en-el-gobierno/>
- Bustamante, M., Zerda, E. Obando, F. y Tello, M. (2019). *Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo SERVQUAL* Dialnet-
FundamentosDeCalidadDeServicioElModeloServqual-7361518.pdf
- Caldera, E., Pirela, J. & Ortega, E. (2011). *Dimensiones para el estudio de la calidad de servicios en bibliotecas Universitarias*. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 34, 333-347.
<https://revistas.ucm.es/index.php/dcin/article/view/36462>
- Chocano, A. (2022). *Percepción de la calidad de servicio en la Oficina Regional de OSINERGMIN Huánuco en tiempos de covid-19 – 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco].
<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3720/CHOCANO%20AVILA%2c%20Aracel%20Manuela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Datum Internacional (2019). *Índice de satisfacción de la calidad de atención*.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2140381/Encuesta%3A%20%20%C3%8Dndice%20de%20satisfacci%C3%B3n%20de%20la%20calidad%20de%20atenci%C3%B3n.pdf>

- Febres, R. & Mercado, M. R. (2020). *Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Revista de la Facultad de Medicina Humana, 20* (3), 397-403. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397
- Decreto Supremo N° 010-2016-PCM. *Aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Organismo Supervisor de Inversión de Energía y Minería - OSINERGMIN* (12 de febrero del 2016). Diario oficial el peruano. https://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro_documental/Institucional/Documentos-de-gestion/DS-010-2016-PCM.pdf
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). México, D.F., México: McGraw-Hill Interamericana.
- Herrera, C. y Herrera, C. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el trámite expedición de pasaporte electrónico Sede Central - Migraciones, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/a7e5540e-891c-45e7-b13e-e62c6995cc04/content>
- Horovitz, J. (1997). *La Calidad del Servicio a la Conquista del Cliente*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Mc Graw Hill
- Huiza, G. (2006). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callo – Octubre – diciembre 2003*. [Tesis de posgrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://core.ac.uk/download/pdf/323343805.pdf>
- Lizano, E. & Villegas, A. (2019). *La satisfacción del cliente como indicador de calidad*. [Trabajo de suficiencia profesional de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/628122/LizanoF_E.pdf?sequence=3

- Matsumoto, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Revista Perspectivas*, 34, 181-209.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005
- Medina, K. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en Electro Oriente s.a. – Unidad de Negocio Jaén, 2020*. [Tesis de posgrado, Universidad Alas Peruanas].
https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/10444/1/Tesis_Calidad.Servicio_Satisfacci%C3%B3n.Usuario_Electro%20Oriente%20S.A._Ja%C3%A9n.pdf
- Organización para la Economía Cooperación y Desarrollo (2020). *Satisfacción ciudadana con los servicios públicos*. <https://www.oecd-ilibrary.org/sites/7dd508f2-es/index.html?itemId=/content/component/7dd508f2-es>
- Pacheco, M. y Pinedo, S. (2021). *Calidad de servicio y la satisfacción del cliente de un restaurante de parrilladas de la ciudad de Trujillo, ante la crisis de Covid-19; 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte].
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/30445/Pacheco%20Guzman%2c%20Miguel%20Angel-Pinedo%20Julca%2c%20Silvana%20Jamilet.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Real Academia Española (2023). *Diccionario de la Academia Española*. <https://dle.rae.es>.
- Ríos, R. (2017). *Metodología para la Investigación y Redacción*. España. Editorial: Servicios Académicos Intercontinentales S.L.
- Tinco, L. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en empresas familiares de distribución de gas a domicilio. Caso: Distribuidora de Gas Lidia. Periodo*

2019-2020. [Tesis de posgrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17783/Tinco_rl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Trigoso, J. (2022). *Calidad en atención de emergencia del servicio eléctrico y satisfacción del cliente en los Distritos de Iquitos, año 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega].
<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/6624/TESIS%20JUAN%20CARLOS%20TRIGOSO%20OBSERVACION%20LEVANTADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 1:

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de calidad de servicio

Estimado usuario

Con los saludos cordiales deseamos saber su opinión respecto a la calidad de servicio en la Oficina Regional de Osinergmin de Pasco. Su respuesta es de carácter confidencial.

Instrucciones: Marque con un una (X) una de las cinco alternativas formuladas. Favor de responder cada una de las preguntas. Quedamos muy agradecidas por participación.

1. Muy en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni en desacuerdo ni de acuerdo	4. De acuerdo	5. Muy de acuerdo
----------------------	------------------	-----------------------------------	---------------	-------------------

Calidad de servicio						
Ítems		Valoración				
		1	2	3	4	5
Elementos tangibles						
1	Las instalaciones son cómodas y seguras					
2	Los equipos con los que se brinda la atención están operativos					
3	La oficina cuenta con materiales informativos					
Fiabilidad						
4	Los trabajadores demuestran conocimiento respecto a los servicios que brinda Osinergmin					
5	Cumplen sus funciones en los plazos establecidos					
6	Los trabajadores demuestran compromiso para atender sus dudas					
Capacidad de respuesta						
7	La atención se realiza en forma oportuna					
8	Considera que los colaboradores permiten una atención fluida					
9	Existe otras áreas a las que puede acceder para resolver sus dudas o consultas					
Seguridad						
10	Los trabajadores tratan con amabilidad					
11	Cree que el tamaño de las instalaciones es el adecuado para su atención					
12	Considera que los trabajadores son honestos al momento de resolver sus dudas o consultas					
Empatía						
13	Brindan una atención individualizada					
14	Los trabajadores se interesan en atender al usuario					
15	Comprenden las necesidades del usuario					

Cuestionario de satisfacción de los usuarios

Estimado usuario

Con los saludos cordiales deseamos saber su opinión respecto a la satisfacción del usuario en la Oficina Regional de Osinermin de Pasco. Su respuesta es de carácter confidencial.

Instrucciones: Marque con un una (X) una de las cinco alternativas formuladas. Favor de responder cada una de las preguntas. Quedamos muy agradecidas por participación.

1. Muy insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Regular	4. Satisfecho	5. Muy satisfecho
---------------------	-----------------	------------	---------------	-------------------

Satisfacción del usuario						
Ítems		Valoración				
		1	2	3	4	5
Rendimiento percibido						
1	Que tan satisfecho se encuentra con las respuestas brindadas al momento de su consulta					
2	Que tan satisfecho se encuentra con el desempeño del trabajador					
3	Que tan satisfecho se encuentra con el número de colaboradores que hay para su atención					
Expectativas						
4	Como se siente respecto a la recepción al momento de ingresar a las instalaciones de la oficina					
5	Que tan satisfecho se encuentra con el tiempo de espera para ser atendido por un colaborador.					
6	Que tan satisfecho se encuentra con las instalaciones que brinda la Oficina Regional para su atención					
Percepción del servicio						
7	Como se siente en relación al seguimiento que brindan los colaboradores a su caso o expediente					
8	Como se siente por los servicios brindados					
9	Que tan satisfecho se encuentra con el trato que le brindaron					

Anexo 2: Procedimiento de validación y confiabilidad del instrumento de investigación

Procedimiento de validación de cuestionario

FORMATO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN JUICIO DE EXPERTO

Tesis: "Calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de la Región Pasco, 2023"

Responsable:

Bach. Judith Laura CARRION URCOS

Bach. Lidia Jakeline SOTO COLQUI

Instrucción: Lea detenidamente, en base a su criterio y experiencia profesional, luego valide el instrumento, marcando el criterio en la escala de 1 a 5.

1. Muy poco	2. Poco	3. Regular	4. Aceptable	5. Muy aceptable
-------------	---------	------------	--------------	------------------

Criterio de validez	1	2	3	4	5	Observaciones
Validez de contenido				X		
Validez de criterio metodológico					X	
Validez de intención de medición y observación					X	
Validez de objetividad de medición					X	
Sub total				4	15	
Total general	19					

Puntuación

De 1 a 11: No valido, reformular
 De 12 a 14: No valido, modificar
 De 15 a 17 Valido, mejorar
 De 18 a 20, aplicar

X

Apellidos y nombres del Experto	Sánchez Asto Julio César	 Firma del Experto DNI N° 45688047
Cargo e Institución donde labora	Especialista Regional en Atención al Ciudadano	
Grado académico y/o título	Licenciado en Administración	

Cerro de Pasco, 20 de octubre del 2023

**FORMATO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTO**

Tesis: "Calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de la Región Pasco, 2023"

Responsable:

Bach. Judith Laura CARRION URCOS

Bach. Lidia Jakeline SOTO COLQUI

Instrucción: Lea detenidamente, en base a su criterio y experiencia profesional, luego valide el instrumento, marcando el criterio en la escala de 1 a 5.

1. Muy poco	2. Poco	3. Regular	4. Aceptable	5. Muy aceptable
-------------	---------	------------	--------------	------------------

Criterio de validez	1	2	3	4	5	Observaciones
Validez de contenido					X	
Validez de criterio metodológico				X		
Validez de intención de medición y observación					X	
Validez de objetividad de medición				X		
Sub total				8	10	
Total general				18		

Puntuación

De 1 a 11: No valido, reformular
De 12 a 14: No valido, modificar
De 15 a 17 Valido, mejorar
De 18 a 20, aplicar

X

Apellidos y nombres del Experto	Mallma Tolentino, Héctor Ruben	
Cargo e Institución donde labora	Jefe de Oficina Regional	
Grado académico y/o título	Mg. Administración de Negocios	Firma del Experto DNI N° 20055072

Cerro de Pasco, 20 de octubre del 2023

Procedimiento de confiabilidad de los cuestionarios de investigación

Cuestionario: calidad de servicio

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	101	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	101	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,822	15

Cuestionario: satisfacción del usuario

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	101	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	101	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,862	9

Anexo 3					
Matriz consistencia					
Título: Calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de la Región Pasco, 2023					
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Metodología
Problema General	Objetivos General	Hipótesis General			
¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco, 2023?	Determinar la relación que existe entre calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco, 2023.	La calidad del servicio se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco, 2023.	Calidad del servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Instalación cómoda, equipos operativos, instalaciones seguras - Expectativas, resuelven reclamos, disponibilidad para resolver inquietudes - Atención oportuna, disposición para ayudar al usuario, interés para resolver problemas - Amabilidad, competencia, confiables - Atención individualizada, interés en la atención, comprensión 	Tipo investigación: básica, cuantitativo Nivel investigación: correlacional
Problema específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicos	Satisfacción de los usuarios	<ul style="list-style-type: none"> - Respuesta del reclamo, desempeño del trabajador, trato - Servicios brindados, solución de reclamos, 	Método de investigación: deductivo Diseño de investigación: no experimental
a) ¿Qué relación existe entre elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco, 2023?	a) Establecer la relación entre elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco, 2023. b) Identificar la relación que	a) Los elementos tangibles se relacionan positivamente con la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco. b) La dimensión			Población: 136 usuarios Muestra: 101 Instrumento: Cuestionario

<p>Minería de Pasco? b) ¿Qué relación existe entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco? c) ¿Qué relación existe entre capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco? d) ¿Qué relación existe</p>	<p>existe entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco. c) Establecer la relación que existe entre capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco. d) Describir la relación que existe entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco. e) Analizar la relación que existe entre la dimensión</p>	<p>fiabilidad se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco. c) La capacidad de respuesta se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco. d) La dimensión seguridad se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco. e) La dimensión empatía se</p>		<p>experiencia del servicio - Tiempo de atención, servicios brindados, respuesta</p>	
---	--	--	--	--	--

<p>entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco?</p>	<p>empatía y la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco</p>	<p>relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Pasco.</p>			
---	---	--	--	--	--

Anexo 4: Trabajo de campo

Seguidamente presentamos las fotografías obtenidas al momento de encuestar a los usuarios.







