

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN
Enrique Guzmán y Valle
ALMA MÁTER DEL MAGISTERIO NACIONAL**

ESCUELA DE POSGRADO



Tesis

**Calidad de Servicio y Actitud frente al Servicio Prestado por la Oficina Regional del
Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, Región San Martín,**

2019

Presentada por

Josue Daniel ARMAS USHĨAHUA

ASESOR

Daniel Ramón CHIRINOS ARMAS

**Para optar al Grado Académico
de Maestro en Administración
con mención en Gestión Pública**

Lima - Perú

2021

**Calidad de Servicio y Actitud frente al Servicio Prestado por la Oficina Regional del
Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, Región San Martín,
2019**

A mi familia por el constante
apoyo y comprensión, por
demostrarme cariño y ánimos, a
Dios por ser mi fuente de
energía e iluminar mis caminar.

Reconocimientos

A mis docentes por ser grandes profesionales, quienes compartieron sus vastos conocimientos, a mi querida alma mater por acogerme todo este tiempo.

Tablas de Contenidos

Título	ii
Dedicatoria.....	iii
Reconocimientos	iv
Tablas de Contenidos	v
Lista de Tablas.....	vii
Lista de Figuras	viii
Resumen	ix
Abstract.....	x
Introducción.....	xi
Capítulo I. Planteamiento del Problema	1
1.1. Determinación del Problema	1
1.2. Formulación del Problema	2
1.3. Objetivos	3
1.4. Importancia y Alcances de la Investigación	4
1.5. Limitaciones de la Investigación	5
Capítulo II. Marco Teórico	6
2.1. Antecedentes de la Investigación	6
2.2. Bases Teóricas	10
2.3. Definición de Términos Básicos	22
Capítulo III. Hipótesis y Variables	23
3.1. Hipótesis	23
3.2. Variables.....	24
3.3. Operacionalización de Variables	25
Capítulo IV. Metodología.....	26

4.1. Enfoque de Investigación	26
4.2. Tipo de Investigación	26
4.3. Diseño de la Investigación	27
4.4. Población y Muestra	27
4.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información	28
4.6. Tratamiento Estadístico de los Datos	29
Capítulo V. Resultados	30
5.1. Validez y Confiabilidad de los Instrumentos	30
5.2. Presentación y Análisis de los Resultados	32
5.3. Discusión de Resultados.....	39
Conclusiones.....	46
Recomendaciones	49
Referencias	50
Apéndices	55
Apéndice A. Matriz de Consistencia	56
Apéndice B. Instrumento de la Calidad de Servicio.....	59
Apéndice C. Instrumento de la Actitud del Usuario.....	62

Lista de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de las Variables	25
Tabla 2. Escala de confiabilidad	30
Tabla 3. Resumen de procedimientos de datos-Variable Calidad de Servicio	31
Tabla 4. Estadísticas de fiabilidad Variable Calidad de servicio	31
Tabla 5. Resumen de procesamiento de datos para la variable Actitud del Usuario	31
Tabla 6. Estadísticas de fiabilidad de la variable Actitud del Usuario	31
Tabla 7. Calificación de la Calidad de servicios	32
Tabla 8. Calificación de la Actitud del usuario	33
Tabla 9. Relación entre el elemento tangible y la Actitud del Usuario	34
Tabla 10. Relación entre la Fiabilidad y la Actitud del Usuario	35
Tabla 11. Relación entre la Capacidad de respuesta y la Actitud del Usuario	36
Tabla 12. Relación entre la seguridad y la Actitud del Usuario	37
Tabla 13. Relación entre la Empatía y la Actitud del Usuario	38
Tabla 14. Relación entre la Calidad de Servicio y la Actitud del Usuario	39

Lista de Figuras

Figura 1. Gestión de calidad	11
Figura 2. Diseño de investigación	27
Figura 3. Resultado de la calificación de la Calidad de servicios	32
Figura 4. Resultados de la calificación de la Actitud del Usuario	33

Resumen

El presente trabajo de investigación lleva por título: Calidad de servicio y actitud frente al servicio prestado por la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, región San Martín, 2019, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la Calidad de servicio y la actitud del usuario de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en energía y minería, región San Martín, 2019, la investigación es descriptiva correlacional, que presenta un enfoque cuantitativo de diseño no experimental, la muestra que se consideró fue un total de 60 personas usuarios del servicio de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en energía y minería, región San Martín, la técnica de recolección de datos fue la encuesta, y los instrumentos de recolección fueron cuestionarios para ambas variables, donde el cuestionario de la variable calidad de servicio fue en base al método Servqual, cuestionario que estuvo conformada por 22 preguntas, y para el cuestionario de la variable Actitud del usuario estuvo conformada por 18 preguntas, del análisis de los datos se llegó a concluir que la relación entre la calidad de servicio y la actitud del usuario es positiva y significativa, ya que el valor de la significancia bilateral fue de 0.000, valor menor a 0.05, y el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0.834, por lo que se aceptó la hipótesis planteada.

Palabras clave: Calidad, Servicio, Calidad de Servicio, Actitud.

Abstract

The present research work is entitled: Quality of service and attitude towards the service provided by the Regional Office of the Supervisory Body of Investment in Energy and Mining, San Martín region, 2019, whose objective was to determine the relationship between Quality of service and the attitude of the user of the Regional Office of the Supervisory Body of Investment in Energy and Mining, San Martín region, 2019, the research is descriptive correlational, which presents a quantitative non-experimental design approach, the sample that was considered was a total of 60 people users of the service of the Regional Office of the Supervisory Body of Investment in Energy and Mining, San Martín region, the data collection technique was the survey, and the collection instruments were questionnaires for variable amablos, where the questionnaire of The quality of service variable was based on the Servqual method, a questionnaire that was 22 questions, and for the questionnaire of the variable Attitude of the user was made up of 18 questions, from the analysis of the data it was concluded that the relationship between the quality of service and the attitude of the user is positive and significant, since the value of the bilateral significance was 0.000, value less than 0.05, and the value of Spearman's Rho correlation coefficient was 0.834, so the hypothesis was accepted.

Keywords: Quality, Service, Quality of Service, Attitude.

Introducción

Toda entidad y/o institución del sector público tiene el deber y obligación de brindar servicios de calidad, con el fin de lograr mejorar la calidad de vida y bienestar de la población, es por ello que se las entidades deberán tener en consideración todo aquellos aspectos que participan en la prestación de servicios, ejerciendo mejor control sobre sus recursos, logrando de esta forma una actitud positiva en la población usuaria respecto a la misma institución, es así que el presente trabajo de investigación tiene la estructura siguiente:

En el Capítulo I, se encuentra el planteamiento del problema, donde se describe la problemática a investigar, asimismo se encuentra la formulación del problema, la determinación de los objetivos, la importancia, el alcance de la investigación y las limitaciones que presentó.

En el Capítulo II, presenta los antecedentes, que son trabajos previos a la investigación realizada, se encuentra las bases teóricas, donde se consideran las diversas teorías en torno al tema investigado y finalmente la definición de términos básicos.

En el Capítulo III, se encuentra la hipótesis, la determinación y operacionalización de las variables.

En el Capítulo IV, comprende la metodología, donde se tiene el enfoque de investigación, tipo de investigación, diseño de investigación, la población, la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, y el tratamiento estadístico de los datos obtenidos.

En el Capítulo V, se tiene el apartado de Resultados, donde se presenta la validez y confiabilidad de los instrumentos, la presentación y análisis de los resultados y la discusión. Finalmente se tiene las conclusiones, las recomendaciones, las referencias y los apéndices correspondientes.

Capítulo I. Planteamiento del Problema

1.1. Determinación del Problema

La calidad de servicio en el mundo ha cobrado gran importancia en el transcurrir del tiempo, ello para todo tipo de organizaciones, ya que la exigencia de las personas al momento de recibir un servicio o adquirir un producto es cada vez mayor, es así que las entidades públicas a nivel mundial buscan brindar a la población servicios que logren satisfacer sus necesidades, logrando de esa manera el desarrollo de la población, asimismo las entidades públicas a nivel mundial tienen el deber de cumplir con brindar un servicio de calidad para con la población, pues todo servicio brindado son solventados por los recursos públicos, que contiene las recaudaciones de la población, ello mediante impuestos u otros, logrando aceptación de la población pues de acuerdo a Ochoa (2018) los aspectos que una entidad debe considerar para un servicio de calidad son la demora en la tensión, las respuestas ante preguntas y dudas, trato cordial, comprensión de las necesidades, pues genera buena experiencia en todo usuario.

En Latinoamérica existe gran cantidad de entidades y/o instituciones públicas que buscan brindar servicios a la población sin embargo como lo presento la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2018) que los ciudadanos de Latinoamérica no tienen confianza en la prestación de los sistemas públicos, viéndose aumentada el nivel de desconfianza, lo cual es perjudicial para el logro de desarrollo, por lo que surge la necesidad por parte de las autoridades públicas el replantear el funcionamiento de las instituciones.

El Perú cuenta con gran cantidad entidades que brindan servicios a los ciudadanos, con el único fin de lograr mejorar la calidad y el bienestar de la población, por lo que los servicios están direccionados a responder las necesidades que puedan presentar la personas, logrando así confianza por parte de la población, sin embargo de acuerdo al

Instituto de Estudios Peruanos (2016) el Perú presenta una baja confianza por parte de la población respecto a las instituciones públicas. El Perú en la búsqueda de lograr buenos servicios para con la población crea diversas instituciones especializadas en temas específicos, es así que se crea el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, mediante ley N° 26734, la cual se encarga de supervisar la prestación de servicios de empresas relacionadas al energías y minas cuidando los intereses de la población.

La Oficina regional de Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de la región San Martín es la encargada de acudir frente a las necesidades de la población respecto a diversas dificultades en temas que le competen, siendo temas de energía y minería, ello para lograr que la población cuente con mayor bienestar, por otra parte la población muestra un actitud un tanto desfavorable, pues frente a algún problema que tienen no acuden inmediatamente al Osinergmin, asimismo desconocen los servicios que esta institución ofrece, por parte del Osinergmin se ha observado que presenta algunas deficiencias en la prestación de servicio, pues en ocasiones no brindan adecuadas información respecto a la duración de servicio, así como también el personal no suele verse interesado en los problemas de los usuarios, es por ello que se planteó este trabajo de investigación con el fin de identificar la relación entre la calidad de servicio y la actitud de los usuarios de la Osinergmin de región San Martín, así como conocer cada una de las variables en estudio.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

PG: ¿Cuál es la relación entre la Calidad de servicio y la actitud del usuario de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en energía y minería, región San Martín, 2019?

1.2.2. Problemas específicos

PE1: ¿Cómo se encuentra la Calidad de servicio de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en energía y minería, región San Martín, 2019?

PE2: ¿Cómo se encuentra la Actitud del usuario de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en energía y minería, región San Martín, 2019?

PE3: ¿Cómo se relacionan el elemento tangible con la Actitud del usuario de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en energía y minería, región San Martín, 2019?

PE4: ¿Cómo se relacionan la fiabilidad con la Actitud del usuario de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en energía y minería, región San Martín, 2019?

PE5: ¿Cómo se relaciona la capacidad de respuesta con la Actitud del usuario de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en energía y minería, región San Martín, 2019?

PE6: ¿Cómo se relaciona la seguridad con la Actitud del usuario de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en energía y minería, región San Martín, 2019?

PE7: ¿Cómo se relaciona la empatía con la Actitud del usuario de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en energía y minería, región San Martín, 2019?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la Calidad de servicio y la actitud del usuario de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en energía y minería, región San Martín, 2019.

1.3.2. Objetivos Específicos

OE1: Conocer la Calidad de servicio de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, región San Martín, 2019.

OE2: Conocer la Actitud de los usuarios de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, región San Martín, 2019.

OE3: Determinar la relación entre el elemento tangible y la Actitud del Usuario de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, región San Martín, 2019.

OE4: Determinar la relación entre la Fiabilidad y la Actitud del Usuario de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, región San Martín, 2019.

OE5: Determinar la relación entre la Capacidad de respuesta y la Actitud del Usuario de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, región San Martín, 2019.

OE6: Determinar la relación entre la Seguridad y la Actitud del Usuario de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, región San Martín, 2019.

OE7: Determinar la relación entre la Empatía y la Actitud del Usuario de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, región San Martín, 2019.

1.4. Importancia y Alcances de la Investigación

Importancia.

El trabajo de investigación desarrollado es importante debido a que contribuye en la construcción de mayor información sobre el tema, las cuales serán de ayuda para los posteriores trabajos a temas similares, asimismo contribuirá en la mejora del conocimiento

de los interesados, siendo una fuente de información para las autoridades de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería quienes podrán considerarlo para la toma de decisiones en beneficio de la población, por lo que se plantea determinar la relación entre la Calidad de servicio y la actitud del usuario de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en energía y minería, región San Martín.

Alcances.

La investigación desarrollada buscó identificar la relación entre la Calidad de servicio y la Actitud del usuario en la Oficina regional del Organismo supervisor de la inversión en energía y minería, por lo que se buscó obtener información del lugar donde se ubica la entidad en estudio, mediante los usuarios de los servicios.

1.5. Limitaciones de la Investigación

Las limitaciones que presentó el trabajo de investigación fue la escasa data respecto a la segunda variable actitud del usuario, así como el poco acceso a trabajos previos, puesto que es un tema no tan frecuente, dificultando la obtención de nuestro marco teórico, otra limitación fue el presupuesto lo cual fue solventado en su totalidad por el mismo investigador.

Capítulo II. Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes Nacionales

Visurraga (2017) en su tesis *Competencias profesionales y la calidad del servicio brindado a los usuarios que acuden a la Dirección distrital de defensa pública, Lima – 2016*. (Tesis postgrado). Universidad César Vallejo. Lima. Perú. Tuvo como objetivo conocer la relación entre las competencias profesionales y la calidad del servicio brindado a los usuarios, como muestra considero a los trabajadores, los cuales ascendieron a un total de 90 trabajadores, su investigación fue deductivo, descriptivo correlacional de diseño no experimental, la técnica para la recolección de datos que utilizó fue la encuesta, y el instrumento de obtención de datos que utilizó fue el cuestionario de escala likert, es así que del análisis de los datos que llegó a obtener concluyó que el 31.11% presentaron un nivel alto de competencia, el 46.67% un nivel medio, y un 22% presentaron un nivel bajo, asimismo llegó a determinar que existe relación entre las variables en estudio, y que la competencia profesional se relaciona de manera directa y positiva moderada con la calidad de servicio, ello de acuerdo a los resultados del Rho de Spearman, que fue de 0.347 y un valor $p=0.001$.

Guzmán (2018) en su tesis *Actitudes hacia la administración pública y percepción de la calidad de servicio de los usuarios externos del Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado – OSCE, Lima, 2018*. (Tesis posgrado). Universidad César Vallejo. Lima. Perú. tuvo como objetivo determinar la relación entre las actitudes hacia la administración pública y la percepción de la calidad de servicio de los usuarios, la muestra que considero para sus tesis fue de 138 usuarios del OSCE, su investigación la enmarcó como descriptiva correlacional de diseño no experimental, la técnica de obtención de datos que llegó a utilizar fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el

cuestionario, del resultado y análisis de los datos llegó a concluir que existe una relación significativa entre las variables en estudio, siendo el valor de la prueba de correlación de Rho de Spearman igual a 0,899 y el valor $p > 0,05$, esto indica que una mejor actitud por parte de los usuarios hacia la administración pública mejora la percepción de la calidad de servicio.

Chávez, Quezada, & Tello (2017) en su tesis *Calidad de Servicio en el Sector Transporte*. (Tesis postgrado). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima. Perú. Tuvo como objetivo evaluar la calidad de servicio del sector transporte bajo el método Servqual, como muestra considero a los usuarios de los servicios de transporte, tomando como muestra un total de 384 personas usuarias del servicio, la misma que se llegó a determinar mediante un muestreo probabilístico, su investigación fue una investigación cuantitativa, descriptiva correlacional, de diseño no experimental, la técnica de recolección de datos que llegó a utilizar fue la encuesta, y el instrumento de recolección de datos que llegó a obtener fue el cuestionario adaptado del Servqual, del análisis de los datos que llegó a obtener concluye que las dimensiones del método servqual permiten conocer la calidad total del servicio prestado, ello desde el punto de vista de los usuarios, asimismo determinó que los usuarios del sector transporte no están satisfechos por la calidad del servicio pues sus expectativas no son cubiertas, pues las empresas de transporte no se preocupan por los intereses del usuario, y no hay una disposición respecto a la solución de problemas, logrando que los usuarios tengan una imagen negativa del servicio.

Riqueros (2017) en su tesis *Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas. Enero-Abril-2017*. (Tesis postgrado). Universidad César Vallejo. Áncash. Perú. Tuvo como objetivo conocer la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios, la muestra que consideró fue un total de 102 personas, usuarios del servicio que brinda la municipalidad provincial de Huaylas, su

trabajo de investigación fue cuantitativa, descriptiva correlacional de diseño no experimental y transversal, para la obtención de datos llegó a utilizar la encuesta, siendo el instrumento de recolección de datos el cuestionario bajo el modelo servqual, de los resultados y el análisis de los datos llegó a concluir que existe una correlación positiva significativa entre las variables en estudio, siendo el valor de correlación de Rho de Spearman igual a 0,626, y un valor de significancia bilateral menor a 0.05, lo que significa que un cambio en la calidad de servicio genera un cambio en la satisfacción, o de manera contraria.

Arrué (2014) en su tesis “Análisis de la calidad del servicio de atención en la Oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario período Junio a Setiembre de 2014”. (Tesis Postgrado). Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Iquitos. Perú. Tuvo como objetivo principal evaluar la calidad del servicio que se brinda en la atención de los usuarios de la Oficina Desconcentrada de OSIPTEL, como muestra para la realización de su investigación consideró un total de 196 personas usuarias del servicio, su investigación fue descriptiva, no experimental y transversal, para la recolección de datos la técnica que utilizó fue la encuesta, siendo el instrumento de obtención de datos el cuestionario, del análisis de los datos que llegó a obtener concluye que de acuerdo al 62% de los usuarios la calidad de servicio de la OSIPTEL es aceptable, ya que el dominio del personal es buena, al igual que la amabilidad del personal al momento de atención es percibida por el usuario como adecuada.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

Tierra (2014) en su tesis *La calidad en el servicio y la eficiencia en la prestación del seguro obligatorio de accidentes de tránsito de los usuarios del Hospital provincial docente Ambato*. (Tesis postgrado). Universidad Técnica de Ambato. Ambato. Ecuador, tuvo como objetivo conocer la incidencia de la calidad de servicio en el nivel de eficiencia

de la prestación del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito de los usuarios del Hospital Provincial Docente Ambato, para la realización de su trabajo llegó a considerar un total de 200 personas, su investigación fue descriptiva correlacional, y la técnica de recolección de datos que utilizó fue la encuesta, siendo el instrumento de recolección de datos que utilizó el cuestionario, de los datos que llegó a recaudar y del análisis que realizó de las mismas concluye en que la calidad de los servicios es baja, puesto que el tiempo de espera para el servicio es mucho, asimismo existen errores por parte de la entidad al momento de entregar los servicios, por lo que la eficiencia de la prestación del Seguro Obligatorio de Accidentes es baja.

Haro (2017) en su tesis *Análisis de la calidad de servicio al cliente que se oferta en las agencias de registro civil de las ciudades de Riobamba, Ambato, Guaranda y Latacunga usando el modelo Servqual*. (Tesis postgrado). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Riobamba. Ecuador. tuvo como objetivo realizar un análisis de la calidad de servicio al cliente en las agencias de registro civil, la muestra que consideró fue un total de 1534 personas usuarios de los diversos servicios, su trabajo de investigación fue cualitativo, descriptivo de diseño no experimental de corte transversal, la técnica que utilizó para la recolección de datos que utilizó fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos que utilizó fue el cuestionario, de los resultados llegó a determinar que las oficinas de Ambato presentan mayor calidad respecto a las oficinas de Riobamba y Latacunga, ello debido a que tienen un mayor manejo de las dimensiones presentadas por el modelo Servqual, que son tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

2.1.3. Antecedentes locales

Gutiérrez (2016) en su tesis *Calidad de los Servicios de Saneamiento Básico y su Relación con la Satisfacción del Usuario en el distrito de Juanjui – Provincia de Mariscal*

Cáceres 2016. (Tesis Postgrado). Universidad César Vallejo. Tarapoto. Perú. Tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario, para lo cual consideró en su trabajo de investigación un total de 150 ciudadanos, ello mediante el muestreo probabilístico, su investigación fue descriptiva correlacional de diseño no experimental, la técnica de obtención de datos que llegó a utilizar fue la encuesta, y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, del procesamiento de los datos que llegó a obtener concluye que existe relación entre las variables en estudio, bajo un 95% de confianza, este resultado obtenido bajo la prueba estadística de correlación de Chi cuadrado, asimismo el 24% de los encuestados manifestaron estar poco satisfechos con el servicio, el 55% manifestaron estar regularmente satisfechos, y el 21% manifestaron estar muy satisfechos.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Calidad de Servicio

Calidad.

Calidad es el conjunto de características que posee un determinado servicio y/o producto, características mediante las cuales se llega a satisfacer necesidades que presentan los usuarios de la manera más eficiente posible, logrando cumplir con las expectativas que estos presentan, calidad es aquello que puede diferenciar a una entidad del resto, pues contar con calidad significa poseer un extra respecto a otros, por lo que los usuarios se sienten atraídos (Vertice, 2008, pág. 1)

Calidad es la forma de diferenciación de una entidad, pues significa brindar bienes y servicios que logren responder a las expectativas, así como a los deseos que puedan presentar las personas respecto al producto y/o servicio, pues la calidad es ese extra que no espera recibir el usuario, contar con calidad representa para entidad contar con mayor valor

respecto al resto, asimismo brinda mayores ventajas, y contribuye a lograr confianza para con los servicios y/o productos que la entidad ofrece (Tarodo, 2014, pág. 210).

Gestión de la Calidad.

Vargas & Aldana (2014) manifestaron que la calidad resulta ser una característica de una entidad que busca progreso, toda calidad está desarrollada con el fin de responder de manera más eficiente al cliente, es por ello que toda entidad debe considerar una buena gestión sobre la calidad siempre que se quiera lograr buenos resultados a partir de la misma (pág. 38)

- La calidad es una herramienta estratégica que busque generar resultados positivos.
- La calidad debe ser desarrollada encaminada al logro de objetivos determinados.
- La calidad debe ser desarrollada de manera coherente.
- La calidad debe estar dirigida por el personal de mayor rango.
- La calidad debe ser una búsqueda común de todos los que integran la entidad.
- La calidad debe generar conocimiento para el crecimiento de la entidad que lo desarrolle.
- La calidad son atributos, por lo que deben ser adecuadamente manejadas por la entidad.
- Toda entidad debe contar con normas que permitan manejar la calidad desarrollada.
- Todo desarrollo de la calidad debe estar direccionada a los clientes, consumidores usuarios.



Figura 1. Gestión de calidad

Fuente: *Vargas & Aldana (2014)*

Servicio.

El servicio viene a ser todo acto intangible que una entidad puede brindar a un consumidor o usuario, las cuales se perciben a modo de experiencias, el servicio comprende la prestación misma y la experiencia que es la manera como se desarrolla o brinda el servicio principal, los actos que forman el servicio son interacciones, las mismas que permiten al consumidor o usuario brindar un juicio, el servicio es una prestación que busca satisfacer y/o responder a las necesidades de los consumidores y/o usuarios (Zarraga, 2012, pág. 52)

Calidad de Servicio.

Cuando hablamos de calidad de servicio, se hace referencia también a los servicios que acompañan en la venta de un producto o en la prestación del servicio básico, estos servicios deben lograr una buena imagen para la entidad, así como lograr satisfacer las expectativas del usuario, pues un servicio de calidad brinda a la persona un valor y satisfacción de manera óptima, en prestación de servicios, se puede asegurar que existe calidad siempre que se brinde una experiencia positiva durante el tiempo en el que se hace la prestación del servicio principal, pues la calidad de servicio es determinada por las experiencias que viven los usuarios, las cuales construyan una imagen positiva o negativa sobre los servicios, así como sobre la entidad (Vertice, 2008, pág. 2)

Mendoza (2009) manifestó que la calidad de servicio es:

Es el atributo que contribuye fundamentalmente, a determinar la posición de la entidad en el largo plazo es la opinión de los consumidores y/o usuarios sobre el servicio que reciben, resulta obvio que, para que los clientes se formen una opinión positiva, la entidad debe satisfacer sobradamente todas sus necesidades expectativas, ello es lo que se ha dado a llamar calidad del servicio, por tanto, si satisfacer las expectativas del cliente es tan importante como se ha dicho, entonces es necesario disponer de información adecuada

sobre los usuarios que contengan aspectos relacionados con sus necesidades , con los atributos en los que se fijan para determinar el nivel de calidad conseguido (pág. 5)

De acuerdo a lo manifestado anteriormente la calidad de servicio viene a ser características que recogen o presenta un servicio, las cuales satisfacen las expectativas de los usuarios y/o consumidores, ello consecuentemente logra generar en los mismos una imagen positiva respecto a la entidad, por lo que lograr una calidad de servicio debe ser fundamental para toda entidad, pues formará parte de lo fundamental para lograr diferenciarse respecto al resto, pues formará parte de una estrategia para sobresalir.

La calidad de servicio es lo que un usuario y/o consumidor del servicio logra identificar al momento de recibir un servicio, ello respecto a sus expectativas, logrando causar una respuesta positiva de parte del mismo respecto a la entidad y del mismo servicio, por la cual también se siente satisfecho al recibirlo, es lograr diferenciarse a partir de los servicios que brinda durante el trato e interacción con la persona que recibe el servicio, la calidad real es la percibida, la cual a su vez se genera desde la calidad programada, que es la que la entidad busca ofrecer, y la calidad esperada, que es la expectativa que se crea sobre un servicio antes de recibirla, la calidad es beneficioso para toda entidad, pues logra generar en el usuario y/o consumidor una imagen positiva respecto a la entidad (Cuellar, Del Pino, & Ruíz, 2009, pág. 6)

El Modelo Servqual.

Este modelo es uno de los más aceptados para realizar y/o lograr la evaluación de la calidad de servicio, este modelo fue presentado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, este modelo permite la evaluación de la calidad de servicio desde las expectativas, así como desde las percepciones del usuario, este modelo permite conocer la calidad del servicio desde la diferencia existente entre las expectativas del usuario respecto a un servicio y la percepción real, por lo que puede generarse una calidad de servicio bajo siempre que la

percepción real por debajo de las expectativas, mientras que la calidad de servicio será positivo siempre que se logre satisfacer las expectativas, o superar las mismas; para este análisis el modelo Servqual presenta cinco componentes, las cuales son elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, a partir de esos elementos se podrá conocer la calidad del servicio que brinda una entidad (Mendoza, 2009, pág. 11)

Por su parte Vargas & Aldana (2014) manifestaron que:

El modelo Servqual, también conocido como el modelo de brechas fue desarrollado por los años 1985 y 1994 por Zeithaml, Berry y Parasuraman; el modelo Servqual es un modelo que permite conocer la percepción de una persona frente al servicio que recibe, la cual evalúa la excelencia del servicio, donde el resultado se obtiene de las diferencias entre la percepción y la expectativa, para determinar las brechas es necesario realizar un diagnóstico a partir del análisis de las percepciones de los usuarios en relación con el servicio percibido, en el que se utilizan cinco dimensiones, las cuales son los elementos tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y por último la empatía (pág. 132).

El modelo Servqual permite conocer la calidad del servicio a partir de las expectativas y las percepciones que tiene el usuario y/o consumidor, ya que toda persona crea una expectativa respecto a un servicio, ello a partir de información que va adquiriendo, para lo cual el modelo Servqual presenta cinco componentes, o elementos que se debe evaluar en toda entidad en el desarrollo del servicio.

Evaluación de la variable Calidad de Servicio.

La evaluación de la Calidad de servicio se realizará en base a lo presentado por (Mendoza, 2009, pág. 11) y (Vargas & Aldana, 2014) quienes nos presentan el modelo

SERVQUAL de Zeithaml, Berry y Parasuraman, siendo este modelo una herramienta que permite conocer la calidad de servicio, desde la percepción de los usuarios del servicio, es así que dentro del modelo de SERVQUAL se considera cinco dimensiones que son Elementos tangibles, Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, los cuales se detallan a continuación:

Elementos Tangibles.

Los elementos tangibles son aquellos elementos que es fácil de percibir por el usuario, los que puede observar al momento de estar en contacto al momento de recurrir al servicio, o al momento de recibir el servicio, estos pueden generar una primera impresión o imagen de lo que es la entidad, por ello se debe tener en cuenta todos aquellos detalles, tanto en las instalaciones, materiales, y personal.

- **Equipos**, se considera todos los equipos que utiliza la empresa para hacer más agradable el servicio, equipos que faciliten a los trabajadores agilizar el servicio, y brindar un mejor servicio.
- **Instalaciones**, si las instalaciones que posee la entidad es agradable para el cliente, si la ambientación coincide con el servicio que se brinda, si son atractivas.
- **Apariencia del personal**, hace referencia a lo que el usuario percibe en el personal que va a atenderlo, es decir en su presencia, si este tiene puesto adecuadamente su vestimenta, si se ve pulcro, entre otros, ello desde un inicio hasta que el servicio concluya.

Fiabilidad.

Hace referencia a que todo servicio debe generar en el usuario confianza respecto a la entidad, ello se logra mediante el cumplimiento de la prestación de servicio de manera eficiente, pues ello permite que el usuario construya una imagen positiva respecto a la

entidad, y respecto a los trabajadores, y que este se sienta satisfecho respecto al servicio recibido.

- **Compromiso**, la entidad deberá cumplir con los tiempos pactados con el usuario para brindarle el servicio, asimismo cumple con brindarle el servicio de manera eficiente, buscando cumplir con las expectativas del usuario respecto al servicio.

Capacidad de respuesta.

Se refiere a que la empresa, mediante los trabajadores debe tener la capacidad de respuesta frente a las diversas necesidades que puedan tener los usuarios, estos deben estar pendientes, eficaces en brindar soluciones rápidas, pues los trabajadores deberán mostrarse dispuestos y tener la voluntad para poder brindar ayuda a los usuarios.

- **Comunicación**, los trabajadores deben mantener de manera constante y respetuosa comunicación con los clientes, informándoles sobre el tiempo de demora en la prestación del servicio, así como brindando respuestas a sus consultas.
- **Ayuda a los usuarios**, los trabajadores tienen que estar atentos a las necesidades que puedan presentar los usuarios, asimismo estos deben estar prestos a brindar ayuda.
- **Rapidez**, la entidad atiende al cliente lo más rápido posible, siempre tomando el tiempo necesario para brindarle el servicio adecuado.
- **Atención a deficiencias**, la entidad debe brindar la atención adecuada frente a las diversas deficiencias que puedan presentarse, lo cual pueda perjudicar al usuario, es por ello que la entidad deberá mostrar interés en los problemas que pueda presentar el usuario.

Seguridad.

Es el profesionalismo con el que el personal brinda el servicio, es el conocimiento y la capacidad que tiene el personal sobre los servicios que brinda, la cual es percibida por el

usuario, generando de esta manera confianza y credibilidad respecto a los servicios y a la entidad.

- **Preparación del personal**, hace referencia a la capacidad y conocimiento que tiene el personal respecto al servicio que brinda, respondiendo todas las consultas que realiza el usuario de manera segura y preparado, mostrando un comportamiento que genera confianza.

Empatía.

Se entiende por la empatía a la capacidad que tiene la entidad para brindar atención personalizada, mostrándose atentos a todo lo que manifiesta el usuario, con el fin de conocer y entender las necesidades que presente un usuario.

- **Atención individualizada**, el personal busca brindar una atención enfocada en el usuario que atiende, para lo cual debe mostrarse atento a las necesidades que pueda poseer, asimismo tiene que el personal tiene que tener la capacidad de escucha.
- **Cortesía**, el personal debe mostrarse en todo momento respetuoso, con un trato amable y atento, ello contribuye a que el usuario se perciba el servicio que recibe como un servicio de calidad.

Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería.

Conocida también por sus siglas Osinergmin, es la institución del sector público responsable de supervisar, así como regular las diversas empresas que pertenecen al sector hidrocarburos, minero y eléctrico, ello con el fin de que estos cumplan con las normativas, así como con sus actividades de manera eficiente. La Osinergmin fue creada bajo la Ley N° 26734 el año 1996, entrando a desarrollar sus funciones el año siguiente, desde entonces el fin que buscan es lograr que las diversas organizaciones y empresas brinden servicios adecuados y de calidad para con la población, protegiendo y velando de esta manera por los beneficios de la población (Osinergmin, 2019)

Es el Organismo público que se encarga de supervisar los servicios de las empresas del sector eléctrico, e hidrocarburos, siendo uno de sus funciones principales para con la población el de regulariza la prestación de servicios respecta a la energía eléctrica, regulando precios o tarifas de los servicios eléctricos, así como asegurar el eficiente servicio por parte de las empresas, asimismo regula la libre competencia entre las diversas organizaciones que brindan el servicio eléctrico, por otra parte sanciona a las diversas empresas que no actúen de acuerdo a las normativas establecidas (Comisión de Tarifas eléctricas peruana, 2018)

2.2.2. Actitud de los Usuarios

Actitud.

Las actitudes son aquellas manifestaciones de las emociones y sentimientos internos de una persona, ya sea como reacción y/o respuesta a un determinado estímulo externo, siendo esta actitud positiva o negativa, se dice que la actitud es aprendida puesto que se manifiesta en respuesta a una experiencia vivida, en casos de bienes y servicios, la actitud vendría a ser lo que la persona manifiesta en respuesta a los servicios o bienes recibidos, asimismo se debe saber que la actitud que una persona manifiesta no siempre se mantiene, es decir no es permanente, pues pueden cambiar de acuerdo a las circunstancias y/o situaciones en las que se encuentre una persona (Mita, 2013, pág. 70).

“La actitud se refiere a la predisposición aprendida, a responder a un objeto favorable o desfavorable de forma consistente, puesto que las actitudes son aprendidas, las cuales se ven afectadas por la información y las experiencias” (Ruiz, 2009, pág. 5)

Es la manifestación de emociones, resultan ser juicios de valor, juicios que una persona brinda en respuesta a un estímulo y circunstancia, siendo estas manifestaciones positivas o negativas, dependiendo de la apreciación que la persona le brinde al estímulo, la actitud presenta tres componentes propios, las cuales son el cognoscitivo, el afectivo, y

el conductual, las actitudes que una persona presenta pueden ser diversas, esto dependerá de cómo la persona perciba el estímulo o la experiencia (Escalante, Repetto, & Mattinello, 2012, pág. 16)

Huerta (2008) define la actitud humana de la siguiente manera:

Las actitudes son y están prediciendo las conductas humanas, además las actitudes no puede ser medidas directamente, pues la manera de conocer las actitudes es a y través de nuestras opiniones y creencias y, por supuesto, nuestro comportamiento, las actitudes son formas de motivación que predisponen a la acción de un individuo hacia determinados objetivos o metas. La actitud designa la orientación de las disposiciones más profundas del ser humano ante un objetivo determinado, existen actitudes personales relacionadas únicamente con el individuo y actitudes sociales que inciden sobre un grupo de personas (pág. 6)

Manifiesta el autor en lo presentado anteriormente que la actitud es una manifestación que es observable en el comportamiento, la actitud es una predisposición anterior a la realización de una acción, es por ello que la actitud es cambiante de acuerdo al entorno o a los estímulos que una persona percibe a su alrededor.

Importancia de la Actitud.

La presencia de las actitudes en el ser humano son importantes para lograr una conducta, puesto que la actitud como predisposición a las acciones a desarrollar por la persona determinan y/o anticipan el desenvolvimiento de la persona frente a la interacción con las personas, con la sociedad, es por ello que si se logra una actitud positiva el desenvolvimiento de la persona frente al resto será adecuada, mientras una construcción de un actitud inadecuada generar lo mismo al momento de que la persona logre interactuar frente a la sociedad, la actitud de una persona permite contribuye en el acierto de las decisiones que pueda tener (Huerta, 2008, pág. 13)

Actitud del Usuario.

La actitud del usuario es aquella predisposición que se manifiesta mediante el comportamiento, conducta o acción en respuesta a una prestación recibida y/o percibida, la misma que puede ser positiva como negativa, de rechazo o de aceptación, la actitud es el resultado de la percepción de estímulos durante el proceso o el tiempo en el que se desarrolla la prestación de un servicio, por lo que todo lo interviniente en el proceso de prestación contribuye en la construcción de una actitud en el usuario, por lo que toda entidad deberá prestar atención a todas las actividades que desarrolla en la prestación, de un inicio hasta el final, asimismo deberá considera todo los factores y/o recursos intervinientes, siendo el recurso humano uno de los más importantes, pues es quien tendrá trato o interacción directa con el usuario (Sahui, 2008, pág. 63)

Evaluación de la Actitud de los Usuarios.

La evaluación de la actitud de los usuarios se desarrollará en base a lo presentado por (Huerta, 2008, pág. 10) y (Rodríguez & Mora, 2010, pág. 375), quienes nos dan a conocer los componentes de la actitud, las cuales son tres, pues la actitud es un juicio de valor que se genera en respuesta a un hecho, experiencia, a un objeto o persona, las cuales pueden manifestarse de manera positiva o negativa, los componentes pueden estar relacionados entre si, para lo cual se detalla cada una de ellas:

Componente Cognitivo.

Este componente son las creencias y pensamientos que tiene la persona respecto al servicio que brinda la entidad, la cual se genera a partir de información obtenida por el mismo, atribuyendo características a partir de juicios basados en lo que les convence o en los que no, es decir en la apreciación de lo positivo y negativo, de lo que le gusta y de lo que no, este componente permite a la persona conocer la entidad.

- **Construcción de conocimientos,** Es la búsqueda de información sobre la entidad y el servicio que se busca recibir, logrando de esa manera crear conocimientos sobre el mismo, conocer, un conocimiento adecuado contribuye a que la entidad sea aceptada de la mejor manera posible, realiza diversas contrastaciones de la información que se va adquiriendo.
- **Creencia,** Resulta ser las ideas que la persona se forma sobre los servicios que espera recibir es el cómo piensa respecto a estos, ya sea mediante las diversas informaciones que recibe, generando de esta manera una expectativa.

Componente Afectiva.

Este componente surge después de que la persona reciba el servicio, y de acuerdo a la experiencia que ha experimentado llega a valorar los servicios que brinda la entidad de manera positiva, y llega a reconocer los beneficios que la entidad le brinda mediante el servicio, asimismo buscan recomendar la entidad y los servicios que este brinda, sentimientos que le produce recibir el servicio.

- **Emociones y sentimientos,** Son las emociones y sentimientos que los servicios generan en la persona, las cuales pueden ser emociones positivas o negativas, ello dependerá del servicio que reciba.

Componente Conductual.

Este componente hace referencia a lo que manifiesta la persona mediante la conducta o comportamiento, acciones, es la intención que tienen las personas de recurrir al servicio, es el accionar, es el componente mediante el cual se puede conocer en sí la actitud de la persona, pues es la manifestación, es el actuar de la persona respecto al servicio.

- **Acciones,** La persona tiene la intención de volver o no a recurrir el servicio, la manera como se comportan durante el tiempo que dura la prestación de servicios.

- **Manifestación verbal**, las personas frente a los servicios vierten su opinión respecto al servicio recibido, compartiendo con las personas su experiencia, en otras ocasiones brindando recomendaciones.

2.3. Definición de Términos Básicos

Actitud. Son respuestas que se predisponen frente a determinados estímulos que la persona percibe, manifestando reacciones o acciones positivas o negativas, lo cual se manifiesta mediante opiniones, o comportamientos, las actitudes se forman a partir de información adquirida, consideradas como influencia externa e interna, asimismo la actitud puede manifestarse por expresiones afectivas (Estrada, 2012, pág. 3)

Calidad del Servicio. La calidad del servicio es lo que el usuario percibe de un servicio en relación a las expectativas que presentan, pues la calidad en el servicio se ve siempre que este servicio logre satisfacer las necesidades del usuario, asimismo logre ello de la manera más adecuada, logrando diferenciarse respecto a otros servicios, logrando generar en el usuario aceptación para con la entidad y el servicio que recibe (Hualde, 2016, pág. 80)

Calidad. Son las características que presenta un bien o un servicio, las cuales logran satisfacer las necesidades de los consumidores o usuarios, la calidad en muchas ocasiones logra superar las expectativas de las personas, asimismo la calidad es un concepto diferenciador, por lo que contribuye a la entidad a ser más competitivo (Blanco & Lobato, 2009, pág. 316).

Expectativa. Son pensamientos que se crean con anticipación respecto a un determinado acontecimiento, pues la persona tiene mentalizado lo que espera recibir de algo sin antes haberlo tenido, asimismo la expectativa es un parámetro de medición, pues ello permite calificar la experiencia o el acontecimiento de acuerdo a lo que percibe realmente y la expectativa que tiene (Zarraga, 2012, pág. 56)

Capítulo III. Hipótesis y Variables

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis General

HG: La relación entre la Calidad de servicio y la actitud del usuario de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en energía y minería, región San Martín, 2019 es positiva y significativa.

3.1.2. Hipótesis Especificas

HE1: La Calidad de servicio de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en energía y minería, región San Martín, 2019 es mala.

HE2: La Actitud del usuario de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en energía y minería, región San Martín, 2019 es negativa.

HE3: El elemento tangible y la Actitud del usuario de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en energía y minería, región San Martín, 2019 se relacionan positiva y significativamente.

HE4: La fiabilidad y la Actitud del usuario de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en energía y minería, región San Martín, 2019 se relacionan positiva y significativamente.

HE5: La capacidad de respuesta y la Actitud del usuario de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en energía y minería, región San Martín, 2019 se relacionan positiva y significativamente.

HE6: La seguridad y la Actitud del usuario de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en energía y minería, región San Martín, 2019 se relacionan positiva y significativamente.

HE7: La empatía y la Actitud del usuario de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en energía y minería, región San Martín, 2019 se relacionan positiva y significativamente.

3.2. Variables

Variable Independiente (X): Calidad de servicio

Variable Dependiente (Y): Actitud del usuario

3.3. Operacionalización de Variables

Tabla 1

Operacionalización de las Variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas de medición
Calidad de servicio	Elemento tangible	Equipos Instalaciones Apariencia del personal	1-4	Ordinal
	Fiabilidad	Compromiso Comunicación Ayuda a los usuarios	5-9	
	Capacidad de respuesta	Rapidez Atención a deficiencias	10-13	
	Seguridad	Preparación del personal Atención individualizada	14-17	
	Empatía	Cortesía	18-22	
Actitud del usuario	Componente Cognitivo	Construcción de conocimiento Creencia	1-7	
	Componente afectiva	Emociones y sentimientos	8-13	
	Componente conductual	Acciones Manifestación verbal	14-18	

Capítulo IV. Metodología

4.1. Enfoque de Investigación

Enfoque cuantitativo.

Una investigación se enmarca con enfoque cuantitativo ya que se desarrolla de manera secuencial, es decir se sigue un conjunto de pasos de manera ordenada, la misma que inicia de una idea de investigación, de la cual parten las preguntas, los objetivos e hipótesis de investigación, todo ello bajo un determinado marco conformado por diversas teorías (Hernández, 2014, pág. 5)

Es así que el presente trabajo de investigación tiene un enfoque cuantitativo, ya que se ha mantenido el desarrollo y/o elaboración del mismo siguiendo un determinado orden, planteándonos una idea de investigación y respecto a ello generar los siguientes pasos, como la elaboración de los problemas de investigación, los objetivos y la hipótesis, asimismo se ha realizado la construcción de un marco teórico, para luego elaborar los instrumentos de recolección, obtención de datos, el procesamiento de los mismos y la interpretación de resultados.

4.2. Tipo de Investigación

Una investigación es descriptiva siempre que la misma busque describir las situaciones, o sucesos, con el fin de obtener mayores conocimientos de los mismos, pues se busca conocer las características del fenómeno estudiado, pues mediante esta investigación solo se pretende obtener información mediante la recopilación de información respecto a los mismos, mientras que la investigación es correlacional cuando se pretende establecer una asociación entre las variables en estudio, pues se busca conocer la relación o el grado de asociación (Hernández, 2014, págs. 92-93)

Es así que la investigación es descriptivo correlacional, debido a que se buscó conocer cada una de las variables mediante la descripción de las mismas, ello de acuerdo a

las teorías que se recurrió para la elaboración del trabajo de investigación, para luego correlacionar ambas variables Calidad de servicio y actitud del usuario, ello mediante el uso de pruebas estadísticas, mediante la cual se logró los objetivos planteados, así como contrastar las hipótesis.

4.3. Diseño de la Investigación

El presente estudio fue de diseño descriptivo relacional; dado que en primera instancia describió los fenómenos y características inmersas en las variables de estudio de manera independiente; para en lo posterior establecer el vínculo o asociación existente entre ambas (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, págs. 92-93).

Para lo cual se tiene en consideración el siguiente esquema:

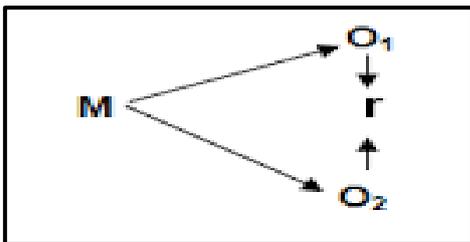


Figura 2. Diseño de investigación

Dónde:

M = Usuarios de los servicios de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería.

O₁ = Calidad de servicio

O₂ = Actitud del usuario

r = Relación entre las variables

4.4. Población y Muestra

Población.

La población para la investigación estuvo conformada por la totalidad de las personas que son usuarias de los servicios que ofrece y brinda la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería.

Muestra.

“Se conoce como muestra a todo subgrupo de la población que comparten características comunes que pueden ser generalizadas para la población, de las cuales se llega a obtener información y/o datos que permitan desarrollar la investigación”

(Hernández, 2014, pág. 173)

Mediante un muestreo no probabilístico se llegó a determinar la muestra que estuvo conformada por la totalidad de la población, la cual ascendió a un total de 60 personas las cuales fueron consideradas mediante criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión

- Usuarios presentes al momento de la encuesta.
- Personas que hicieron o hacen uso del servicio de la Osinergmin por lo menos una vez.

Criterios de exclusión

- Usuarios ausentes al momento de la encuesta.
- Personas que no han hecho uso del servicio de la Osinergmin.

4.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

Técnica.

La técnica para la recolección de datos que se utilizó fue la encuesta, la cual está elaborado con el fin de plantear un instrumento que contengan preguntas.

Instrumento.

El instrumento de recolección de datos que se llegó a utilizar para la obtención de datos fueron los cuestionarios, para ambas variables, cuestionario elaborado en base al método Servqual para la variable calidad de servicio, la cual contiene 22 preguntas de cinco dimensiones siendo el elemento tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, para los cuales se elaboraron preguntas que estuvieron direccionadas al usuario de los servicios, respecto a la variable Actitud del usuario se elaboró un

cuestionario de 18 preguntas en base a sus dimensiones, las cuales fueron componente cognitivo, componente afectivo y componente conductual, dichos cuestionarios fueron bajo la escala Likert, las cuales fueron aplicadas a usuarios que conforman la muestra.

4.6. Tratamiento Estadístico de los Datos

Una vez que se elaboró los cuestionarios, y fueron validados, estos fueron aplicados a las personas parte de nuestra muestra, de los cuales se obtuvo datos para ambas variables, las cuales fueron procesados mediante la utilización del medio informático Excel, de las cuales se obtuvo tablas y figuras que permitieron una mejor interpretación de la parte descriptiva de cada una de las variables, asimismo se continuó con la realización de la correlación mediante el uso del programa estadístico SPSS 24, y la prueba de correlación de Rho de Spearman, de la cual se obtuvo tablas que se presentan en la parte de resultados para una mejor interpretación de los mismos.

Capítulo V. Resultados

5.1. Validez y Confiabilidad de los Instrumentos

Validez.

Para la determinación de la validez de los instrumentos de recolección de datos de ambas variables se hizo uso del método Delphi, la cual consiste en recurrir a especialistas, por lo que se recurrió a tres expertos, conocedores del tema en estudio, quienes mediante el análisis del cuestionario brindaron su juicio sobre ellas, quienes aprobaron los instrumentos mediante sus firmas correspondientes, lo cual nos permitió aplicar dichos instrumentos para la obtención de datos.

Confiabilidad.

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos se realizó la prueba de estadística de Alfa de Cronbach, ello mediante la utilización del sistema estadístico SPSS 24, logrando de esa manera obtener el valor de la prueba del Alfa de cronbach, determinando de esa manera cuan confiable es el instrumento para la realización de la investigación, tomándose en cuenta los siguientes criterios:

Tabla 2

Escala de confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

Para la determinación del alfa de cronbach se tomó una prueba piloto conformada por 30 personas, ello para ambas variables en estudio, los resultados obtenidos se detallan a continuación.

Tabla 3*Resumen de procedimientos de datos-Variable Calidad de Servicio*

		N	%
Casos	Válido	30	100.0
	Excluido	0	0.0
	Total	30	100.0

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

Tabla 4*Estadísticas de fiabilidad Variable Calidad de servicio*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.799	22

De acuerdo a la tabla 4, se puede afirmar que el instrumento de la variable Calidad de servicio es fuertemente confiable pues presenta un alfa de cronbach de 0,799.

Tabla 5*Resumen de procesamiento de datos para la variable Actitud del Usuario*

		N	%
Casos	Válido	30	100.0
	Excluido	0	0.0
	Total	30	100.0

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

Tabla 6*Estadísticas de fiabilidad de la variable Actitud del Usuario*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.764	18

De acuerdo a la tabla 6 se puede afirmar que el instrumento de la variable Actitud del Usuario es altamente confiable, pues presenta un alfa de cronbach de 0,764.

5.2. Presentación y Análisis de los Resultados

Conocer la Calidad de servicio de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, región San Martín, 2019

Tabla 7

Calificación de la Calidad de servicios

Calificación	Frec.	%
Mala	25	42%
Regular	15	25%
Buena	20	33%
Total	60	100%

Nota. Obtenido después de tabular los datos obtenidos mediante los cuestionarios

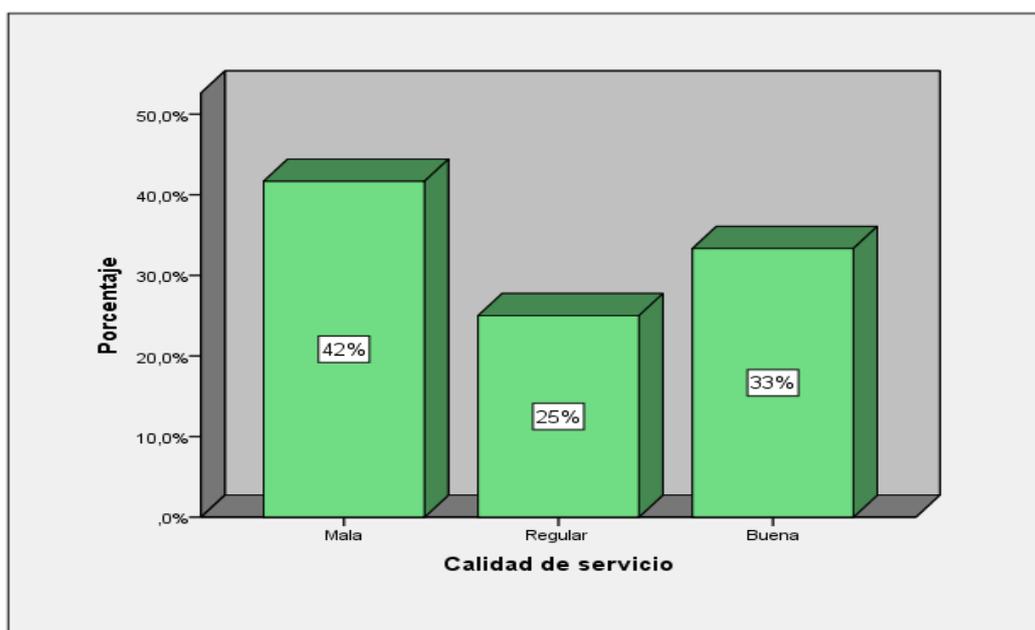


Figura 3. Resultado de la calificación de la Calidad de servicios

Interpretación: La tabla 7 y figura 3, muestran que el 42% del total de los encuestados calificaron que la calidad de servicio de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería es mala, seguido por el 33% quienes calificaron la calidad de servicio como buena, y el 25% la calificaron como regular, de la cual se determina que la mayoría la calificaron como mala, este resultado se debe a que la

Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería no presta demasiado interés en dar solución a los problemas que presenta el usuario, asimismo en muchas ocasiones no brinda el servicio en el tiempo prometido, el personal muchas veces no se muestra dispuesto a ayudar y finalmente no muestran preocupación sobre los intereses del ciudadano.

Conocer la Actitud de los usuarios de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, región San Martín, 2019.

Tabla 8

Calificación de la Actitud del usuario

Calificación	Frec.	%
Negativa	28	47%
Neutra	9	15%
Positiva	23	38%
Total	60	100%

Nota. Obtenido después de tabular los datos obtenidos mediante los cuestionarios

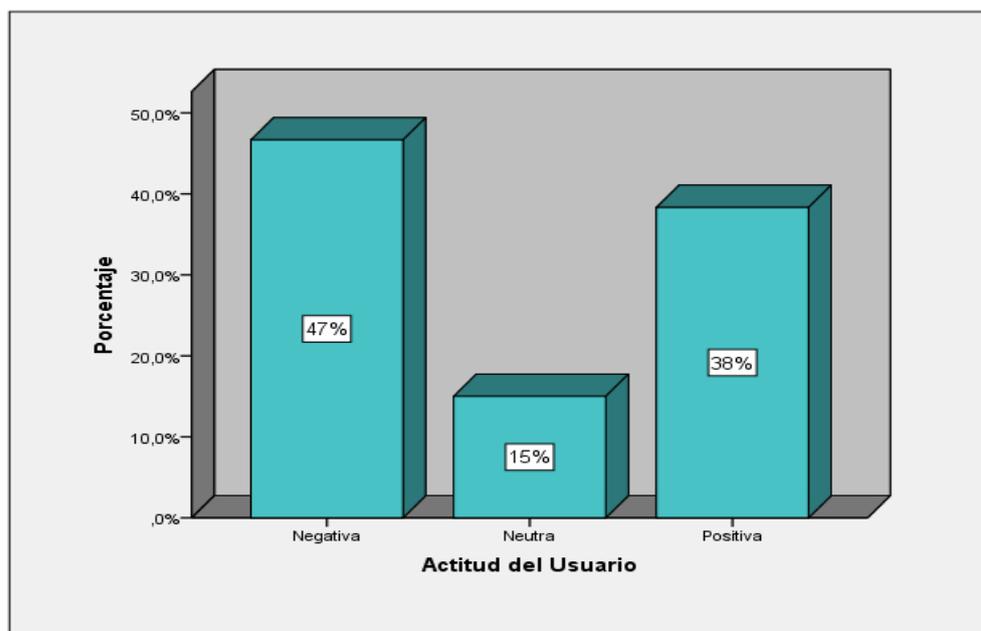


Figura 4. Resultados de la calificación de la Actitud del Usuario

Interpretación: La tabla 8 y la figura 4, muestran que el 47% del total de los usuarios presentaron una actitud negativa frente al servicio prestado por la oficina regional del organismo supervisor de la inversión en energía y minería, el 38% mostró una actitud positiva y por último el 15% mostraron una actitud neutra, donde la mayoría de los usuarios presentaron una actitud negativa, este resultado se debe a que los usuarios no buscan mayor conocimiento sobre la institución, asimismo los usuarios no se sienten satisfechos, ni alegres al recibir los servicios, por lo que también no recomiendan la entidad ni sus servicios, por lo que no suelen frecuentar la entidad cuando presentan problemas.

Determinar la relación entre el elemento tangible y la Actitud del Usuario de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, región San Martín, 2019

Tabla 9

Relación entre el elemento tangible y la Actitud del Usuario

		Elemento tangible	Actitud del Usuario
Elemento tangible	Coefficiente de correlación	1.000	,795**
	Sig. (bilateral)		.000
Rho de Spearman	N	60	60
	Coefficiente de correlación	,795**	1.000
Actitud del Usuario	Sig. (bilateral)	.000	
	N	60	60

Nota. Obtenido por el uso del programa estadístico SPSS 24 después de tabular los datos obtenidos mediante los cuestionarios

Interpretación: La tabla 9, nos muestra los resultados de la correlación de la dimensión elemento tangible y la variable Actitud del usuario, donde la prueba de

correlación de Rho de Spearman muestra un valor de la significancia bilateral igual a 0.000, valor menor a 0.05, por lo que se afirma la existencia de relación entre ambas, el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0.795, valor que indica correlación positiva significativa, entendiendo que un cambio en una de ellas generará un cambio en la otra, permitiendo así aceptar la hipótesis planteada.

Determinar la relación entre la Fiabilidad y la Actitud del Usuario de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, región San Martín, 2019

Tabla 10

Relación entre la Fiabilidad y la Actitud del Usuario

		Fiabilidad	Actitud del Usuario
Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1.000	,844**
	Sig. (bilateral)		.000
Rho de Spearman	N	60	60
Actitud del Usuario	Coefficiente de correlación	,844**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	60	60

Nota. Obtenido por el uso del programa estadístico SPSS 24 después de tabular los datos obtenidos mediante los cuestionarios

Interpretación: La tabla 10, nos muestra los resultados de la correlación de la dimensión fiabilidad y la variable Actitud del usuario, donde la prueba de correlación de Rho de Spearman muestra un valor de la significancia bilateral igual a 0.000, valor menor a 0.05, por lo que se afirma la existencia de relación entre ambas, el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0.844, valor que indica correlación positiva

significativa, entendiendo que un cambio en una de ellas generará un cambio en la otra, permitiendo así aceptar la hipótesis planteada.

Determinar la relación entre la Capacidad de respuesta y la Actitud del Usuario de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, región San Martín, 2019

Tabla 11

Relación entre la Capacidad de respuesta y la Actitud del Usuario

			Capacidad de Respuesta	Actitud del Usuario
Rho de Spearman	Capacidad de Respuesta	Coefficiente de correlación	1.000	,833**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	60	60
	Actitud del Usuario	Coefficiente de correlación	,833**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	60	60

Nota. Obtenido por el uso del programa estadístico SPSS 24 después de tabular los datos obtenidos mediante los usuarios

Interpretación: La tabla 10 nos muestra los resultados de la correlación de la dimensión Capacidad de respuesta y la variable Actitud del usuario, donde la prueba de correlación de Rho de Spearman muestra un valor de la significancia bilateral igual a 0.000, valor menor a 0.05, por lo que se afirma la existencia de relación entre ambas, el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0.833, valor que indica correlación positiva significativa, entendiendo que un cambio en una de ellas generará un cambio en la otra, permitiendo así aceptar la hipótesis planteada.

Determinar la relación entre la Seguridad y la Actitud del Usuario de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, región San Martín, 2019.

Tabla 12

Relación entre la seguridad y la Actitud del Usuario

		Seguridad	Actitud del Usuario
Seguridad	Coefficiente de correlación	1.000	,822**
	Sig. (bilateral)		.000
Rho de Spearman	N	60	60
Actitud del Usuario	Coefficiente de correlación	,822**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	60	60

Nota. Obtenido por el uso del programa estadístico SPSS 24 después de tabular los datos obtenidos mediante los cuestionarios

Interpretación: La tabla 12, nos muestra los resultados de la correlación de la dimensión Seguridad y la variable Actitud del usuario, donde la prueba de correlación de Rho de Spearman muestra un valor de la significancia bilateral igual a 0.000, valor menor a 0.05, por lo que se afirma la existencia de relación entre ambas, el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0.822, valor que indica correlación positiva significativa, entendiendo que un cambio en una de ellas generará un cambio en la otra, permitiendo así aceptar la hipótesis planteada.

Determinar la relación entre la Empatía y la Actitud del Usuario de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, región San Martín, 2019.

Tabla 13

Relación entre la Empatía y la Actitud del Usuario

		Empatía	Actitud del Usuario
Rho de Spearman	Empatía		
		Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.830**
	N	60	60
Actitud del Usuario			
		Coefficiente de correlación	.830**
		Sig. (bilateral)	1.000
	N	60	60

Nota. Obtenido por el uso del programa estadístico SPSS 24 después de tabular los datos obtenidos mediante los cuestionarios

Interpretación: La tabla 13, nos muestra los resultados de la correlación de la dimensión Empatía y la variable Actitud del usuario, donde la prueba de correlación de Rho de Spearman muestra un valor de la significancia bilateral igual a 0.000, valor menor a 0.05, por lo que se afirma la existencia de relación entre ambas, el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0.830, valor que indica correlación positiva significativa, entendiendo que un cambio en una de ellas generará un cambio en la otra, permitiendo así aceptar la hipótesis planteada.

Determinar la relación entre la variable Calidad de Servicio y la variable Actitud del Usuario de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, región San Martín, 2019.

Tabla 14

Relación entre la Calidad de Servicio y la Actitud del Usuario

		Calidad de Servicio	Actitud del Usuario
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	1.000	,834**
	Actitud del Usuario	,834**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	60
		Sig. (bilateral)	.000
		N	60

Nota. Obtenido por el uso del programa estadístico SPSS 24 después de tabular los datos obtenidos mediante los cuestionarios

Interpretación: La tabla 14, nos muestra los resultados de la correlación de la variable de la Calidad de Servicio y la variable Actitud del usuario, donde la prueba de correlación de Rho de Spearman muestra un valor de la significancia bilateral igual a 0.000, valor menor a 0.05, por lo que se afirma la existencia de relación entre ambas, el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0.834, valor que indica correlación positiva significativa, entendiendo que un cambio en una de ellas generará un cambio en la otra, permitiendo así aceptar la hipótesis planteada.

5.3. Discusión de Resultados

Conocer la Calidad de servicio de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, región San Martín, 2019

De acuerdo a Vertice (2008) la calidad de servicio es lograr satisfacer las expectativas del usuario, pues un servicio de calidad brinda a la persona un valor óptimo,

se puede asegurar que existe calidad siempre que se brinde una experiencia positiva durante el tiempo en el que se hace la prestación del servicio principal, por su parte Mendoza (2009) manifiesta que la calidad de servicio es un atributo de una entidad, la cual permite una diferenciación respecto a otros, la misma que genera en el usuario una apreciación positiva, pues logra satisfacer las necesidades de manera adecuada, por lo que lograr una calidad de servicio debe ser fundamental para toda entidad.

Mediante el instrumento de recolección de datos se llegó a obtener datos que al ser procesados mostraron resultados que permitieron dar respuesta a este objetivo planteado, logrando conocer la Calidad de servicio de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, donde el 42% del total de los encuestados manifestaron que la calidad de servicio de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería es mala, seguido por el 33% quienes calificaron la calidad de servicio como buena, y el 25% la calificaron como regular, lo que muestra que la mayoría la calificaron como mala, este resultado se debe a que la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería no presta demasiado interés en dar solución a los problemas que presenta el usuario, asimismo en muchas ocasiones no brinda el servicio en el tiempo prometido, el personal muchas veces no se muestra dispuesto a ayudar y finalmente no muestran preocupación sobre los intereses del ciudadano, este resultado se llegó a contrastar con el trabajo de Haro (2017) quien concluye que un mejor manejo de los componentes tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía logran mejores resultados en el servicio que se brinda.

Conocer la Actitud de los usuarios de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, región San Martín, 2019.

Sahui (2008) la actitud del usuario predisposición que se manifiesta mediante el comportamiento, conducta o acción en respuesta a una prestación recibida y/o percibida, la

cual puede manifestarse como rechazo o aceptación a dicha prestación, esto se debe a todo lo percibido durante el proceso de la prestación del servicio, por lo que toda entidad deberá considerar todo los factores y/o recursos intervinientes, siendo el recurso humano uno de los más importantes. Mediante los resultados del procesamiento de los datos se llegó a dar respuesta a este objetivo, donde se obtuvo que el 47% del total de los usuarios presentaron una actitud negativa frente al servicio prestado por la oficina regional del organismo supervisor de la inversión en energía y minería, el 38% mostró una actitud positiva y por último el 15% mostraron una actitud neutra, donde la mayoría de los usuarios presentaron una actitud negativa, este resultado se debe a que los usuarios no buscan mayor conocimiento sobre la institución, asimismo los usuarios no se sienten satisfechos, ni alegres al recibir los servicios, por lo que también no recomiendan la entidad ni sus servicios, y no que no suelen frecuentar la entidad cuando presentan problemas, este resultado se contrastó con el trabajo presentado por Guzmán (2018) quien concluye que la actitud del usuario es la respuesta a los servicios que la persona recibe, la cual es una actitud mala o buena.

Determinar la relación entre el elemento tangible y la Actitud del Usuario de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, región San Martín, 2019.

De acuerdo a Vargas & Aldana (2014) los elementos tangibles forman parte importante para una calidad de servicio, pues son todo aquello que es fácil de percibir por el usuario o la persona que busca obtener el servicio, es lo que puede observar de manera constante durante el tiempo en que dure el servicio, dentro de estos se pueden considerar los equipos, las instalaciones, así como la presentación y/o apariencia del personal, estos elementos tangibles pueden lograr crear en el usuario un imagen respecto a la entidad, siendo esta una imagen negativa o positiva. Mediante la utilización del programa SPSS 24

se llegó a dar respuesta a este objetivo , ello mediante la utilización de la prueba de correlación de Rho de Spearman donde se obtuvo que el valor de la significancia bilateral igual a 0.000, valor menor a 0.05, por lo que se afirma la existencia de relación entre ambas, el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0.795, valor que indica correlación positiva significativa, este resultado se contrastó con el trabajo presentado por Chávez, Quezada, & Tello (2017) quien concluye que los elementos tangibles son lo que mayormente perciben los usuarios al recurrir los servicios de transporte, calificándolo como inadecuados.

Determinar la relación entre la Fiabilidad y la Actitud del Usuario de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, región San Martín, 2019.

Para Mendoza (2009) la fiabilidad dentro de la calidad de servicio es importante, ya que viene a ser el cumplimiento adecuado de la prestación, el cumplimiento de manera eficiente con lo que se compromete frente al usuario, la fiabilidad exige un alto grado de compromiso por parte de la entidad para con usuario, buscando de esa manera cumplir con las expectativas, la fiabilidad es el resultado de todo ello. Para dar respuesta a este objetivo se hizo uso del programa estadístico SPSS, y mediante la utilización de la prueba de correlación de Rho de Spearman se llegó a determinar que el valor de la significancia bilateral igual a 0.000, valor menor a 0.05, por lo que se afirma la existencia de relación entre ambas, el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0.844, valor que indica correlación positiva significativa, este resultado se llegó a contrastar con el trabajo de Arrué (2014) quien llega a concluir que la calidad de servicio logra la satisfacción del usuario, por lo que se debe lograr brindar lograr ser confiables mediante la prestación de servicios.

Determinar la relación entre la Capacidad de respuesta y la Actitud del Usuario de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, región San Martín, 2019

Mendoza (2009) define la capacidad de respuesta como algo esencial en la prestación de un servicio, mediante la cual se identifica la calidad del mismo, pues resulta ser la capacidad con la que cuenta la entidad durante la prestación del servicio, la capacidad de comunicarse o interactuar durante el tiempo en la que se brinda el servicio, la rapidez que se emplea para la prestación de servicio, valorando de esa forma el tiempo del usuario, asimismo constituye la capacidad de ayudar y solucionar las diversas deficiencias que presenta el personal o el usuario. Mediante la utilización del programa SPSS 24 se llegó a dar respuesta a este objetivo, ello mediante la utilización de la prueba de correlación de Rho de Spearman donde se obtuvo que el valor de la significancia bilateral igual a 0.000, valor menor a 0.05, por lo que se afirma la existencia de relación entre ambas, el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0.833, valor que indica correlación positiva significativa, este resultado se llega a contrastar con el trabajo de Gutiérrez (2016) quien concluye que existe relación entre calidad de servicio y la satisfacción que de los usuarios, donde el 55% se mostraban poco satisfechos debido a que no existe una adecuada respuesta frente a sus necesidades.

Determinar la relación entre la Seguridad y la Actitud del Usuario de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, región San Martín, 2019.

Para Vargas & Aldana (2014) la seguridad es el profesionalismo con la cual se brinda un determinado servicio, pues es el conocimiento que el personal de la entidad tiene respecto al servicio, por lo que se muestra convencido al momento de brindar información, o resolver dudas de los clientes. Mediante la utilización del programa SPSS 24 se llegó a

dar respuesta a este objetivo, ello mediante la utilización de la prueba de correlación de Rho de Spearman donde se obtuvo que el valor de la significancia bilateral igual a 0.000, valor menor a 0.05, por lo que se afirma la existencia de relación entre ambas, el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0.822, valor que indica correlación positiva significativa, este resultado se llegó a contrastar con el trabajo presentado por Visurraga (2017) quien concluye que las competencias profesionales logran brindar una calidad en el servicio que se brinda, y que estas competencias contribuyen al logro de buenos resultados respecto al usuario.

Determinar la relación entre la Empatía y la Actitud del Usuario de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, región San Martín, 2019.

Vargas & Aldana (2014) manifiesta que la empatía es toda aquella capacidad que tiene la empresa para brindar el servicio de manera personalizada, pues la empatía permite conocer más de cerca las necesidades del usuario, una atención individualizada permite brindar atención enfocada, involucrando la capacidad de escucha, la empatía es mostrarse de manera respetuosa durante la prestación del servicio. Mediante la utilización del programa SPSS 24 se llegó a dar respuesta a este objetivo, ello mediante la utilización de la prueba de correlación de Rho de Spearman donde se obtuvo que el valor de la significancia bilateral igual a 0.000, valor menor a 0.05, por lo que se afirma la existencia de relación entre ambas, el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0.830, valor que indica correlación positiva significativa, este resultado se llegó a contrastar con el trabajo de Tierra (2014) quien concluye que una calidad de servicio logra la eficiencia en la prestación del servicio, ello mediante una prestación personalizada de los servicios.

Determinar la relación entre la Calidad de servicio y la actitud del usuario de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en energía y minería, región San Martín, 2019

Cuellar, Del Pino, & Ruíz (2009) define que la calidad de servicio es lo que un usuario y/o consumidor del servicio logra identificar al momento de recibir un servicio, ello respecto a sus expectativas, logrando causar una respuesta positiva de parte del mismo respecto a la entidad y del mismo servicio, por la cual también se siente satisfecho al recibirlo, es lograr diferenciarse a partir de los servicios que se brinda, por otra parte como ya se manifestó Sahui (2008) menciona que la actitud del usuario es la respuesta que se ve manifestada en el comportamiento del usuario como respuesta a la prestación que recibe. Mediante la utilización del programa SPSS 24 se llegó a dar respuesta a este objetivo, ello mediante la utilización de la prueba de correlación de Rho de Spearman donde se obtuvo que el valor de la significancia bilateral igual a 0.000, valor menor a 0.05, por lo que se afirma la existencia de relación entre ambas, el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0.834, valor que indica correlación positiva significativa, este resultado se llegó a contrastar con el trabajo de Riqueros (2017) quien concluye que la calidad de servicio se relaciona con la buena respuesta por parte del usuario, y satisfacción del mismo, ello de acuerdo a un valor de Rho de Spearman de 0,626.

Conclusiones

1. Se logró conocer la calidad de servicio de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, donde se llegó a determinar que el 42% del total de los encuestados manifestaron que la calidad de servicio de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería es mala, seguido por el 33% quienes calificaron la calidad de servicio como buena, y el 25% la calificaron como regular, este resultado se debe a que la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería no presta demasiado interés en dar solución a los problemas que presenta el usuario, asimismo en muchas ocasiones no brinda el servicio en el tiempo prometido, el personal muchas veces no se muestra dispuesto a ayudar y finalmente no muestran preocupación sobre los intereses del ciudadano, permitiendo aceptar la primera Hipótesis específica, la Calidad de servicio de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en energía y minería, región San Martín, 2019 es mala.
2. Se llegó a conocer la actitud de los usuarios de la oficina regional del organismo supervisor de la inversión en energía y minería, donde el 47% del total de los usuarios presentaron una actitud negativa frente al servicio prestado por la oficina regional del organismo supervisor de la inversión en energía y minería, el 38% mostró una actitud positiva y por último el 15% mostraron una actitud neutra, este resultado se debe a que los usuarios no buscan mayor conocimiento sobre la institución, asimismo los usuarios no se sienten satisfechos, ni alegres al recibir los servicios, por lo que también no recomiendan la entidad ni sus servicios, y no que no suelen frecuentar la entidad cuando presentan problemas, lo cual permite aceptar la segunda hipótesis específica, la Actitud del usuario de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en energía y minería, región San Martín, 2019 es negativa.
3. Se logró identificar la relación entre la dimensión Elemento tangible y la variable Actitud del Usuario en la oficina regional del organismo supervisor de la inversión en energía y

minería, donde el valor de la significancia bilateral igual a 0.000, valor menor a 0.05, por lo que se afirma la existencia de relación entre ambas, el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0.795, valor que indica correlación positiva significativa, lo que permite aceptar la tercera hipótesis específica, el elemento tangible y la Actitud del usuario de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en energía y minería, región San Martín, 2019 se relacionan positiva y significativamente.

4. Se logró identificar la relación entre la dimensión Fiabilidad y la variable Actitud del Usuario en la oficina regional del organismo supervisor de la inversión en energía y minería donde el valor de la significancia bilateral igual a 0.000, valor menor a 0.05, por lo que se afirma la existencia de relación entre ambas, el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0.844, valor que indica correlación positiva significativa, la cual permite aceptar la cuarta hipótesis específica, la fiabilidad y la Actitud del usuario de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en energía y minería, región San Martín, 2019 se relacionan positiva y significativamente.
5. Se logró identificar la relación entre la dimensión Capacidad de respuesta y la variable Actitud del Usuario en la oficina regional del organismo supervisor de la inversión en energía y minería donde el valor de la significancia bilateral igual a 0.000, valor menor a 0.05, por lo que se afirma la existencia de relación entre ambas, el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0.833, valor que indica correlación positiva significativa, permitiéndonos aceptar la quinta hipótesis específica, la capacidad de respuesta y la Actitud del usuario de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en energía y minería, región San Martín, 2019 se relacionan positiva y significativamente.
6. Se logró identificar la relación entre la dimensión Seguridad y la variable Actitud del Usuario en la oficina regional del organismo supervisor de la inversión en energía y minería donde el valor de la significancia bilateral igual a 0.000, valor menor a 0.05, por lo que se

afirma la existencia de relación entre ambas, el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0.822, valor que indica correlación positiva significativa, por lo que se aceptó la sexta hipótesis específica, la seguridad y la Actitud del usuario de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en energía y minería, región San Martín, 2019 se relacionan positiva y significativamente.

7. Se logró identificar la relación entre la dimensión Empatía y la variable Actitud del Usuario en la oficina regional del organismo supervisor de la inversión en energía y minería donde el valor de la significancia bilateral igual a 0.000, valor menor a 0.05, por lo que se afirma la existencia de relación entre ambas, el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0.830, valor que indica correlación positiva significativa, por lo que se acepta la séptima hipótesis específica, la empatía y la Actitud del usuario de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en energía y minería, región San Martín, 2019 se relacionan positiva y significativamente.
8. Se logró identificar la relación entre la variable Calidad de servicio y la variable Actitud del Usuario en la oficina regional del organismo supervisor de la inversión en energía y minería donde el valor de la significancia bilateral igual a 0.000, valor menor a 0.05, por lo que se afirma la existencia de relación entre ambas, el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0.834, valor que indica correlación positiva significativa, la cual permite aceptar la hipótesis general, la relación entre la Calidad de servicio y la actitud del usuario de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en energía y minería, región San Martín, 2019 es positiva y significativa.

Recomendaciones

1. Se recomienda a las autoridades de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en energía y minería región San Martín que realicen un mejor seguimiento de las actividades desarrolladas durante el proceso de prestación de servicio, pues ello permitirá una mejor identificación de las deficiencias que puedan presentar.
2. Se recomienda a la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en energía y minería región San Martín, brindar capacitaciones constantes a los trabajadores con el fin de que estos desempeñen sus funciones de manera más óptima, enfocando un servicio adecuado a los usuarios.
3. Se recomienda a la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en energía y minería región San Martín cumplir con los tiempos de prestación de servicio, pues ello contribuirá a que los usuarios tengan mayor confianza en la institución.
4. Se recomienda a la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en energía y minería región San Martín brindar mayor información sobre las funciones y servicios que ofrece la institución para el beneficio de la población.

Referencias

- Arrué, J. (2014). *Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014*. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos, Perú.
- Obtenido de http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3744/Jorge_Tesis_Maestria_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Blanco, C., & Lobato, F. (2009). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. España: MACMILLAN Iberia S.A. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3194820&query=comunicacion+empresarial>
- Comisión de Tarifas eléctricas peruana. (2018). *Osinrgmin*. Obtenido de Osinrgmin.
- Cuellar, E., Del Pino, E., & Ruíz, J. (2009). *Guía para la evaluación de la calidad de los servicios públicos*. Madrid, España: AEVAL. Obtenido de https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/14520/guia_AEC_2009.pdf
- Chávez, C., Quezada, R., & Tello, D. (2017). *Calidad de servicio en el sector transporte*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/9587/CHAVEZ_QUEZADA_CALIDAD_INTERPROVINCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Escalante, E., Repetto, A., & Mattinello, G. (2012). Exploración y análisis de la actitud hacia la estadística en alumnos de psicología. *Liberabit*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/686/68623931003.pdf>
- Estrada, A. (2012). La Actitud del Individuo y su interacción con la sociedad. *Revista digital Universitaria*. Obtenido de <http://www.revista.unam.mx/vol.13/num7/art75/art75.pdf>

- Gutiérrez, J. (2016). *Calidad de los Servicios de Saneamiento básico y su relación con la Satisfacción del usuario en el distrito de Juanjui - Provincia de Mariscal Cáceres 2016*. Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/UNSM/2500/jorge%20Fernando%20Oguitierrez%20lopez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guzmán, M. (2018). *Actitudes hacia la administración pública y percepción de la calidad de servicio de los usuarios externos del organismo Supervisor de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13851/Guzman_GMDR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Haro, G. (2017). *Análisis de la calidad de servicio al cliente que se oferta en las agencias de registro civil de las ciudades de Riobamba, Ambato, Guaranda y Latacunga usando el modelo Servqual*. Escuela Superior Politecnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/6745/1/20T00853.pdf>
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México D.F, México: McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F: McGraw Hill Education. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hualde, T. (2016). *Del consumidor informado al consumidor real. el futuro del Derecho de Consumo Europeo*. Madrid, España. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=48238>

19&ppg=1&query=Del%20consumidor%20informado%20al%20consumidor%20real.%20el%20futuro%20del%20Derecho%20de%20Consumo%20Europeo

Huerta, J. (2008). Actitudes humanas, actitudes sociales. Obtenido de <http://umer.es/wp-content/uploads/2015/05/n47.pdf>

Instituto de Estudios Peruanos. (2016). Baja confianza en las instituciones peruanas afecta el ejercicio de su autoridad. *Instituto de Estudios Peruanos*. Obtenido de <https://iep.org.pe/noticias/baja-confianza-en-las-instituciones-peruanas-afecta-el-ejercicio-de-su-autoridad/>

Mendoza, J. (2009). *Medición de la calidad del servicio*. Buenos Aires, Argentina: El Cid editor. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3181587&ppg=1&query=calidad%20de%20servicio>

Mita, E. (2013). *Maestría en finanzas corporativas y banca, comportamiento del consumidor*. Sucre, Bolivia. Obtenido de <http://www.cepi.us/maestria/banca/TEXTO%20OFICIAL.pdf>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2018). Confianza en instituciones Públicas es Clave para crecer. *El Peruano*. Obtenido de <https://elperuano.pe/noticia-confianza-instituciones-publicas-es-clave-para-crecer-65608.aspx>

Ochoa, V. (2018). Un 67% de clientes se aleja de un servicio por mala atención. *Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/67-clientes-aleja-servicio-mala-atencion-240918>

Osinergmin. (2019). *¿Que es el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería?* Obtenido de

http://www.osinergmin.gob.pe/seccion/institucional/acerca_osinergmin/quienes_somos

- Riqueros, J. (2017). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas. Enero- Abril- 2017*. Universidad César Vallejo, Áncash, Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12026/riqueros_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, A., & Mora, C. (2010). Actitudes de los afiliados hacia los servicios prestados por el IPP-APULA. *Visión General*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545889007.pdf>
- Ruiz, M. (2009). Valor percibido, actitud y lealtad del cliente en el comercio minorista. *Universia Business Review*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/433/43311141006.pdf>
- Sahui, J. (2008). Factores que influyen en la conducta del consumidor. Una aproximación desde las ciencias sociales. *Colpamex*. Obtenido de <http://www.colpamex.org/Revista/Art10/50.pdf>
- Tarodo, C. (2014). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. Madrid, España: RAMA S.A. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3229607&query=atenci%C3%B3n+al+cliente>
- Tierra, E. (2014). *La calidad en el servicio y la eficiencia en la prestación del seguro obligatorio de accidentes de tránsito de los usuarios del Hospital provincial docente Ambato*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6570/1/2%20GIS.pdf>

Vargas, M., & Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio, conceptos y herramientas* (3 ed.).

Cundinamarca, Colombia: ECOE Ediciones. Obtenido de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=4870515&ppg=1&query=calidad%20y%20servicio>

Vertice, E. (2008). *Aspectos prácticos de la calidad en el servicio*. Málaga, España:

Editorial Vertice. Obtenido de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3199923&ppg=1&query=Aspectos%20pr%C3%A1cticos%20de%20la%20calidad%20en%20el%20servicio>

Visurraga, A. (2017). *Competencia profesionales y la calidad del servicio brindado a los usuarios que acuden a la Dirección distrital de defensa pública, Lima - 2016*.

Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7463/Visurraga_AAV.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zarraga, L. (2012). *Calidad y servicio*. México D.F., México. Obtenido de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3214730&ppg=1&query=Calidad%20y%20servicio>

Apéndices

Apéndice A. Matriz de Consistencia

Calidad de Servicio y Actitud frente al Servicio Prestado por la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, Región San Martín, 2019

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p>Pregunta general ¿Cuál es la relación entre la Calidad de servicio y la actitud del usuario de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en energía y minería, región San Martín, 2019?</p> <p>Preguntas Específicas ¿Cómo se encuentra la Calidad de servicio de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en energía y minería, región San Martín, 2019?</p> <p>¿Cómo se encuentra la Actitud del usuario de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en energía y minería, región San Martín, 2019?</p> <p>¿Cómo se relacionan el elemento tangible con la Actitud del usuario de la</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la Calidad de servicio y la actitud del usuario de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en energía y minería, región San Martín, 2019.</p> <p>Objetivos Específicos Conocer la Calidad de servicio de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, región San Martín, 2019. Conocer la Actitud de los usuarios de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la</p>	<p>Hipótesis general La relación entre la Calidad de servicio y la actitud del usuario de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en energía y minería, región San Martín, 2019 es positiva y significativa.</p> <p>Hipótesis Específicas La Calidad de servicio de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en energía y minería, región San Martín, 2019 es mala. La Actitud del usuario de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en energía y minería, región San Martín, 2019 es negativa.</p>	<p>Variable Independiente Calidad de servicios</p>	Elemento tangible	Equipos	<p>Enfoque: Cuantitativo Alcance: La investigación solo se orientó a determinar la relación entre la calidad de servicio y la actitud del usuario Diseño: No experimental Muestra: La muestra es de 60 usuarios del servicio de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión</p>
					Instalaciones	
					Apariencia del personal	
				Fiabilidad	Compromiso	
				Capacidad de respuesta	Comunicación	
					Ayuda a los usuarios	
			Rapidez			
			Seguridad	Atención a deficiencias		
				Preparación del personal		
			Empatía	Atención individualizada		
				Cortesía		
				Componente cognitivo	Construcción de conocimientos	
<p>Variable Dependiente Actitud del usuario</p>	Creencia					
	Componente afectiva	Emociones y sentimientos				
	Componente conductual	Acciones				
Manifestación verbal						

<p>Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en energía y minería, región San Martín, 2019? ¿Cómo se relacionan la fiabilidad con la Actitud del usuario de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en energía y minería, región San Martín, 2019? ¿Cómo se relaciona la capacidad de respuesta con la Actitud del usuario de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en energía y minería, región San Martín, 2019? ¿Cómo se relaciona la seguridad con la Actitud del usuario de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en energía y minería, región San Martín, 2019?</p>	<p>Inversión en Energía y Minería, región San Martín, 2019. Determinar la relación entre el elemento tangible y la Actitud del Usuario de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, región San Martín, 2019. Determinar la relación entre la Fiabilidad y la Actitud del Usuario de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, región San Martín, 2019. Determinar la relación entre la Capacidad de respuesta y la Actitud del Usuario de la Oficina Regional del</p>	<p>El elemento tangible y la Actitud del usuario de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en energía y minería, región San Martín, 2019 se relacionan positiva y significativamente. La fiabilidad y la Actitud del usuario de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en energía y minería, región San Martín, 2019 se relacionan positiva y significativamente. La capacidad de respuesta y la Actitud del usuario de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en energía y minería, región San Martín, 2019 se relacionan positiva y significativamente. La seguridad y la Actitud del usuario de la</p>				<p>en energía y minería</p>
---	--	--	--	--	--	-----------------------------

<p>¿Cómo se relaciona la empatía con la Actitud del usuario de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en energía y minería, región San Martín, 2019?</p>	<p>Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, región San Martín, 2019. Determinar la relación entre la Seguridad y la Actitud del Usuario de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, región San Martín, 2019. Determinar la relación entre la Empatía y la Actitud del Usuario de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, región San Martín, 2019.</p>	<p>Organismo Supervisor de la Inversión en energía y minería, región San Martín, 2019 se relacionan positiva y significativamente. La empatía y la Actitud del usuario de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en energía y minería, región San Martín, 2019 se relacionan positiva y significativamente.</p>				
--	--	---	--	--	--	--

Apéndice B. Instrumento de la Calidad de Servicio

Señor(a) tenga usted buen día, en este momento estoy realizando una investigación titulada “Calidad de Servicio y actitud frente al servicio prestado por la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, región San Martín, 2019”, para lo cual acudo a su apoyo con el llenado de la siguiente encuesta, que nos permitirá conocer la Calidad de Servicio de la entidad en estudio, donde sus respuestas son totalmente anónimas, agradezco su apoyo por anticipación y prosigo a presentarle las siguientes indicaciones: deberá marcar con una “X” la alternativa que usted considere de manera sincera, para lo cual debe tener en cuenta:

Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4 y Siempre =5

Calidad de Servicio		1 (Nunca)	2 (Casi nunca)	3 (A veces)	4 (Casi siempre)	5 (Siempre)
Elemento tangible						
1	¿Las instalaciones de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería presentan una apariencia atractiva?					
2	¿La Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería posee equipos adecuados para la atención?					
3	¿El personal de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería que brinda atención presenta apariencia pulcra?					
4	¿Los materiales que utiliza la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería para la prestación del servicio son atractivos?					
Fiabilidad						

5	¿Cuándo la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería promete hacer algo en cierto tiempo, lo hacen?					
6	¿La Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería muestra sincero interés en brindar solución siempre que usted tiene un problema?					
7	¿La Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería realiza bien el servicio a la primera?					
8	¿La Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería concluye el servicio en el tiempo prometido?					
9	¿La Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería insiste en tener la documentación libre de errores?					
Capacidad de respuesta						
10	¿El personal de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, le informan con precisión cuándo concluirá la prestación del servicio?					
11	¿El personal de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería le ofrece un servicio rápido y bueno?					
12	¿El personal de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería siempre está dispuestos a ayudar?					
13	¿El personal de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería se encuentra dispuestos para responder sus preguntas?					
Seguridad						

14	¿El comportamiento del personal de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería le transmite confianza?					
15	¿Usted se siente seguro durante el tiempo de prestación de servicios que le brinda la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería?					
16	¿El personal de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería es siempre amable con usted?					
17	¿El personal de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería tiene suficientes conocimientos para responder a las preguntas que les hace?					
Empatía						
18	¿En la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería le brindan una atención individualizada?					
19	¿Considera que los horarios de atención de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería son adecuados?					
20	¿El personal de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería se muestra atento respecto a las necesidades que pueda presentar durante la prestación del servicio?					
21	¿La Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería se preocupa por sus mejores intereses como ciudadano?					
22	¿El personal de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería comprende sus necesidades específicas?					

Apéndice C. Instrumento de la Actitud del Usuario

Señor(a) tenga usted buen día, en este momento estoy realizando una investigación titulada “Calidad de Servicio y actitud frente al servicio prestado por la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, región San Martín, 2019”, para lo cual acudo a su apoyo con el llenado de la siguiente encuesta, que nos permitirá conocer la Actitud del Usuario, donde sus respuestas son totalmente anónimas, agradezco su apoyo por anticipación y prosigo a presentarle las siguientes indicaciones: deberá marcar con una “X” la alternativa que usted considere de manera sincera, para lo cual debe tener en cuenta:

Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4 y Siempre =5

Actitud del Usuario		1 (Nunca)	2 (Casi nunca)	3 (A veces)	4 (Casi siempre)	5 (Siempre)
Componente Cognitivo						
1	¿Busca obtener información sobre los servicios que le brinda la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería?					
2	¿Siempre tiene información a partir de buenos comentarios de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería?					
3	¿Tiene alguna expectativa positiva sobre el servicio que pueda brindarle la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería?					
4	¿Considera que la labor de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería ayuda a la población?					

5	¿Conoce sobre las funciones que desarrolla la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería como institución?					
6	¿Conoce los diversos procedimientos a seguir cuando incurre en las prestaciones de servicio de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería?					
7	¿Cuán frecuente se siente interesado en conocer sobre la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería?					
Componente Afectiva						
8	¿Con que frecuencia se siente agradecido con el servicio que la brinda la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería?					
9	¿Con que frecuencia se siente satisfecho con la atención que le brinda el personal de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería?					
10	¿Con que frecuencia confía en la prestación de servicios de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería?					
11	¿Cuán frecuente tiene aceptación de los servicios que brinda la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería?					
12	¿Cuán frecuente se siente alegre al recibir resultados de los servicios que la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería le brinda?					
13	¿Cuán frecuente se siente acogido por la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería?					
Componente Conductual						

14	¿Con que frecuencia recomienda a las personas que requieren de los servicios que brinda la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería?					
15	¿Con que frecuencia acude siempre que tiene alguna dificultad que atienda la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería?					
16	¿Da a conocer a la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería sobre la inconformidad que tiene con algún servicio recibido?					
17	¿Cuán frecuente manifiesta su agradecimiento con el servicio recibido por la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería?					
18	¿Cuán frecuente felicita el desempeño de la Oficina Regional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería?					