



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**“ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE ATENCIÓN DE  
RECLAMOS PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE OSINERGMIN  
IQUITOS, 2018”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTADO POR:**

**RUTH ELIANA RAMÍREZ MENDOZA**

**ASESOR:**

**Lic. Adm. OMAR ALAIN SALDAÑA ACOSTA**

**IQUITOS, PERÚ**

**2019**



**UNAP**

Universidad Nacional de la Amazonía Peruana

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS  
FACEN

"OFICINA DE ASUNTOS ACADÉMICOS"



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Iquitos, a los 06 días del mes de SEPTIEMBRE del 2019, siendo las 05:00 pm. de acuerdo a lo establecido en la Resolución Decanal N° 1266-2019-FACEN-UNAP, se constituyeron en el Auditorio de esta Facultad, el Jurado de la tesis, integrado por los docentes: LIC.ADM. BENY PASQUEL FLORES, Dr. (Presidente), LIC.ADM JAIME RENGIFO PEÑA, Mgr. (Miembro) y el LIC.ADM. CARLOS LEANDRO TUESTA CHUQUIPIONDO, Mgr. (Miembro), y se dio inicio al acto para escuchar la sustentación pública de la tesis: "ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE OSINERGIN IQUITOS, 2018", presentado por la bachiller en Ciencias Administrativa RUTH ELIANA RAMÍREZ MENDOZA, para optar el Título Profesional de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN, que otorga la Universidad de acuerdo a la Ley y al Estatuto vigente.

Después de haber escuchado con mucha atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas en forma SATISFACTORIA

El Jurado luego de las deliberaciones correspondientes en privado, llegó a la conclusión siguiente:

La Tesis ha sido: APROBADA POR UNANIMIDAD

Siendo las 6:30 pm. se dio por terminado el acto PÚBLICO.

Agradeciendo a la sustentante por su exposición.

LIC.ADM. JAIME RENGIFO PEÑA, Mgr.  
Miembro

LIC.ADM. BENY PASQUEL FLORES, Dr.  
Presidente

LIC.ADM. CARLOS LEANDRO TUESTA CHUQUIPIONDO, Mgr.  
Miembro

Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonía del Perú, rumbo a la acreditación

Calle Nanay N°352-356- Distrito de Iquitos – Maynas – Loreto  
<http://www.unapiquitos.edu.pe> - e-mail: [facenunap@yahoo.es](mailto:facenunap@yahoo.es)  
Teléfonos: #065-234364 /065-243644 - Decanatura: #065-224342 / 944670264



## JURADO Y ASESOR



-----  
**LIC.ADM. BENY PASQUEL FLORES, Dr.**  
Presidente  
CLAD-01958



-----  
**LIC.ADM. JAIME RENGIFO PEÑA, Mgr.**  
Miembro  
CLAD-18911



-----  
**LIC.ADM. CARLOS TUESTA CHUQUIPIONDO, Mgr.**  
Miembro  
CLAD-10865



-----  
**LIC.ADM. OMAR ALAIN SALDAÑA ACOSTA**  
Asesor  
CLAD- 04187

## **DEDICATORIA**

A mi mamá, abuela, hermana y demás familiares quienes con su apoyo incondicional han contribuido con mi formación personal y profesional, pues es homenaje para ellas el desarrollo de la presente tesis. A mis maestros y amigos que siempre han animado e impulsado al desarrollo de mis capacidades.

Ruth Eliana

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios en primer lugar, pues me ha permitido la vida hasta aquí. A mi asesor Lic. Adm. Omar Alain Saldaña Acosta, pues sin su noble colaboración no hubiera podido plasmar mis conocimientos en la presente tesis, además de haber fortalecido con los conceptos y recomendaciones brindados para la realización del presente trabajo. A la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, mi casa de estudios superiores. A mis docentes universitarios. Al Osinergmin quien me ha brindado la oportunidad, en la etapa de prácticas profesionales, de poder adquirir conocimientos aplicados sobre la Atención y satisfacción del usuario. A mi familia por haber estado siempre apoyándome en todo.

## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA	i
ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
JURADO Y ASESOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE GENERAL	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	8
1.1. Antecedentes	8
1.2. Bases Teóricas	15
1.2.1. Teorías relacionadas al tema de estudio	20
1.2.2. Satisfacción del Usuario	35
1.2.3. Evaluación de la satisfacción del cliente	38
1.3. Definición de términos básicos	40
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	43
2.1. Formulación de la hipótesis	43
2.1.1. Hipótesis General	43
2.1.2. Hipótesis específicas	43
2.2. Variables y su operacionalización	43
2.2.1. Variables	43

2.2.2. Operacionalización del procedimiento administrativo de atención de reclamos	44
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	48
3.1. Tipo y diseño	48
3.1.1. Tipo	48
3.1.2. Diseño	48
3.2. Diseño Muestral	49
3.3. Procedimientos de recolección de datos	49
3.4. Procesamiento y análisis de datos	50
3.5. Aspectos éticos	50
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	51
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	57
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES	61
CAPITULO VII: RECOMENDACIONES	63
CAPITULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN	64
ANEXOS	
1. MATRIZ DE CONSISTENCIA	
2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Atención de reclamos del usuario en Osinergmin .....	51
<b>Tabla 2</b> Satisfacción del usuario en Osinergmin .....	53
<b>Tabla 3</b> <i>Correlación de Pearson – Procedimiento administrativo de atención de reclamo y satisfacción del cliente</i> .....	55



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Atención de reclamos del usuario en Osinergmin.....	52
Figura 2: Satisfacción del usuario en Osinergmin.....	54

## RESUMEN

La presente investigación lleva por título “Análisis del procedimiento administrativo de atención de reclamos para la satisfacción del usuario de Osinergmin Iquitos, 2018” se desarrolló, en la ciudad de Iquitos, Provincia de Maynas, departamento de Loreto, la cual tuvo como objetivo principal analizar el procedimiento administrativo de atención de reclamos para la satisfacción del usuario de Osinergmin, Iquitos 2018, la metodología se ha desarrollado con el tipo de estudio aplicada, el diseño de la investigación es no experimental, tuvo como muestra a 64 usuarios de Osinergmin Iquitos, cuyo instrumento fue la encuesta. Llegando concluir de esta manera que el procedimiento administrativo de atención de reclamos de la institución Osinergmin es regular en un 53%, el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la empresa concesionaria prestadora de servicio de distribución eléctrica Electro Oriente SA (en adelante la concesionaria) es media en un 59% y finalmente se pudo obtener una evidencia estadística de correlación de Pearson de 0.850, entre las variables Procedimiento administrativo de atención de reclamos y satisfacción del usuario donde se comprueba que si existe una correlación positiva considerable permitiendo de esta manera la contrastación de la hipótesis.

**Palabras clave:** Procedimiento administrativo de atención de reclamos, Satisfacción del usuario, reclamos, quejas, clientes.

## **ABSTRACT**

The present investigation is entitled “Analysis of the administrative procedure of attention of claims for the satisfaction of the user of Osinergmin Iquitos, 2018” was developed, in the city of Iquitos, Province of Maynas, department of Loreto, which had as main objective to analyze the administrative procedure of attention of complaints for the satisfaction of the user of Osinergmin, Iquitos 2018, the methodology has been developed with the type of study applied, the design of the research is non-experimental, had as sample 64 users of Osinergmin Iquitos, whose instrument was the survey. Coming to conclude in this way that the administrative procedure of attention of claims of the Osinergmin institution is regular in a 53%, the level of satisfaction of the user with respect to the concessionary company providing electric distribution service Electro Oriente SA (hereinafter the concessionaire ) is 59% average and finally a statistical evidence of Pearson's correlation of 0.850 could be obtained, between the variables Administrative procedure of attention of complaints and user satisfaction where it is verified that if there is a considerable positive correlation thus allowing the hypothesis testing.

Keywords: Claims attention administrative procedure, User satisfaction, claims, complaints, clients.

## INTRODUCCIÓN

En el contexto económico y social las empresas a lo largo de su historia han ido experimentando grandes cambios que han determinado su éxito o fracaso. La forma de competir en los mercados, la captación de clientes, la innovación, la gestión de recursos humanos juegan un papel crucial dentro de una empresa, así como también se esboza sobre la gestión de reclamos, el (Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Mina [Osinergmin], 2015) lo define como un trámite que las personas tienen derecho a realizar cuando están disconforme con los servicios que brinda una empresa.

En el mundo se ha desarrollado mecanismo para mejorar la calidad de gestión de reclamos, porque se ha vuelto imprescindible dentro de una empresa u organización por que con esta se define la excelencia del servicio, y a su vez, de ello depende perder o ganar un cliente.

El diario MDZ (2018, enero 26) menciona sobre un convenio que se firmaría entre el Gobierno de Mendoza con el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) de la Región Valparaíso en Chile que permitirá a los clientes de uno y otro lado de la cordillera reclamar los problemas de diversos tipos en sus compras o servicios que reciban en su propio país de origen. Ambas instituciones poseen un sistema Integrado de Atención al consumidor, cuyo objetivo es registrar, gestionar y facilitar la solución de reclamos presentados por los consumidores a través de los canales presencial; electrónico y/o telefónico.

En el ámbito nacional se ha evidenciado la importancia de la gestión de reclamos para el desarrollo económico y social de una organización o

empresa, notándose que se ha visto día a día cómo diferentes Instituciones hacen caso omiso a las quejas y reclamos que se presentan, al mismo tiempo un consumidor tiene la libertad de evidenciar su disconformidad debido que desde el año 2011 se reglamentó el uso del libro de Reclamaciones.

El diario Gestión (2017, enero 10) menciona que mediante este mecanismo el consumidor puede interponer dos tipos de pedidos: Una queja o un reclamo. Así como también se mencionó que el libro de reclamaciones ha permitido generar beneficios para ambas partes. El proveedor está obligado a responder mediante una carta y/o correo electrónico dentro de 30 días calendarios al consumidor. Además, una empresa o institución podría ser sancionado por el hecho que se generó reclamo por una infracción al código de Consumo, y existe el riesgo de que se pueda haber cometido otra infracción si es que luego de los 30 días calendarios transcurridos no se ha dado respuesta por dicho reclamo.

El Diario Gestión (2017, mayo 08) mencionó que de acuerdo a la estadística del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) del Indecopi en los últimos 12 meses se han recibido 25 782 quejas contra bancos y 4 809 contra empresas de transporte terrestre y aéreo, estos representan el 53.35% de los reclamos. Karim Salazar jefe del SAC explicó que uno de las disconformidades que tienen las personas es en cuanto a las tarjetas de crédito y las asociadas a los consumos fraudulentos, debido que éstas tienden a ser clonadas y sustraídas para realizar consumos no reconocidos en diferentes establecimientos comerciales. Entre los proveedores bancarios con mayores

reclamos destaca el Banco de Crédito (BCP), seguido del Banco Falabella y en tercer lugar Banco Continental.

Diario El comercio (2017, marzo 12) señala que los distintos organismos reguladores recibieron un total de 107 919 quejas y apelaciones de parte de los usuarios de servicios a nivel nacional. El Osiptel recibió 30 542 quejas de lima y demás departamentos, de los cuales 26 189 se generaron por la inconformidad de los usuarios con la facturación de sus servicios de telecomunicaciones, asimismo 1 200 se quejaron por la calidad del servicio. Con respecto a la Sunass hubo 24 279 reclamos el 2014. De ellos, 19 423 fueron por medición de consumo o aumento del mismo de forma irregular. Asimismo, Osinergmin atendió un total de 10 886 apelaciones en contra de las empresas de electricidad, siendo el exceso de facturación el mayor problema para los usuarios. El congresista Jaime Delgado señaló que las cifras podrían aumentar si se le adicionara la cantidad de denuncias formuladas a través de los libros de reclamaciones.

En el ámbito local, se ha evidenciado que muchas de las empresas que brindan servicio no lo hacen de manera eficiente, por lo que los usuarios realizan sus quejas constantemente, la empresa Electro Oriente no es ajena a esta realidad, puesto que reciben constantes reclamos y quejas por parte de los usuarios, quienes manifiestan que vienen observando que la facturación en el recibo de luz son elevadas, asimismo, reciben reclamos por fallos en el servicio, o denuncias por la falta de alumbrado público, entre otros; dichos usuarios pasan a presentar sus reclamos en los centros de atención con respecto al mal servicio o la mala atención que se les viene brindando,

pero al no recibir respuesta inmediata por parte de un colaborador o representante de la empresa presentándoles alguna solución, los usuarios pasan a realizar sus reclamos de manera formal al libro de observaciones con la esperanza de que los encargados tomen las medidas necesarias para la solución a los problemas presentados, pero generalmente, la empresa no les brinda ninguna solución para sus problemas, pasando a realizar sus denuncias a la siguiente instancia, Osinergmin Iquitos, que es una institución pública encargada de regular y supervisar que las empresas del sector eléctrico, hidrocarburos y minero cumplan las disposiciones legales de las actividades que desarrollan. Osinergmin-Iquitos tiene personería jurídica de derecho público interno y goza de autonomía funcional, técnica, administrativa, económica y financiera. Las labores de regulación y supervisión de esta institución se rigen por criterios técnicos, de esta manera contribuye con el desarrollo energético del país y la protección de los intereses de la población, sin embargo, también se ha evidenciado problemas de satisfacción al usuario dentro de la empresa que han traído consigo que la organización no sea aprobada por la población puesto que los mecanismos de gestión y atención utilizados están dentro del protocolo de atención al usuario que indica sólo la recepción del reclamo y su traslado a la empresa distribuidora, lo cual dilata el plazo para la resolución de los problemas del consumidor, además que los usuarios no adquieren suficiente conocimiento a la hora de hacer un reclamo sobre los requisitos o el procedimiento exacto que deben seguir, para que un reclamo específico pueda proceder y se llegue a una solución, pues es lo que el usuario busca.

Por tal motivo se desarrolló la presente investigación con el fin de identificar la incidencia en el procedimiento administrativo de atención de reclamos y Satisfacción de Usuario de Osinergmin-Iquitos, año 2018.

Formulación del propósito de la investigación

Problema General

¿Cómo es el procedimiento administrativo de atención de reclamos para la satisfacción del usuario de Osinergmin, Iquitos 2018?

Problemas específicos

¿Cómo es el procedimiento administrativo de atención de reclamos del usuario en Osinergmin Iquitos, año 2018?

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario de Osinergmin Iquitos, año 2018?

Objetivos de la investigación

Objetivo General

Analizar el procedimiento administrativo de atención de reclamos para la satisfacción del usuario de Osinergmin, Iquitos 2018.

Objetivos Específicos

Conocer el procedimiento administrativo de atención de reclamos del usuario en Osinergmin, Iquitos 2018.



Diagnóstico de la satisfacción del usuario en Osinergmin, Iquitos 2018.

Justificación de la investigación

Justificación Teórica

La presente investigación se justificó en el estudio del contenido del procedimiento administrativo de atención de reclamos en Osinergmin (2015) con la finalidad de cumplir satisfactoriamente el proceso de los reclamos o quejas que se dan a conocer por los usuarios. En cuanto a la “satisfacción del usuario” se ha puesto énfasis a los niveles de satisfacción que brinda Osinergmin, que es un órgano regulador, supervisor y fiscalizador de las actividades que realizan las personas jurídicas de derecho público, interno o privado, y las personas naturales, en los subsectores de electricidad e hidrocarburos. Los niveles de satisfacción fueron propuestas por Thompson (2012) quien nos menciona que es importante dar a conocer con la finalidad de percibir la calidad de los servicios de Osinergmin.

Justificación Metodológica

Para la presente investigación se elaboraron instrumentos que ayudaron a conocer el procedimiento administrativo de atención de reclamos y la satisfacción de los usuarios. Estos instrumentos fueron puestos a prueba antes de su aplicación, asimismo fueron validados y confiabilizados mediante el programa estadístico SPSS. Tras la aplicación de los instrumentos de medición y su procesamiento, se logró conocer la incidencia que tiene con el procedimiento de los reclamos en la satisfacción del usuario en Osinergmin, año 2018.

### Justificación Práctica

La presente investigación se justifica de manera práctica, debido que los resultados obtenidos fueron puestos a consideración de los trabajadores de Osinergmin Iquitos de tal manera pudieron brindar calidad de servicio en cuanto al procedimiento administrativo de atención de reclamos, asimismo satisficieron las necesidades de los usuarios y sirvieron para la toma de decisiones adecuadas a favor de la concesionaria, el Osinergmin, como también de los usuarios.

### Justificación Social

La presente investigación se justifica de manera social, debido que permitió conocer los procesos de gestión de reclamos a los usuarios de Osinergmin Iquitos brindando recursos eficientes para una adecuada presentación de su reclamo de tal manera que se pudo tomar medidas para que estos fueran atendidos de manera exitosa.

## CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

### 1.1. Antecedentes

A nivel Internacional

Benavente y Figueroa (2012) en su tesis *“Medición del grado de satisfacción de los clientes bancarios de Puerto Montt basado en la escala SERVQUAL”*. (Tesis de Grado). Universidad Austral de Chile, planteó como objetivo conocer cuáles deben ser las habilidades y herramientas técnicas de los ejecutivos y como éstas se deben transmitir a los clientes a través de la entrega de un servicio de calidad. La investigación fue de tipo descriptivo. Llegando a la conclusión que los clientes no se encuentran lo bastante satisfechos con respecto al servicio entregado por su ejecutivo bancario, se puede afirmar y demostrar que existen diferencias entre los bancos, siendo el banco del estado el mejor evaluado y por lo tanto el que registra mayor grado de satisfacción.

Ursea (2014) *“Medición de la satisfacción de Usuarios de Energía Eléctrica, Agua, supergas y combustibles”*. Universidad de la República. Teniendo como objetivo determinar el grado de satisfacción de los usuarios (residenciales por un lado y no residenciales por otro) con los servicios que ofrecen las empresas que suministran energía eléctrica (UTE), agua potable y saneamiento (OSE), Supergas (Acodike, Ducsa, Megal y Riogas) y Combustibles (Axion Energy (ESSO, DUCSA y Petrobras). Tiene como muestra la capital del país con un tamaño de muestra que no permite la desagregación de la satisfacción de usuarios para los diferentes proveedores de supergas y combustibles. Se concluyó que la experiencia que se realizó es muy satisfactoria, se obtuvieron resultados de interés, para la Unidad Reguladora y para las empresas

prestadoras. Sin embargo, la investigación implicó una dedicación muy alta. Se espera que, para los años sucesivos, la carga de trabajo sea menor pues gran parte de la metodología podría ser repetida en las mismas condiciones. La metodología implementada funcionó muy bien, el trabajo de campo se desarrolló prácticamente sin inconvenientes y la calidad de los resultados se evalúa como muy buena a la luz de validaciones realizadas con información auxiliar de la propia URSEA.

Fonseca, O. y Rivera, D. (2008) *“Propuesta de mejoramiento para el servicio al cliente del grupo UNIPHARM Bogotá”* (Tesis de Grado), Universidad de la Salle, Bogotá, D.C., planteó como objetivo el diseño de una propuesta de mejora en el servicio al cliente de la empresa Grupo Unipharm Bogotá sustentada en una evaluación previa del mismo. Esta evaluación se realiza con el fin de establecer los niveles de satisfacción, la calidad de la atención y la percepción general de los clientes actuales de la empresa, dado que durante el año 2007 se incrementó el número de quejas en un 22%. La investigación es de tipo descriptiva y tiene una muestra de 176 clientes. Llegó a la conclusión que el servicio y atención al cliente son de gran relevancia para la empresa dado que los productos que ofrece son farmacéuticos y la competencia es agresiva en este sector. Pero un 97.26% es óptimo para la empresa, aunque lo ideal es llegar a un nivel excelente para garantizar la permanente calidad en el servicio y lograr los objetivos de fidelización.

Banco Interamericano de Desarrollo (2014). *La queja como energía positiva: La experiencia del concurso “El peor trámite de mi vida” en Bolivia*. Planteó como objetivo documentar el proceso de implementación del concurso “El

peor trámite de mi vida”, y analizar el impacto que este tuvo para impulsar acciones de mejora en la gestión de trámites y en la atención al usuario en las distintas áreas, desde el MTILCC y las propias entidades objeto de las postulaciones de los concursantes. La investigación es de tipo descriptiva. Tuvo una muestra de 256 formularios. Llegando a la conclusión que queda claro que la combinación de ineficiencia, arbitrariedad y corrupción no es pacífica. Las represalias recibidas por varios de los concursantes muestran la necesidad de proteger los intereses ciudadanos versus los intereses estamentales de ciertos sectores de la burocracia. Reforzar la autoridad y las capacidades de las entidades que recolectan las quejas ciudadanas e interceden para proteger los derechos forma parte de una respuesta a ese fenómeno.

A nivel Nacional

Amez (2016) en su investigación titulada *“El nuevo procedimiento administrativo de reclamaciones de los servicios de energía eléctrica, sobre excesivo consumo facturado y los expedientes de reclamación de electro sur este S.A.A. en el año 2015”* (Tesis de pregrado). Universidad Andina del Cusco. Cusco. Perú. Teniendo como objetivo determinar en qué medida la flexibilidad de la actual Directiva de reclamos de energía eléctrica influye en el incremento de los expedientes de reclamación en Electro Sur Este S.A.A. La investigación fue de tipo Ex post facto, de diseño explicativo, tuvo como muestra a los expedientes que se tramitaron en el año 2014 y 2015 y a 5 trabajadores de la empresa Electro Sur Este S.A.A, usando como instrumento a la guía de entrevista y Copias de los expedientes con acto firme con la anterior y la nueva directiva de reclamos de usuarios de energía eléctrica.

Llegando a la conclusión que se puede afirmar que la flexibilidad de la actual Directiva de reclamos de energía eléctrica sobre excesivo consumo facturado influyó significativamente en el incremento de los expedientes de reclamación en Electro Sur Este S.A.A.

Comeca (2016) en su tesis *“Calidad de atención en el servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios en la oficina Regional de Osinergmin La Libertad 2015”*. (Tesis de Grado). Universidad Nacional de Trujillo, Perú. Planteó como objetivo conocer la calidad de atención de los servicios y su relación con la satisfacción de los usuarios en la oficina de Osinergmin. Teniendo la investigación un diseño de contrastación descriptivo y los métodos que se utilizaron fueron el método inductivo y deductivo, y como técnica de investigación se tuvo la encuesta a los usuarios. Se llegó a la conclusión que existe una relación directa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario. La seguridad, buen trato y predisposición son los principales criterios que generan satisfacción en los usuarios; estando 94% de los encuestados satisfechos con el tiempo de espera, pero la mayor insatisfacción es la dificultad que tienen para encontrar y visualizar el material informativo; así como también la infraestructura porque el local donde funciona las oficinas actualmente es nuevo y no se han hecho todavía los arreglos pertinentes. Además, se concluyó que no tienen una estrategia definida con relación a la calidad de atención, pues solo cumplen con su protocolo de atención para generar satisfacción a los clientes, mas no se esfuerzan por generar un valor agregado.

Gildemeister (2013) en su tesis *“Calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos-Región La Libertad 2012”*. (Tesis de Grado). Universidad Nacional de Trujillo, Perú. Planteó como objetivo determinar la calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios en la Institución “Superintendencia Nacional de los Registros Públicos”-Región La Libertad 2012. La investigación utilizó el diseño descriptivo-transeccional teniendo como técnica de investigación la encuesta. Llegando a la conclusión que existe correlación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios, sin embargo, la insatisfacción que se genera en los usuarios de la Superintendencia Nacional de Registros públicos-Región La libertad es la excesiva duración del trámite que se realiza y las largas colas.

Guerrero y Trujillo (2014) en su tesis *“Propuesta de mejora de la gestión de quejas y reclamos en la empresa Cineplanet Chiclayo”*. (Tesis de Grado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Planteó como objetivo generar una propuesta de mejora en la gestión de quejas y reclamos para la empresa Cineplanet Chiclayo. La investigación fue de tipo descriptiva, no experimental. Concluyó que la empresa Cineplanet Chiclayo tiene un deficiente manejo de la gestión de las quejas y reclamos, y no involucra ni establece los principios fundamentales de orientación dentro de su gestión de quejas y reclamos, manifestando que un 58% no encontró visible ni accesible la información necesaria de cómo realizar una queja o reclamo e incluso no existe un grado de confiabilidad por parte de los colaboradores cuando se trata de una queja porque estos son divulgados con rapidez. El 60,27% de las quejas que se realizan no son respondidas inmediatamente lo que significa

que la empresa Cineplanet Chiclayo no le da importancia a la resolución con prontitud de las quejas. Se concluye haciendo referencia que la empresa Cineplanet Chiclayo no cuenta con un marco de referencia adecuado para el tratamiento eficaz de las quejas y los reclamos, debido que no está establecido sus políticas y objetivos específicos de gestión de quejas y reclamos.

Valencia (2011) en su tesis "*La calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes de Cineplanet Trujillo Centro*". (Tesis de Grado). Universidad Nacional de Trujillo, Perú, planteó como objetivo evaluar la calidad de servicio de Cineplanet Trujillo. La investigación utilizó el diseño de investigación descriptiva transversal, así como también los métodos deductivo-inductivo, analítico-sintético y el estadístico. La investigación concluyó que los clientes catalogan al servicio como buena resaltando la atención al público, amabilidad, fiabilidad y buen trato en todas sus áreas, sin embargo, las insatisfacciones en los clientes son las instalaciones que no van acorde con el servicio por tener infraestructura. Por último, la estrategia que utiliza Cineplanet Trujillo en cuanto a la calidad de sus servicios es generar valor para sus clientes, esto brinda satisfacción, fidelidad y es rentable para la empresa.



A nivel Local

Barrera (2017). *“Sistema de denuncias y reclamos para la oficina Regional Iquitos-Osinergmin”*. (Tesis de Grado). Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Planteó como objetivo desarrollar un sistema de denuncias y reclamos para la Oficina Regional Iquitos – OSINERGMIN, que brinde apoyo integral a dicha función, y otorgue información oportuna y exacta, permitiendo la eliminación de problemas y realizando sus procesos en menor tiempo, interactuando de forma eficiente para el usuario. La investigación fue de tipo descriptiva. Concluyó que sí se pudo recolectar información sobre los procesos de atención en denuncias y reclamos en la Oficina Regional Iquitos - OSINERGMIN, así como la forma de elaborar el informe de gestión. También se elaboró la implementación del sistema con ayuda de las herramientas de desarrollo, así como herramientas de gestión de base de datos que permitieron la obtención del módulo de las denuncias y reclamos, así como la visualización de los reportes automatizados de los indicadores de denuncias y reclamos.

Montes (2017). *“Nivel de Satisfacción de los clientes de telefonía celular de Claro en la ciudad de Iquitos, periodo diciembre 2016”*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Planteó como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los clientes de telefonía celular de Claro en la ciudad de Iquitos. Para ello, se llevó a cabo la presente investigación de tipo Descriptiva y de diseño No Experimental, analizando el comportamiento de las Variables Independientes (calidad del servicio, cobertura, internet, precio del plan contratado, trato recibido) y de la Variable Dependiente

(satisfacción del cliente). Se concluyó que los usuarios de telefonía celular en la ciudad de Iquitos muestran un nivel de satisfacción considerado como “Bueno”, de acuerdo a la respuesta del 74.77% de los encuestados, en el periodo diciembre 2016. Además, la “Cobertura o Alcance del Servicio” y la “Velocidad de Internet” influyen en la satisfacción de los clientes de telefonía celular de Claro en la ciudad de Iquitos, en el periodo diciembre 2016. En cambio, el “Trato Recibido” no influye en el nivel de satisfacción.

Vidaurre, C. (2012). *“El servicio de atención y su relación con el nivel de satisfacción del cliente y productividad del mismo, de la empresa telefónica del Perú- sede Iquitos”*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Planteó como objetivo general describir el servicio de atención al cliente y su relación con el nivel de satisfacción del cliente y la productividad del mismo en la empresa Telefónica del Perú- Sede Iquitos. La investigación fue correlacional y se utilizó el diseño transversal. Concluyendo que en términos generales existe un alto grado de satisfacción de 52.5 % por parte del público, por el servicio de atención de la empresa Telefónica - sede Iquitos. Además, que el instrumento utilizado para captar datos en lo referente a satisfacción del usuario, nos reporta un coeficiente alfa de Crombach, igual a 0.741, coeficiente considerado como bueno.

## **1.2. Bases Teóricas**

### **Concepto e historia de Osinergmin**

Es el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, organización pública encargada de regular e inspeccionar a aquellas

empresas del rubro eléctrico, hidrocarburos y minero cumplan con las órdenes legales de las labores que desarrollan.

Fue creado el 31 de diciembre de 1996, mediante la Ley N° 26734, con el nombre de Osinerg. Inició con sus actividades el 15 de octubre de 1997, cuidando que las empresas eléctricas y de hidrocarburos ofrezcan un servicio estable, seguro y de calidad.

Durante el año 2007, la Ley N° 28964 le extendió el campo de trabajo al subsector minería y pasó a llamarse Osinergmin. Por este motivo, también supervisa que las empresas mineras cumplan permanentemente con sus actividades de forma segura y saludable.

Osinergmin posee personería jurídica de derecho público interno y se beneficia de autonomía funcional, técnica, administrativa, económica y financiera, las funciones de regulación y supervisión de esta institución se regulan por juicios técnicos, de esta manera atribuye con el avance energético del país y el cuidado de los beneficios de la población (Osinergmin, 2018).

### **Presentación de una queja**

Osinergmin (2015), debe presentarse una queja si se tiene alguno de los siguientes problemas:

- Negativa al admitir reclamo
- Corte del servicio por deuda materia de reclamo
- Precisar pago de deuda materia de reclamo
- Suspensión injustificada del procedimiento de reclamo
- Silencio administrativo positivo
- No elevar a OSINERGMIN la reiteración del reclamo (p.20).

### **Propuesta de valor de Osinergmin Iquitos**

- Ser personas proactivas para lograr que Iquitos tenga cobertura a nivel departamental de servicios energéticos adecuados, suficientes, confiables, asequibles y de calidad. Supervisar que las ejecuciones de las empresas de energía y minería se efectúen de manera segura para los trabajadores, comunidad y el medio ambiente.
- Brindar a las empresas prestadoras e inversionistas un marco regulatorio, de supervisión y de fiscalización, con reglas y métodos claros y predictibles, que puedan lograr rentabilidad adecuada y que incentiven una amplia inversión.
- Cumplir con las políticas sectoriales de energía y minería y ofreciendo a las instituciones del Estado un soporte técnico y prospectivo, que les ayude a propiciar una política sectorial sostenible e información suficiente y oportuna para la realización de sus funciones.
- Crear una organización innovadora, compuesta por colaboradores capacitados y motivados que trabajen en un entorno tranquilo y retador que promueva y potencie su crecimiento de manera profesional y personal (Osinergmin, 2018).

### **Atención de reclamos en Osinergmin Iquitos**

Osinergmin (2015) indica que, los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural son solucionados por la empresa concesionaria, a través del personal que determine e informe para dichos efectos a Osinergmin- Iquitos, y por última instancia administrativa, la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios - JARU de Osinergmin, es el órgano apto para resolver. (p.7)

### **Materias que son acto de reclamo**

- Negativa a la instalación del suministro.
- Excesivo consumo.
- Excesiva facturación.
- Recupero de energía.
- Cobro indebido.
- Corte del servicio.
- Negativa al incremento de potencia,
- Negativa al cambio de opción tarifaria,
- Reembolso de aportes o contribuciones,
- Reubicación de instalaciones
- Mala calidad (tensión, interrupciones)
- Deudas de Terceros.
- Otras cuestiones relacionadas a la prestación de los servicios públicos de electricidad y gas natural (p.7).

### **Servicio al cliente en Osinergmin Iquitos y concesionaria**

Osinergmin Iquitos y la concesionaria deben tener en cuenta ciertas normas para la atención al usuario previstas en el procedimiento de atención de reclamos, las cuales se presentan a continuación:

En todas las instalaciones de atención al público, físicas y virtuales:

- Tener a vista del público las guías de orientación para la manifestación de reclamos, que apruebe Osinergmin.

- Poner a exhibición del público los precedentes de observancia obligatoria y los lineamientos resolutivos, dados por la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios de Osinergmin.
- Poner en lugares visibles, afiches sobre los deberes y derechos de los usuarios y del procedimiento administrativo de reclamos para el público en general, que apruebe Osinergmin.
- Otorgar a los usuarios los formatos aprobados por Osinergmin, vinculados a los procesos de reclamo, solicitud de medidas cautelares y quejas.
- Brindar al público concurrente un computador con acceso a su portal de internet y al portal de Osinergmin, con el fin de que pueda recibir orientación, realizar trámites, consultar el estado de su procedimiento, asimismo revisar su expediente.

Contar con una línea telefónica habilitada de atención al cliente con la opción de recepción de reclamos.

Tener la presentación del reclamo a través de la página web, que deberá ser ubicado de modo que sea de fácil acceso para los usuarios.

Tener un correo electrónico a disposición para recibir reclamos.

Contar, en el caso de las empresas distribuidoras de electricidad, el Libro de Observaciones.

Informar en los recibos mensuales que el usuario puede recabar las guías de orientación en las oficinas y páginas web de la concesionaria y de Osinergmin (Osinergmin, 2015, p.5).

## **1.2.1. Teorías relacionadas al tema de estudio**

### **1.2.1.1. Análisis del procedimiento administrativo de atención de reclamos**

#### **Conceptos**

Procedimientos administrativos

Gordillo (2016) define los procedimientos administrativos como una serie de actos que se desenvuelven paulatinamente y formalmente, con la finalidad de llegar a una efectiva actividad administrativa (p.9).

El procedimiento administrativo es un proceso cognitivo, pues incluye una toma de decisión bajo un análisis previo, para así emitir una resolución, el procedimiento administrativo no implica entonces la generación de una declaración de voluntad, dado que ésta última se encuentra limitada por el principio de legalidad. (Guzmán, 2013, p.372)

Reclamos

Son fuente de información importante acerca de qué es lo que los clientes desean y no lo están teniendo. Si una empresa no sabe lo que opinan sus clientes insatisfechos, esta no podrá establecer estrategias de mejora. La empresa debe motivar a sus clientes hacer conocer sus insatisfacciones por medio del reclamo, considerando que una solución rápida y eficaz aumenta la fidelidad y retención del cliente (Mincetur, 2013, p. 24).

## **Principios del procedimiento administrativo**

Ministerio de Economía y Finanzas (21, diciembre 2016) señala que los procedimientos administrativos se mantienen bajo algunos principios, las cuales se especifican a continuación:

- Principio de legalidad: Las instituciones públicas deben regularse a las normas y leyes dadas por los órganos de gobierno que estos les atribuyen, cumpliendo y contribuyendo con los fines con los cuales estos fueron concedidos.
- Principio del adecuado procedimiento: Los administrados tienen el derecho al uso del adecuado procedimiento administrativo que necesiten realizar, es decir tienen derecho a ser notificados, acceder al expediente, refutar los cargos imputados, exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios a ofrecer y a producir pruebas; a pedir el uso de la palabra, cuando sea necesario; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que no sean favorables para ellos.
- Principio de impulso de oficio: Las autoridades tienen la obligación de guiar e impulsar de oficio el procedimiento y ordenar la realización o práctica de actos que resulten beneficiosos para el esclarecimiento y resolución de las cuestiones suficientes y necesarias.
- Principio de razonabilidad: Las instituciones públicas al dar obligaciones, infracciones, sanciones o restricciones deben estar regulados a los límites de la ley, es decir que estos deben sustentarse encontrando el beneficio para ambos y se resolverá lo cometido.



- Principio de imparcialidad: Las instituciones públicas deben proceder con imparcialidad hacia los administrados, es decir no debe haber todo tipo de discriminación frente a los procedimientos que se realizaron.
- Principio de informalismo: Las normas de procedimiento deben ser a favor de la admisión y los administrados, de tal manera que sus derechos no sean afectados por el formalismo.
- Principio de presunción de veracidad: Al proceder con los trámites administrativos, se conjetura que los documentos y manifestaciones realizadas por los administrados deben contener información fidedigna, de acuerdo con hechos ocurridos.
- Principio de conducta procedimental: Los involucrados partícipes de los procedimientos deben estar regidos por el respeto mutuo, la participación y la buena fe, pues la ley de procedimientos administrativos no puede amparar ninguna mala conducta.
- Principio de celeridad: Los que participan dentro de los procedimientos administrativos deben efectuar sus trámites obteniendo la maximización de rapidez y agilidad con la finalidad de resolver los problemas resaltantes en un tiempo razonable.
- Principio de eficacia: Los procesos administrativos deben acontecerse sobre el formalismo que se necesita, pero que estos a su vez no deben repercutir en la validez, en la toma de decisiones finales y en la seguridad de los procedimientos.
- Principio de verdad material: Las autoridades responsables deben cerciorar los hechos, de tal manera que éstas sean verídicas y sirvan para la toma de decisiones, por ende, se deben tener medidas probatorias

necesarias autorizadas por la ley, pues esto es imprescindible cuando los hechos ocurridos afectan los intereses públicos.

– Principio de participación: Las entidades públicas tienen la responsabilidad de ofrecer la información oportuna para hacer partícipes a los administrados de los procedimientos administrativos, a excepción de que estos afecten la intimidad personal o la seguridad nacional, este principio se fundamenta en que tanto administradores y representantes deben ser partícipes de la toma de decisiones que se den dentro de los organismos públicos.

– Principio de simplicidad: Los procedimientos administrativos deben hacer notar sencillez con la finalidad de brindar facilidad para estos sean cumplidos en conformidad con la ley.

– Principio de uniformidad: Se debe ejecutar requisitos semejantes para los trámites similares, pero siempre teniendo en cuenta que estos no se conviertan en una regla general, es decir dichos procedimientos establecidos deben regirse a los objetivos que se quiere alcanzar.

– Principio de predictibilidad: Las autoridades son responsables de brindar a los administrados información verídica, completa y fiable con la finalidad de que sea entendible cada procedimiento que se realiza.

– Principio de privilegio de controles posteriores: Los procedimientos administrativos deben ser supervisados con la finalidad de corroborar su apropiada aplicación, fiabilidad de la información y si las normas son realizadas de acuerdo con el ordenamiento jurídico.

– Principio del ejercicio legítimo del poder: El ordenamiento jurídico ofrece a las entidades públicas la potestad de ejercer cierto poder, pero

estas deben respetar las facultades con la finalidad de evitar que se dé el abuso del poder.

- Principio de responsabilidad: En caso que haya actividades administrativas realizadas de manera inapropiada, las autoridades tienen el derecho de responder a los daños ocasionados, pues el ordenamiento jurídico lo establece de esta forma.

- Principio de acceso permanente: Las autoridades administrativas tienen el derecho de dar información que los administrados necesiten ante la realización de procesos que quieran acceder, como por ejemplo conocer su estado de tramitación o acceder a copias de procedimientos (p.10).

La importancia de los principios del procedimiento administrativo se basa en la esencia de los derechos, es decir que estos van a permitir llevar a cabo los procedimientos respetando ciertas normas que regulan su aplicación, de tal forma que las partes involucradas sean beneficiadas.

### **Finalidad del procedimiento administrativo**

Guzmán (2013) indica que los procedimientos administrativos tienen doble finalidad, las cuales se presentan a continuación:

- Brindar garantía de los derechos de los administrados, haciendo efectivo en particular el derecho de petición administrativa.

- Garantizar la satisfacción del interés general, es decir no incidir en procedimientos que afecten a la sociedad, del mismo modo se puede mencionar que para garantizar la satisfacción del interés general se debe tomar en cuenta los principios de verdad material, eficiencia o informalismo, asimismo la simplicidad administrativa, impulso de oficio (p.372).

## **Queja y reclamo**

Osinermin (2015) define a las quejas:

La expresión verbal o escrita de insatisfacción realizada por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones, del mismo modo, el reclamo es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de los servicios ofrecidos por la Entidad (p. 18).

Un reclamo es aquella acción que tiene derecho a presentarse cuando una persona natural o jurídica está en desacuerdo con una empresa eléctrica sobre el servicio de luz. (Osinermin, 2015, p.19)

## **Elementos del procedimiento administrativo**

Guzmán (2013) menciona que al realizar un procedimiento administrativo se debe contar con cuatro elementos, los cuales se presentan continuación:

- Inicio de oficio (a petición de parte o por denuncia): Se da cuando se inicia por impulso de la misma administración, es decir, este elemento se va realizar cuando las entidades públicas incumplen con las normas y leyes establecidas por el órgano de jurisdicción. La segunda, que es a petición de parte, se manifiesta cuando el impulso o iniciación del procedimiento se realiza por el particular.
- El órgano administrativo: Se reconoce como el componente más importante, por cuanto los procedimientos administrativos deben mostrarse a través de estos órganos, pues el estado da conocimiento de sus normas

y leyes por medio de las entidades públicas, para que estas sean cumplidas adecuadamente.

- La competencia administrativa: Son los derechos que tienen las entidades públicas para actuar, pues si el órgano no está dotado de competencia y expresa una resolución, este acto se considera como ilegal.
- El administrado: Los administrados están conformados por una población, dependiendo de la actividad a la que el órgano público se dedique, finalmente el administrado es un elemento importante, dado que, son a ellos quien el acto o resolución va beneficiar o perjudicar. (p.69)

### **Evaluación del procedimiento administrativo de atención de reclamos**

Para la evaluación de la Variable I “Procedimientos administrativos de atención de reclamos” se tomó en consideración los procedimientos que sigue Osinergmin (2015), las cuales se presentan a continuación:

#### **Presentación de reclamos**

El plazo para presentar un reclamo destinado al reintegro de montos cancelados de los recibos de los servicios públicos de electricidad es de un (1) año, contados desde que se efectuó el pago. En otros casos, puede presentarse el reclamo en tanto se dé el hecho que lo motiva.

Para ello se tiene en consideración como indicadores a las formas de reclamos que se pueden presentar, las mismas que se tiene en consideración a continuación:

- Verbal: Pueden manifestarse presencialmente en las oficinas de atención al público de las empresas distribuidoras o a través de la línea telefónica que para tal efecto hayan habilitado.

- Escrita: El reclamo debe presentarse mediante un formato que la empresa debe tener a disposición en las oficinas o consignándolo en el Libro de Observaciones de energía eléctrica o el equivalente que pueda incluirse en las empresas distribuidoras del servicio de gas natural, o remitiendo un correo electrónico a la cuenta para tal efecto habilitada por las empresas distribuidoras. (Osinergrmin, 2015, p. 8)

### **Recepción y registro del reclamo**

La concesionaria debe proporcionar al usuario el número de registro del reclamo, que permita al usuario realizar el seguimiento respectivo al proceso iniciado. El reclamo es considerado desde la fecha que la empresa lo recibe a través de cualquiera de las modalidades, luego ser documentada, a su vez se tiene como indicadores la modalidad de reclamo y documentación para la evaluación, las mismas que se presentan a continuación:

- Modalidad de reclamos: Se tiene el área de reclamos, libro de observaciones, que del mismo modo estos se presentan a través de correo electrónico, vía correo certificado, o a través de las oficinas de Osinergrmin, el cual tiene plazos para trasladar el reclamo a la concesionaria.
- Documentación para ser evaluados: Cuando el usuario presente la documentación. para que este sea valorado, la concesionaria y Osinergrmin deben dejar constancia de ello, apuntando el número de folios registrados (Osinergrmin, 2015, p. 9).

### **Garantías a favor del reclamante.**

Por ningún motivo, la concesionaria podrá condicionar la atención de los reclamos planteados al pago previo del monto reclamado, ni sus intereses.

Dentro de las garantías a favor del reclamante están la suspensión del monto del reclamo y el impedimento de la gestión de cobro, los mismos que se tendrán como indicadores, las cuales se describen a continuación:

- Monto suspendido por reclamo: Hasta que el reclamo sea resuelto en sede administrativa, los recibos posteriores no deberán incluir la deuda reclamada; sin daño de indicar de manera informativa el monto que se encuentra suspendido por hallarse en reclamo.
- Impedimento de la gestión de cobro: La distribuidora no podrá gestionar mientras el reclamo esté en proceso con la finalidad de cobrar las deudas reclamadas; no están comprendidas en este supuesto las propuestas que formule la distribuidora al usuario con el objeto de lograr un acuerdo (Osineergmin, 2015, p. 9).

### **Requisitos de admisibilidad del reclamo**

Son requisitos para que la concesionaria admita a trámite el reclamo y se inicie el cómputo del plazo para que resuelva, se debe tener en cuenta: el nombre, documento de identidad, domicilio, petitorio, la firma y huella digital, las mismas que se tendrán como indicadores y se darán a conocer a continuación:

- Nombre completo del usuario. En caso de que el reclamo sea presentado por el representante del usuario deberá acreditarlo con la documentación correspondiente.
- Número del documento de identidad del usuario y, de ser el caso, de su representante o apoderado.

- Domicilio para los envíos de las notificaciones, el cual debe ubicarse en la ciudad donde este el suministro, o de no contar con éste, dentro de la ciudad en que se encuentra el ámbito de acción de la concesionaria, asimismo se podrá brindar una casilla electrónica al usuario para efectos de notificación.
- Petitorio claro y preciso: Los reclamos y los petitorios realizados por el usuario deben ser claras y concisas con la finalidad de que estas sean resueltas en lo breve posible.
- Firma o huella digital: De ser el caso se brindará la firma o huella digital (Osinermin, 2015, p. 10)

### **Acuerdo de partes**

Recibido el reclamo, si el usuario lo solicita o por parte de la concesionaria, ésta podrá citarlo a una reunión de trato directo con la finalidad de poder encontrar una solución al reclamo, el acuerdo se puede realizar de dos maneras, estas pueden ser acuerdos en su totalidad o acuerdos parciales, las mismas que se mencionan se considerarán como indicadores y que se presentan a continuación:

- Acuerdo total: Si ambas partes llegan a un acuerdo, se levantará el acta respectiva en la que consten los aspectos reclamados, la descripción de lo acordado, así como la forma y plazo de su cumplimiento. El acuerdo suscitado por las partes surte los efectos de una resolución que pone fin al proceso administrativo, no siendo susceptibles de ser nuevamente cuestionados, en vía administrativa, los temas acordados.



- Acuerdo parcial: Si se suscribiera un acta con acuerdo parcial, el procedimiento continuará el trámite previsto en la presente Directiva, sólo de los aspectos no solucionados. No podrá celebrarse acuerdos durante las inspecciones de campo (Osinermin, 2015, p. 10).

### **Medios probatorios.**

La concesionaria debe probar que se cumplan las obligaciones que impone la normativa en relación de la materia reclamada. Sin estrago de ello, el usuario podrá ofrecer medios probatorios para demostrar lo contrario. La empresa deberá utilizar los medios verídicos si es que lo requiere el usuario, siempre que sean oportunos y se ajusten a la naturaleza del mismo, de ser lo contrario no será obligatoria que actúe. Si se requiriese debe considerarse la inspección de campo, verificación de errores de facturación y la contratación de empresas que evalúen el caso, por tal motivo, estas se tendrán en consideración como indicadores que a continuación se detallan:

- Inspección de campo: Se da con el fin de obtener datos del medidor y parámetros usados para la facturación del suministro, y descartar errores en la toma de lectura del medidor. Debe dejar constancia de los resultados de dicha diligencia, e incluirla al expediente.
- Descartar errores de facturación: La concesionaria no debe intervenir ni manipular, bajo ningún motivo, el sistema de medición ni su conexionado ni modificar los parámetros de facturación del suministro. Si la concesionaria detecta un error que origina el exceso del consumo, debe emitir resolución. La empresa no advierte ningún error que haya originado el exceso de consumo reclamado, deberá seguir con el proceso de reclamo realizando la evaluación, en el siguiente orden de prelación.

– Contratar a la empresa para la evaluación: El usuario tiene derecho a requerir la intervención de empresas contrastadoras autorizadas para la evaluación del funcionamiento del equipo de medición de energía a invitación de la concesionaria, según lo requiera. Del mismo modo, la concesionaria deberá informar que sólo cargará el costo de la prueba si el resultado indica que el medidor operaba adecuadamente y su reclamo es desestimado. No es necesaria esta acción cuando se cuente con los resultados de una prueba de contraste realizada al sistema de medición en una fecha posterior al período reclamado. Si en caso el usuario no solicite la prueba de contraste dentro del plazo, la distribuidora eléctrica, de oficio, y siempre que el consumo reclamado exceda en cuarenta por ciento (40%) el consumo promedio de los últimos doce meses, sin incluir los consumos estacionales, debe proceder, a su costo, con la intervención del sistema de medición y la realización de la prueba de aislamiento de las instalaciones internas del predio del reclamante, que se llevará a cabo en el sistema de medición, salvo oposición expresa del usuario que se lleve a cabo dichas pruebas. Cuando la concesionaria informe los resultados deberá incluir la referencia a la vigencia de la calibración del equipo utilizado en el contraste. (Osinermin, 2015, p. 12).

### **Resolución del reclamo**

Osinermin (2015) señala que un reclamo no procede cuando está relacionado con una materia que no puede ser reclamable a través de los procesos solicitados, cuando existan acuerdos entre la concesionaria y el usuario sobre la misma materia reclamada. Se detallan los siguientes indicadores:

- Corte del servicio efectuado: Los reclamos en que se cuestione el corte de servicio y se solicite su reposición serán dentro del plazo de diez (10) días hábiles, desde el día siguiente a su recepción o subsanación de requisitos de admisibilidad.
- Exceso de consumo de energía: Los reclamos que se cuestionen solo por el exceso de consumo de energía eléctrica de usuarios en la opción tarifaria BT5B y/o cargos mínimos o cargos relacionados al consumo; y se evidencia errores de facturación luego de la evaluación por la concesionaria, serán dentro del plazo de 10 días hábiles, teniendo en cuenta desde el día siguiente a su recepción o subsanación de requisitos de admisibilidad.

### **Silencio Administrativo positivo**

El silencio administrativo es el hecho en el que un usuario emite un reclamo a la concesionaria, pero ésta no le responde en el plazo establecido, al hablar de positivo, la ley indica que lo solicitado es concebido. Si la empresa se presenta fuera de los plazos establecidos, la resolución no es válida, pero si la notifica fuera del plazo establecido es ineficaz, en los dos casos se da el hecho que, a solicitud del usuario, JARU declara la aplicación del silencio administrativo positivo, lo que significa que su reclamo es considerado fundado, teniendo el carácter de resolución que pone fin al procedimiento. La empresa operará en diferentes supuestos, como cuando no se pronuncia y cuando notifica, pero no en el tiempo establecido, las mismas que se tiene como indicadores, que a continuación se presenta:

- La empresa no se pronuncia ante los reclamos dentro del día señalado: Cuando la empresa no se pronuncia ante los reclamos, dentro de los días hábiles, se denomina silencio administrativo positivo, sin embargo, este se pronuncia fuera de los plazos establecidos, la cual significa que el reclamo ha sido fundado.
- No notificación de la resolución en los días señalados: Cuando la empresa no notifica su resolución en los plazos dados, que son cinco días hábiles, contando desde el día siguiente de emitida, se denomina silencio administrativo positivo (Osinergmin, 2015, p. 12).

### **Recursos Administrativos**

Un recurso administrativo se define como el acto administrativo que requiere el administrado con la finalidad de cambiar o anular una resolución administrativa, es decir que dicha resolución puede ser cuestionada por el usuario, y se pueden cuestionar de acuerdo a los recursos administrativos como es la reconsideración y la apelación, que a su vez estos serán tomados como indicadores, que se detallan a continuación:

- Reconsideración: Son los argumentos de reclamo que fueron respondidos dentro de la resolución que el administrado desea presentar pruebas para su propio beneficio. La reconsideración será resuelta por la concesionaria, por lo que se requiere que el usuario brinde nuevos medios probatorios para la revaluación de lo resuelto. Además, esta reconsideración será resultado dentro de 10 días hábiles.
- Apelación: Hace referencia a procedimientos donde la JARU, evaluará si lo que se ha resuelto por la concesionaria se basa en la regulación o normativa vigente (Osinergmin, 2015, p. 14).

### **Remisión de expediente administrativo**

Se refiera a un conjunto ordenado de documentos y actuaciones que sirve como sustento en la resolución administrativa, estos expedientes se forman a partir de la agregación sucesiva de los documentos, pruebas o decretos, las que tendrán que ser rubricadas y foliadas para la tramitación respectiva, también se tendrá en cuenta la remisión de la copia del expediente dentro de los plazos establecidos, y por último se toma en consideración para su indicador, el cual se detalla a continuación:

- Copia del expediente administrativo: Se da cuando el usuario presente recurso de apelación dentro del plazo establecido, la concesionaria debe remitir copia completa y legible del expediente administrativo a JARU, desde los reclamos del usuario y los sucesivos actuados hasta la interposición de recursos de apelación (Osinermin, 2015, p. 15).

### **Audiencia de conciliación**

De oficio o a pedido de alguna de las partes, JARU podrá citarlas a una audiencia de conciliación, la cual se efectúa con la participación del secretario técnico correspondiente o personal que éste designe para tal efecto.

Si ambas partes llegan a un acuerdo, se levanta el acta de conciliación respectiva en la que consten de manera clara los acuerdos adoptados y la forma y plazo para su cumplimiento.

El acta de conciliación surte los efectos de una resolución que pone fin al proceso administrativo, por lo que los aspectos conciliados no son susceptibles de ser cuestionados en vía administrativa (Osinermin, 2015, p. 15).

### **1.2.2. Satisfacción del Usuario**

La satisfacción del usuario es un estado psicológico que se origina por el resultado de la compra y de consumo (Carmona y Leal, 1998, p.2).

La satisfacción del cliente depende mucho del desempeño percibido del producto, en relación con las expectativas del comprador, si este no cubre las expectativas, el cliente se sentirá insatisfecho. Si el desempeño coincide con las expectativas, éste estará satisfecho, pero si excede las expectativas, se sentirá muy satisfecho y encantado (Kotler y Armostrong, 2012, p.13).

Thompson (2012) Es el nivel de estado de ánimo de una persona que se genera al realizar una compra (p.1).

Vinculo Económico entre la satisfacción del cliente y los beneficios

El lazo entre los niveles de satisfacción y los beneficios es muy alto, pero son poco claros; pues muchas empresas no se comprometen con sus clientes y en consecuencia trae pérdidas económicas para la empresa, existiendo una relación directamente proporcional entre los clientes descontentos y el valor de sus acciones.

Denove y Power (2006) El nexo entre la satisfacción del cliente y los beneficios de las empresas se manifiesta a través de los siguientes indicadores:

La fidelidad: Ocurre cuando el consumidor acude reiteradas veces al mismo lugar para comprar, esto afirma que aquel consumidor se ha sentido complacido o agrado por factores como el número de competidores, el costo de adquisición y la aplicación de estrategias para fomentar la fidelidad.

Un factor importante en este proceso es el “Costo de cambio”, este término se refiere a los esfuerzos que se hacen para diversificar las marcas sin modificar el costo de adquisición, entonces el cliente se va ver identificado por la satisfacción que le va causar y por ende éste se sentirá satisfecho.

Recomendación Verbal: Una recomendación verbal es la satisfacción del consumidor que hace que este recomiende a sus allegados dando fiabilidad de que la empresa es buena.

Precios Extra: Los clientes tienen la oportunidad de pagar un precio extra si la empresa coloca un valor agregado a sus productos además de brindar fiabilidad.

Mayor Nivel de ventas: Existe un mayor nivel de ventas de una empresa cuando los clientes están satisfechos de lo que consumen, haciendo que esta se extienda desde una a varias marcas (p.2).

Thompson (2012), nos brinda tres beneficios de lograr la satisfacción del cliente:

Primer beneficio: El cliente que está satisfecho con la empresa vuelve a comprar consecutivamente llegando a ser un cliente fiel, por lo cual es un punto a favor para la empresa.

Segundo Beneficio: El cliente satisfecho recomienda a otros comprar en aquella empresa generando mayor rentabilidad.

Tercer Beneficio: Tendrá mayor competitividad en el mercado en cuanto a los productos que ofrece, si hay variedad el beneficio es más factible (p.2).

## **Teorías al respecto de la satisfacción del cliente**

Gryna, Chua y Defeo (2007) indican 5 teorías que intentan explicar la motivación del ser humano y que se aplica para determinar la naturaleza de la satisfacción del cliente:

### **Teoría de Equidad**

Esta teoría menciona que la satisfacción se obtiene si el resultado está equilibrado con respecto al costo, tiempo y esfuerzo que realizó.

Teoría de la atribución Causal: El cliente obtendrá resultados después de una compra en términos de éxito o fracaso, juega un rol importante los factores internos o externos que se puede dar después de realizada la compra como son la percepción de la facilidad o dificultad para realizarla.

### **Teoría del desempeño o Resultado**

El cliente va estar satisfecho si el producto o servicio cumple con sus expectativas, estas pueden estar relacionadas con las características del producto o servicio y por lo tanto tendrá mucha influencia en el precio pagado.

### **Teoría de las expectativas**

Al realizar una compra el cliente se crea expectativas en cuanto al producto o servicio, calificándolo como mejor que o peor que, se puede producir una disconformidad positiva si el servicio es mejor de lo esperado, una disconformidad negativa cuando el servicio es peor de lo esperado, y una simple conformidad de las expectativas cuando el desempeño del servicio es tal como se esperaba (p.9).



### **1.2.3. Evaluación de la satisfacción del cliente**

Thompson (2012) la satisfacción del cliente se evalúa a través de las siguientes dimensiones:

#### **El rendimiento percibido**

Es el desempeño o resultado después de haber adquirido un producto o servicio.

El cual incluye los siguientes indicadores:

Valor del servicio: Cuán importante es para el usuario el funcionamiento correcto del servicio.

Percepción de la calidad: Es la realidad de una situación.

Influencia de opiniones: Influencia que tienen las opiniones de los usuarios para mejorar el servicio que brinda una entidad u organización. (p.2)

#### **Expectativas**

Es la confianza que los clientes poseen por conseguir algo, una expectativa, es lo que ves más allá de lo que puedes ver, puede o no ser realista, es una variable de la naturaleza cognitiva que sugiere la idea de anticipación, cuya inclusión en los análisis psicológicos resulta de elemental importancia a los fines de explicar y predecir un comportamiento dinámico social y hasta nuestros estados de ánimos.

Incluye los siguientes indicadores:

Experiencia del servicio: Es el conocimiento del servicio que se adquiere tras haberlo usado, vivido o sentido. La experiencia del cliente abarca más que atraer. Todas las empresas entregan una experiencia a sus clientes en el mismo momento en que tiene clientes y está interactuando con ellos, está

brindando experiencias. Las interacciones pueden darse en cualquier momento del ciclo de vida del cliente con tu empresa, incluso al momento de atraerlos, también cuando comienzan a usar el producto o servicio, cuando necesitan del soporte, cuando tienen un reclamo, incluso cuando desean abandonar a la empresa. Así el marketing es parte de la experiencia de cliente, pero no la única parte (Thompson, 2012, p.2).

Promesas que ofrece la empresa: Son los beneficios que la empresa brinda por su servicio. Es la base de la ejecución y planeación de las actividades logísticas, es la guía de ruta de actividades en la gerencia de abastecimientos y de la entrega, la estrategia de servicio al cliente también cuantifica de manera formal lo que el cliente espera del servicio de otras áreas de la organización.

Influencia en los precios: Forma de establecer precios acomodándole a sus necesidades, esta percepción es que generalmente se toma la decisión de compra. Prefieren un servicio de menor precio si consideran que la calidad es casi igual a la de otro más caro (Thompson, 2012, p.3).

### **Niveles de satisfacción**

Es la satisfacción del cliente que experimenta después de haber adquirido el servicio, trata de la conformidad del cliente con el producto o servicio que compró, cumpliendo satisfactoriamente a través de éste con la promesa de venta oportuna. Las cuales se tomará como indicadores a:

Insatisfacción: Ocurre cuando el servicio no cumple las expectativas del usuario, es un sentimiento interior que experimenta una persona cuando siente que una realidad determinada no cumple sus expectativas, muestra un

nivel de desencanto personal producido por la frustración de que no haya cumplido un deseo determinado.

**Satisfacción:** Sucede cuando el desempeño del servicio satisface las expectativas del usuario, una medida de cómo los productos y servicios suministrados por una empresa cumplen o superan las expectativas del cliente. La satisfacción del cliente se define como el número de clientes, o el porcentaje del total de clientes, cuyo reporte de sus experiencias con una empresa, sus productos, o sus servicios superan los niveles de satisfacción establecida

**Complacencia:** Cuando el desempeño del servicio sobrepasa las expectativas del usuario, produce un sentimiento muy agradable que eleva el nivel de felicidad personal, muestra el agrado con el que una persona realiza una acción determinada que le produce placer emocional, por ello, se siente realizada al llevar a cabo ese proyecto determinado (Thompson, 2012, p.3).

### **1.3. Definición de términos básicos**

1. **Queja:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización, empresa, con respecto a sus productos, servicios o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita (Osinermin, 2015).

2. **Reclamo:** Acción del usuario, titular de un suministro o tercero con legítimo interés realizada ante la concesionaria con la finalidad de obtener un pronunciamiento sobre cualquier conflicto derivado de la prestación del servicio público de electricidad (Osinermin, 2015)

3. Cliente: Organización o persona que recibe un producto o servicio (Osinermin, 2015).
4. Proceso: Conjunto de actividades relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados (Osinermin, 2015).
5. Fiabilidad: Es la capacidad para cumplir la promesa del servicio de manera segura y precisa, en un sentido más amplio, que la empresa cumpla con sus promesas, lo convenido acerca de la entrega, la presentación del servicio, la solución de problemas y los precios (Gryna, Chua y Defeo, 2007).
6. La fidelidad: Ocurre cuando un consumidor reiteradas veces al mismo lugar para comprar, se dice que aquel consumidor se ha sentido complacido o agradado por diferentes factores (Gryna, Chua y Defeo, 2007).
7. Visibilidad: Es aquella información del proceso de los reclamos que debe ser conocida por los usuarios (Gryna, Chua y Defeo, 2007).
8. Accesibilidad: Proceso para la realización de las quejas y reclamos, debe ser accesible para todos los usuarios, es decir que el proceso de tratamiento de las quejas y la información de apoyo deberían ser fáciles de comprender y usar, además la información debe estar en un lenguaje sencillo (Gryna, Chua y Defeo, 2007).
9. Teoría de las expectativas: Expectativas que crea el cliente en cuanto al producto o servicio y las compara con el desempeño obtenido de este, calificándolo como mejor que o peor que, se da una disconformidad positiva si el servicio es mejor de lo esperado, una disconformidad

negativa cuando el servicio resulta peor de lo esperado y una simple conformidad de las expectativas cuando el desempeño del servicio es tal como se esperaba (Gryna, Chua y Defeo, 2007).

10. Teoría de Equidad: La satisfacción se obtiene si el resultado está equilibrado con respecto al costo, tiempo y esfuerzo que realizó (Gryna, Chua y Defeo, 2007).

## **CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.1. Formulación de la hipótesis**

#### 2.1.1. Hipótesis General

Hi: El procedimiento administrativo de atención de reclamos logra satisfacer al usuario de Osinergmin Iquitos, 2018.

Ho: El procedimiento administrativo de atención de reclamos no logra satisfacer al usuario de Osinergmin Iquitos, 2018.

#### 2.1.2. Hipótesis específicas

Específico 1:

Hi: El procedimiento administrativo de atención de reclamos de Osinergmin Iquitos 2018, es inadecuado.

Específico 2:

Hi: El nivel de satisfacción del usuario de Osinergmin Iquitos, 2018, es bajo.

### **2.2. Variables y su operacionalización**

#### 2.2.1. Variables

Procedimiento administrativo de atención de reclamos

Satisfacción del usuario

2.2.2. Operacionalización del procedimiento administrativo de atención de reclamos

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Procedimiento administrativo de atención de reclamos	Osinermin(2015), Un reclamo es una acción que tiene derecho a presentar cuando está en desacuerdo con una empresa eléctrica sobre su servicio de luz.	Osinermin (2015) menciona cual es el proceso para llevar a cabo un reclamo por parte de los usuarios, los cuales son los siguientes	Presentación de reclamos	De manera verbal
			Recepción y registro de reclamo	De manera escrita
			Garantías a favor de los reclamantes	Modalidad de reclamo
				Documentación para ser evaluados
				Monto suspendido por reclamo
				Impedimento de la gestión de cobro
				Nombre del usuario
				Identidad del usuario

			Requisitos de admisibilidad de reclamo	Domicilio para los efectos de las notificaciones
				Petitorio claro y preciso
				Firma o huella digital
			Acuerdo de partes	Acuerdo total
				Acuerdo parcial
			Medios probatorios	Inspección de campo
				Descartar errores de facturación
				Contratar a la empresa para la evaluación
			Resolución de reclamo	Corte del servicio efectuado
				Exceso de consumo de energía



			Silencio administrativo positivo	La empresa no se pronuncia ante los reclamos dentro los días del plazo establecido
				No notificación de la resolución en los días establecidos
			Recursos administrativos	Reconsideración
				Apelación
			Remisión de expediente administrativo	Copia del expediente administrativo
			Audiencia de conciliación	Acuerdo entre las partes
				Acta de conciliación

Fuente: Elaboración Propia

*Operacionalización de la satisfacción del usuario*

<b>Variable</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
Satisfacción del Usuario	La satisfacción del usuario se define como un estado psicológico que se origina por el resultado de la compra y de consumo. (Thompson, 2012, p.2)	Es una respuesta emocional que experimenta un cliente tras tener un rendimiento percibido, generarse expectativas o por tener un cierto nivel de satisfacción	Rendimiento Percibido	Valor del servicio
				Percepción de la calidad
				Influencia de opiniones
			Expectativas	Promesas que ofrece la empresa
				Experiencia del servicio
				Influencia en los precios
			Nivel de Satisfacción	Insatisfacción
				Satisfacción
				Complacencia

Fuente: Elaboración Propia

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. Tipo y diseño**

#### **3.1.1. Tipo**

Tipo de Investigación

La investigación es de tipo aplicada, debido que este tipo de investigación se encuentra ligada con la investigación básica, porque depende de sus descubrimientos y sus aportes teóricos para dar solución a los problemas presentados durante la investigación, tiene por objetivo generar el bienestar de una sociedad. (Valderrama, 2016, p.164)

#### **Nivel**

Según Valderrama (2016) la presente investigación se ubica en el nivel descriptivo- correlacional, descriptivo porque permitirá medir y describir las características del hecho o fenómenos; en caso de la investigación se describirá al procedimiento de los reclamos y la satisfacción de usuario y correlacional se evaluará el grado de asociación entre las dos variables para luego cuantificar y analizar la relación entre éstas. (p.168).

#### **3.1.2. Diseño**

Según Valderrama (2016) la investigación tiene un diseño no experimental de tipo transversal; debido que la población muestral es observada tal y como se muestra en su contexto natural para después ser analizado. Tiene por objetivo describir e indagar las relaciones que se manifiestan entre una o más variables en un momento determinado. (p179). En este caso acerca del procedimiento administrativo de atención de reclamos y la satisfacción del usuario.

### 3.2. Diseño Muestral

#### Población

La población estuvo conformada 1150 usuarios de Osinergmin Iquitos, año 2018.

#### Muestra

Es una parte o fragmento representativo de la población. (Valderrama, 2016, p.184). La muestra fue representada por la siguiente fórmula:

Fórmula: 
$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N - 1)E^2 + z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde

$z = 1.64$  (Valor de Z al 90% de confianza).

$p = 0.5$  (Probabilidad de obtener éxito).

$q = 0.5$  (Probabilidad de obtener fracaso).

$N = 1150$  (Tamaño de la población).

$E = 0.1$  (Error de muestreo).

$$n = \frac{1.64^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 1150}{(1150 - 1)0.1^2 + 1.64^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 63.57791225$$

$$n = 64$$

### 3.3. Procedimientos de recolección de datos

El trabajo de estudio siguió los siguientes procedimientos:

- Identificar a los usuarios

- Recolectar datos a través de la encuesta.

### **3.4. Procesamiento y análisis de datos**

El estudio de los datos se desarrolló posterior a la recopilación de datos por medio de la lista de comparación, lo que permitió tratar con los resultados de forma estadística, aplicando tablas, gráficos y cuadros que hicieron factible la información. Para ello se ha usado los programas de Microsoft Excel, según el caso para determinar la relación entre el procedimiento administrativo de atención de reclamos y la satisfacción del usuario de OSINERGMIN, Iquitos, 2018.

### **3.5. Aspectos éticos**

El trabajo que se llevó a cabo cuenta con la autorización del representante legal de la Universidad, el tema se encuentra dentro de las líneas de investigación aprobado por la misma, se ha seguido el esquema y normatividad de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Del mismo modo la información obtenida para el marco teórico, son provenientes de textos adquiridos de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, o también de libros impresos acreditados.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

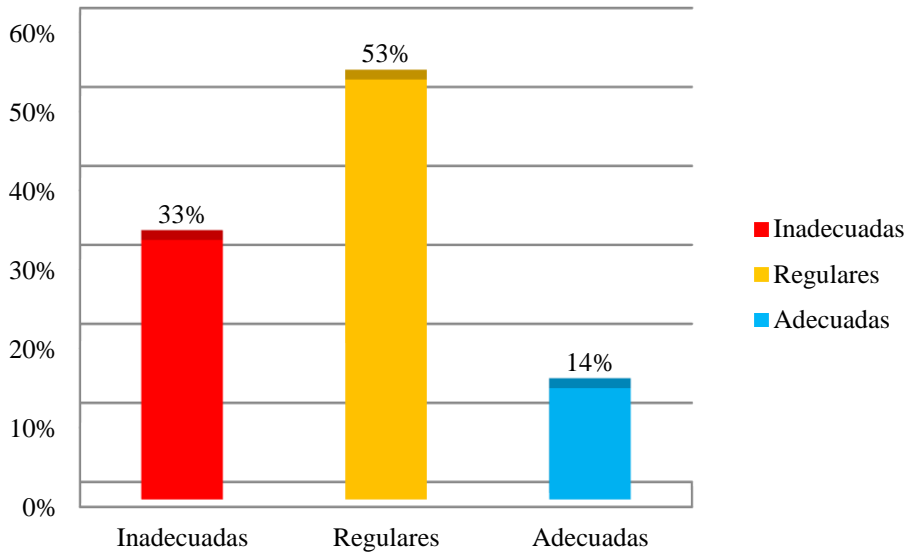
### **Procedimiento administrativo de atención de reclamos del usuario en Osinergmin, Iquitos 2018.**

Con la finalidad de conocer el procedimiento administrativo de atención de reclamos del usuario en Osinergmin, se ha desarrollado actividades con respecto al proceso de la misma, por tal motivo los resultados son mostrados a través de las siguientes tablas y figuras:

**Tabla 1** *Atención de reclamos del usuario en Osinergmin*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia %</b>	
Inadecuadas	21	33%
Regulares	34	53%
Adecuadas	9	14%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a usuarios de energía eléctrica y Osinergmin Iquitos



*Figura 1* Atención de reclamos del usuario en Osinergmin

**Fuente:** Encuesta a usuarios de energía eléctrica y Osinergmin Iquitos

**Interpretación:**

La tabla 1 evidencia que el procedimiento de reclamos es regular con un 53% de acuerdo a la percepción de los 34 usuarios, mientras que el 14% de éstos indicaron que el procedimiento de reclamos es alto en la institución Osinergmin – Iquitos, se detectaron falencias donde se muestra que la empresa prestadora de servicio eléctrico no ha estado notificando al usuario sobre su derecho de la prueba técnica a su equipo de medición que es la verificación del medidor por una empresa tercera fin de que puedan contar con un elemento probatorio que les permita sustentar su reclamo, dado que es perjudicial para el usuario, del mismo modo, los usuarios no han estado presentando en su mayoría, información necesaria sobre la carga de consumo de energía en su hogar, dando oportunidad de que los medios probatorios realizados por la concesionaria dentro del proceso de reclamo sean malinterpretados, también se pudo

evidenciar que no se está respetando en su totalidad los acuerdos establecidos entre ambas partes, lo que genera una controversia de los mismos, finalmente se pudo observar que por cuanto la JARU no está actuando de manera eficiente debido que las resoluciones en segunda y última instancia administrativa, afirman la respuesta de la concesionaria, generando inconvenientes en los usuarios.

### **Satisfacción del usuario en Osinergmin, Iquitos 2018.**

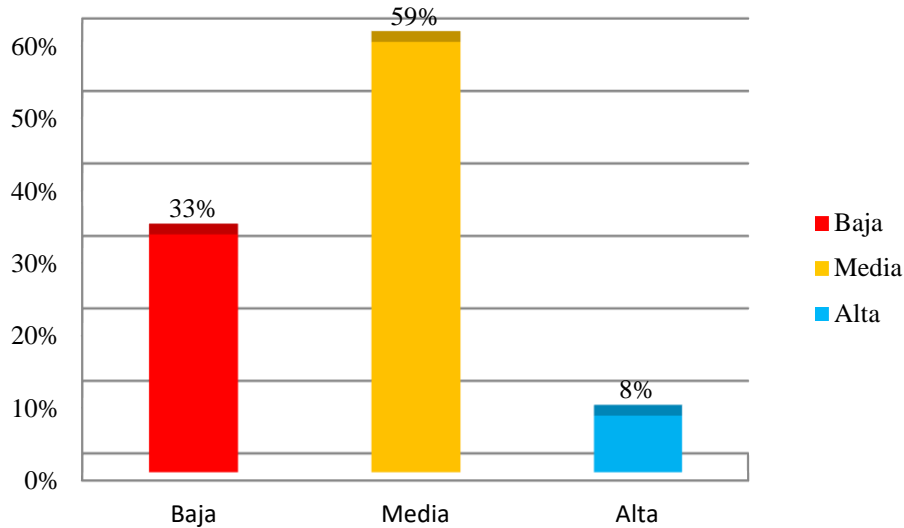
Con el propósito de conocer el nivel de satisfacción del usuario en Osinergmin, se ha realizado actividades con respecto al proceso de la misma, por tal motivo los resultados se muestran a través de las siguientes tablas y gráficos.

**Tabla 2** *Satisfacción del usuario en Osinergmin*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia %</b>	
Baja	21	33%
Media	38	59%
Alta	5	8%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a usuarios de energía eléctrica y Osinergmin Iquitos





*Figura 2: Satisfacción del usuario en Osinergmin*

**Fuente:** Encuesta a usuarios de energía eléctrica y Osinergmin Iquitos

**Interpretación:**

La tabla 2 demuestra que, el nivel de satisfacción es media, con un 59%, lo cual está representado por 38 de 64 usuarios de Osinergmin – Iquitos, asimismo el 8% de los usuarios indicaron que el nivel es alto en cuanto a la satisfacción de los mismos, sin embargo, se detectaron falencias donde se puede notar que la empresa Osinergmin no está teniendo mejoras en cuanto al funcionamiento del servicio que brinda, asimismo la información que brinda la institución con respecto a los procedimientos de resolución de reclamos estudiado no son de gran ayuda para los reclamos que efectúan los usuarios, por tales motivos esto no ayuda en su totalidad que los reclamos sean solucionados efectivamente, por esto aún existe cierto grupo de usuarios que se sienten disgustados e insatisfechos por parte de la gestión que viene realizando Osinergmin.

**Procedimiento administrativo de atención de reclamos y satisfacción del usuario de Osinergmin, Iquitos 2018.**

A fin de determinar la correlación entre las variables Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos y Satisfacción del Cliente, fue necesario el uso del programa estadístico SPSS 21, del cual se dieron los siguientes resultados.

**Tabla 3** *Correlación de Pearson – Procedimiento administrativo de atención de reclamo y satisfacción del cliente*

<b>Correlaciones</b>			
		Procedimiento administrativo de atención de reclamos	Satisfacción del usuario
	Correlación de Pearson	1	,850**
Procedimiento administrativo de atención de reclamos	Sig. (bilateral)		,000
	N	64	64
	Correlación de Pearson	,850**	1
Satisfacción del usuario	Sig. (bilateral)	,000	
	N	64	64

Fuente: SPSS 21

**Interpretación:**

En la tabla 3, la evidencia estadística de correlación de Pearson, es de 0.850, en donde se comprueba que sí existe una correlación positiva entre las variables Procedimiento administrativo de atención de reclamos y satisfacción del usuario,

así mismo la significatividad es considerable porque la evidencia estadística muestra que los resultados presentan (0.000 sig. Bilateral).

**Coefficiente determinante**

$r^2 =$  (Correlación de Person)

$r^2 = (0.850)^2$

$r^2 = 0.7225$

$r^2 = 72.25\%$

**Interpretación:**

De acuerdo con el cálculo coeficiente determinante, la variable procedimiento administrativo de atención de reclamos influye en la variable satisfacción del cliente en un 72.25%, permitiendo de esta manera la contrastación de la hipótesis.

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

Para Gordillo (2016) los procedimientos administrativos son una serie de actos que se extiendan paulatinamente y formalmente, con la finalidad de llegar a una efectiva actividad administrativa. Según los resultados de la investigación se ha demostrado que, el procedimiento de reclamos es regular, con un 53%, que representan 34 de 64 de los usuarios, mientras que el 14% de usuarios dieron a conocer que el accionar es desarrollado adecuadamente en la institución Osinergmin – Iquitos, se detectaron falencias donde se demostró que la empresa prestadora de servicio sigue realizando el cobro durante el proceso de reclamo, esto causa daño a los usuarios, del mismo modo, los usuarios no han estado presentando en su mayoría, información necesaria sobre la carga de consumo de energía en su hogar, dando oportunidad de que los medios probatorios realizados por la concesionaria dentro del proceso de reclamo sea malinterpretados, finalmente se pudo demostrar que por cuanto las resoluciones emitidas por la JARU no favorecen en su mayoría al usuario. Por todo lo mencionado la investigación guarda relación con Amez (2016) en su investigación titulada “El nuevo procedimiento administrativo de reclamaciones de los servicios de energía eléctrica, sobre excesivo consumo facturado y los expedientes de reclamación de electro sur este S.A.A. en el año 2015, llegó a la conclusión que: se pudo afirmar que la flexibilidad de la actual directiva de reclamos de energía eléctrica sobre excesivo consumo facturado influyó significativamente en el incremento de los expedientes de reclamación. Del mismo modo el Banco Interamericano de Desarrollo (2014). La queja como energía positiva: La experiencia del concurso “El peor tramite de mi vida llegó a

la conclusión que queda claro que la combinación de ineficiencia, arbitrariedad y corrupción no es pacífica. Las represalias recibidas por varios de los concursantes muestran la necesidad de proteger los intereses ciudadanos versus los intereses estamentales de ciertos sectores de la burocracia. Reforzar la autoridad y las capacidades de las entidades que recolectan las quejas ciudadanas e interceden para proteger los derechos forma parte de una respuesta a ese fenómeno.

Según Kotler y Armostrong (2012), la satisfacción del cliente depende mucho del desempeño percibido del producto, en relación con las expectativas del comprador, si este no cubre las expectativas, el cliente se sentirá insatisfecho, pero si el desempeño coincide con las expectativas, éste estará satisfecho, por último, si excede las expectativas, se sentirá relativamente satisfecho y encantado. De acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación se evidenció que, el nivel de satisfacción es media, con un 59%, lo cual está representado por 38 de 64 usuarios de Osinergmin – Iquitos, asimismo el 8% de los usuarios indicaron que el nivel es alto en cuanto a la satisfacción estos, por consecuencia, se evidenciaron deficiencias donde se notó que el procedimiento administrativo de reclamos no está siendo aplicada debidamente por la concesionaria y por Osinergmin, esto no ayuda en totalidad que los reclamos sean solucionados, cabe recalcar que la atención brindada por los colaboradores en su mayoría es amable y satisfactoria, mas no en el proceso de estos, por eso aún existe cierto grupo de usuarios que se sienten disgustados e insatisfechos por parte de la gestión que viene realizando Osinergmin. Es por ello que los resultados guardan relación con Benavente y Figueroa (2012) en su tesis

“Medición del grado de satisfacción de los clientes bancarios de Puerto Montt basado en la escala SERVQUAL” de la Universidad Austral de Chile donde llegó a la conclusión que los clientes no se encontraban lo bastante satisfechos con respecto al servicio entregado por su ejecutivo bancario. Del mismo modo, guarda relación con Comeca (2016) en su tesis “Calidad de atención en el servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios en la oficina Regional de Osinergmin La Libertad 2015”, el mismo que llegó a la conclusión que el buen trato y predisposición son los principales criterios que generan satisfacción en los usuarios, pero la mayor insatisfacción es la dificultad que tienen para encontrar y visualizar el material informativo; no tienen una estrategia definida con relación a la calidad de atención, cumpliendo solo con su protocolo de atención para generar satisfacción a los clientes. Sin embargo, no guarda relación con Ursea (2014). “Medición de la satisfacción de Usuarios de Energía Eléctrica, Agua, supergas y combustibles donde concluyó que la experiencia que se realizó es muy satisfactoria, se obtuvieron resultados de interés, para la Unidad Reguladora y para las empresas prestadoras. Sin embargo, la investigación implicó una dedicación muy alta. Se espera que, para los años sucesivos, la carga de trabajo sea menor pues gran parte de la metodología podría ser repetida en las mismas condiciones. La metodología implementada funcionó muy bien, el trabajo de campo se desarrolló prácticamente sin inconvenientes y la calidad de los resultados se evalúa como muy buena a la luz de validaciones realizadas con información auxiliar de la propia URSEA.

De acorde con las correlaciones, se tuvo una evidencia estadística de correlación Pearson de 0.850, entre las variables donde se comprueba que, sí existe una

correlación positiva considerable entre las variables Procedimiento administrativo de atención de reclamos y Satisfacción del usuario, así mismo la significatividad es considerable por que la evidencia estadística muestra que los resultados presentan (0.000 sig. Bilateral). Por ende, existe considerable evidencia, por el mismo modo guarda relación con Gildemeister (2013) en su tesis “Calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos-Región La Libertad 2012”, llegando a la conclusión que existe correlación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios, sin embargo, la insatisfacción que se genera en los usuarios de la Superintendencia Nacional de Registros públicos-Región La libertad es la excesiva duración del trámite que se realiza y las largas colas.

## **CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES**

Tras conocer los resultados, se llegaron a las siguientes conclusiones:

**6.1.** El procedimiento administrativo de atención de reclamos de la institución Osinergmin es regular con un 53%, debido que la empresa prestadora de servicio no ha estado notificando al usuario sobre su derecho de la prueba técnica a su equipo de medición que es la verificación del medidor por una empresa tercera fin de que puedan contar con un elemento probatorio que les permita sustentar su reclamo, dado que es perjudicial para el usuario, asimismo los usuarios no han estado presentando en su mayoría, información necesaria sobre la carga de consumo de energía en su hogar, dando oportunidad de que los medios probatorios realizados por la concesionaria dentro del proceso de reclamo sea malinterpretados, por lo que las resoluciones en su mayoría operan en contra del usuario siendo infundadas, por último se pudo observar que por cuanto la JARU no está actuando de manera eficiente teniendo en cuenta que entre los años 2017 y 2018 el 63% de reclamos a nivel nacional fueron por reclamos de consumos atípicos o excesiva facturación, y tan solo el 2% de las apelaciones han sido revocadas, generando dificultades en el proceso de atención de reclamos.

**6.2.** El nivel de satisfacción del usuario con respecto a la institución Osinergmin es media en un 59%, puesto que solo se ha evidenciado que la empresa Osinergmin no está teniendo mejoras en cuanto al funcionamiento del servicio que brinda, asimismo los procedimientos aplicados por la institución no son de gran ayuda en cierto nivel para los reclamos que efectúan los usuarios, por ello



aún existe cierto grupo de usuarios que se sienten disgustados e insatisfechos por parte de la gestión que viene realizando Osinergmin.

**6.3.** Se pudo obtener una evidencia estadística de correlación de Pearson de 0.850, entre las variables Procedimiento administrativo de atención de reclamos y satisfacción del usuario donde se comprueba que, si existe una correlación positiva, del mismo modo la significatividad es considerable por que la evidencia estadística muestra que los resultados presentan (0.000 sig. Bilateral).

## **CAPITULO VII: RECOMENDACIONES**

De acuerdo con las conclusiones, se recomienda lo siguiente:

**7.1.** Se recomienda a la institución de Osinergmin - Iquitos sobre los procedimientos administrativos de atención de reclamos, supervisar y realizar controles con más frecuencia a las empresas prestadoras de servicios durante el proceso de reclamo que realice el usuario, para así, de esa manera poder mejorar con el procedimiento de reclamo y sea más factible para ambas partes.

**7.2.** Se tiene que hacer una campaña de educación a los usuarios con la finalidad de concientizar acerca del uso de los medios electrónicos para efectuar su reclamo y obtener mejores resultados para la solución del mismo.

**7.3.** Es necesario que la institución tome en consideración los resultados de la investigación con la finalidad de mejorar cada uno de los procesos de reclamo, además de capacitar al personal en atención al cliente, que garantice una percepción de calidad general.

## CAPITULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN

Amez (2016) *El nuevo procedimiento administrativo de reclamaciones de los servicios de energía eléctrica, sobre excesivo consumo facturado y los expedientes de reclamación de electro sur este S.A.A. en el año 2015.* (Tesis de pregrado). Universidad Andina del Cusco. Cusco. Perú. Recuperado de: [http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/356/3/Karen\\_Tesis\\_bachiller\\_2016.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/356/3/Karen_Tesis_bachiller_2016.pdf)

Banco Interamericano de Desarrollo (2014). *La queja como energía positiva: La experiencia del concurso “El peor tramite de mi vida” en Bolivia.* Bolivia: BID. Recuperado de: [https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/6729/ICS\\_TN\\_La\\_experien cia\\_del\\_concurso\\_%C2%BFEl\\_peor\\_tr%C3%A1mite\\_de\\_mi\\_vida%C2%BF\\_en\\_Bolivia.pdf?sequence=1](https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/6729/ICS_TN_La_experien cia_del_concurso_%C2%BFEl_peor_tr%C3%A1mite_de_mi_vida%C2%BF_en_Bolivia.pdf?sequence=1).

Barrera, G. (2017). *Sistema de denuncias y reclamos para la oficina Regional Iquitos-Osinergmin.* (Tesis de Grado). Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Iquitos. Recuperado de: [http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5031/Christian\\_Tesis\\_Titulo\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5031/Christian_Tesis_Titulo_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Benavente, B. y Figueroa, T. (2012). *Medición del grado de satisfacción de los clientes bancarios de Puerto Montt basado en la escala SERVQUAL.* (Tesis de Grado). Universidad Austral de Chile. Chile. Recuperado de: <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2012/bpmfeb456m/doc/bpmfeb456m.pdf>.

Carmona, A. y Leal, A. (1998). *La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente.* Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa.

Carrasco, S. (2015). Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Lima: Editorial San Marcos.

Comeca, J. (2016). *Calidad de atención en el servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios en la oficina Regional de Osinergrmin la Libertad 2015*. (Tesis de Grado). Universidad Nacional de Trujillo, Perú. Recuperado de: [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3216/comecacastillo\\_jhajaira.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3216/comecacastillo_jhajaira.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Denove, C. y Power, J. (2006). *Satisfacción*. Costa Rica: Portafolio.

Diario Gestión (2017, mayo 8). *Indecopi: 45 de cada 100 reclamos son contra entidades financieras*. Perú: Diario Gestión. Recuperado de: <https://gestion.pe/tu-dinero/indecopi-45-100-reclamos-son-entidades-financieras-134556>.

Diario Mdz (2018, enero 26). *Estafados en Chile podrán quejarse aquí y viceversa*.

El Comercio (2017, marzo 12). *De qué se quejan más los peruanos*. Perú: Diario El comercio. Recuperado de: <https://elcomercio.pe/noticias/diario-el-comercio>

Fonseca, O. y Rivera, D. (2008). *Propuesta de mejoramiento para el servicio al cliente del grupo UNIPHARM Bogotá*. (Tesis de Grado). Universidad de la Salle. Bogotá, D.C. Recuperado de: <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/4111/T11.08%20B657p.pdf>.

Guzmán, C. (2013). *Manual de procedimientos administrativos General*. Perú: Pacífico.

Gildemeister, R. (2013). *Calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos-Región La Libertad 2012*. (Tesis de Grado). Universidad Nacional de Trujillo. Perú. Recuperado de: [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2522/gildemeister\\_ronald.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2522/gildemeister_ronald.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Gordillo, A. (2016). *El procedimiento administrativo*. Buenos Aires: Fundación de derechos administrativos.

Guerrero, S. y Trujillo, F. (2014). *Propuesta de mejora de la gestión de quejas y reclamos en la empresa Cineplanet*. Chiclayo. (Tesis de Grado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Recuperado de: [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/71/1/TL\\_GuerreroRosilloShirley\\_TrujilloPereaFatima.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/71/1/TL_GuerreroRosilloShirley_TrujilloPereaFatima.pdf).

Gryna, F., Chua, R., y Defeo, J. (2007). *“Método Juran: análisis y planeación de la calidad”*. McGraw-Hill/Interamericana.

Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos. (29 de diciembre de 2014). [Ley N° 27332]

Kotler, P. and Armstrong, G. (2012). *Principles of marketing*. 14th ed. México: Pearson educación.

Ministerio de Economía y Finanzas (21, diciembre 2016). Ley de procedimiento administrativo General. [Ley N°27444]. [Diario oficial del Bicentenario El Peruano]. Recuperado de: <http://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-modifica-la-ley-n-27444-ley-del-pr-decreto-legislativo-n-1272-1465765-1/>.

Mincetur (2013) *Manual de buenas prácticas para la atención de clientes dirigido a gerentes, administradores y mandos medios*. Perú: Mincetur.

Montes, H. (2017). *Nivel de Satisfacción de los clientes de telefonía celular de Claro en la ciudad de Iquitos, periodo diciembre 2016*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Recuperado de: [http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5000/Harry\\_Tesis\\_Maestr%C3%ADa\\_2017.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5000/Harry_Tesis_Maestr%C3%ADa_2017.pdf?sequence=4&isAllowed=y).

Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Mina [Osinermin] (2015). *Como reclamar*. Perú: Osinermin. Recuperado de: [https://www.osinermin.gob.pe/seccion/centro\\_documental/Folleteria/15-Como-reclamar.pdf](https://www.osinermin.gob.pe/seccion/centro_documental/Folleteria/15-Como-reclamar.pdf).

Osinermin (2015) *Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural*. Perú: Osinermin

Thompson, I. (2012). *La satisfacción del cliente*. Recuperado de: [http://moodle2.unid.edu.mx/dts\\_cursos\\_md/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion\\_d\\_el\\_Cliente.pdf](http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion_d_el_Cliente.pdf).

Ursea (2014). *Medición de la satisfacción de Usuarios de Energía Eléctrica, Agua, supergas y combustibles*. Uruguay: Ursea. Recuperado de: <http://www.ursea.gub.uy/wps/wcm/connect/b48e53004ae37e7eae7dbe592493c597/Informe+final.pdf?MOD=AJPERES>.

Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica, cualitativa, cuantitativa y mixta*. 6ª ed. Perú: Editorial San Marcos.

Valencia, D. (2011). *La calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes de Cineplanet Trujillo Centro*. (Tesis de Grado). Universidad Nacional de Trujillo. Perú Recuperado de:

[http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3778/valencia\\_v.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3778/valencia_v.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Vidaurre, C. (2012). *El servicio de atención y su relación con el nivel de satisfacción del cliente y productividad del mismo, de la empresa telefónica del Perú- sede Iquitos*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Recuperado de:

[http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2994/Cesar\\_Tesis\\_Maestr%C3%ADa\\_2012.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2994/Cesar_Tesis_Maestr%C3%ADa_2012.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

## **ANEXOS**



## 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: “ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE OSINERGMIN IQUITOS, 2018”

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cómo es el procedimiento administrativo de atención de reclamos para la satisfacción del usuario de Osinergmin, Iquitos 2018?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿Cómo es el procedimiento administrativo de atención de reclamos del usuario en Osinergmin Iquitos, año 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario de</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Analizar el procedimiento administrativo de atención de reclamos para la satisfacción del usuario de Osinergmin, Iquitos 2018.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Conocer el procedimiento administrativo de atención de reclamos del usuario en Osinergmin, Iquitos 2018.</p> <p>Diagnóstico de la satisfacción del usuario en Osinergmin, Iquitos 2018.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Hi: El procedimiento administrativo de atención de reclamos logra satisfacer al usuario de Osinergmin Iquitos, 2018</p> <p>Ho: El procedimiento administrativo de atención de reclamos no logra satisfacer al usuario de Osinergmin Iquitos, 2018.</p> <p><b>Hipótesis Especificas</b></p> <p>Específico 1: Hi: El procedimiento administrativo de atención de reclamos de Osinergmin Iquitos 2018, es inadecuado.</p>	<p><b>Variable X</b></p> <p>Procedimiento administrativo de atención de reclamos</p>	<p>X.1. Presentación de reclamos</p> <p>X.2. Recepción y registro de reclamo</p> <p>X.3. Garantías a favor de reclamos</p> <p>X.4. Requisitos de admisibilidad de reclamo</p> <p>X5. Acuerdo de partes</p>	<p>De manera verbal</p> <p>De manera escrita</p> <p>Modalidad de reclamo</p> <p>Documentación para ser evaluados</p> <p>Monto suspendido por reclamo</p> <p>Impedimento de la gestión de cobro</p>	<p><b>Tipo de Investigación</b></p> <p>El método aplicado a la investigación es el inductivo permitiendo analizar casos particulares para extraer conclusiones generales.</p> <p>-nivel descriptivo-correlacional descriptivo por que permitirá medir y describir las características de los hecho o fenómenos</p> <p><u>-Población:</u> 1150 usuarios</p> <p><u>-Muestra:</u> 64 usuarios</p> <p><u>-Técnica:</u> Encuesta</p> <p><u>-Instrumento:</u> Cuestionario</p>

<p>Osinergmin Iquitos, año 2018?</p>	<p>Diagnóstico del nivel de satisfacción del usuario de Osinergmin Iquitos, Año 2018</p>	<p>Específico 2: Hi: El nivel de satisfacción del usuario de Osinergmin Iquitos, 2018, es bajo.</p>	<p><b>Variable Y</b></p> <p>Satisfacción del Usuario</p>	<p>X.6. Medios probatorios</p> <p>X.7. Resolución de reclamo</p> <p>X.8. Silencio administrativo positivo</p> <p>X.9. Recursos administrativos</p> <p>X. 10. Remisión de expediente administrativo</p>	<p>Nombre del usuario</p> <p>Identidad del usuario</p> <p>Domicilio para los efectos de las notificaciones</p> <p>Petitorio claro y preciso</p> <p>Firma o huella digital</p> <p>Acuerdo total</p> <p>Acuerdo parcial</p> <p>Inspección de campo</p> <p>Descartar errores de facturación</p> <p>Contratar a la empresa para la evaluación</p>	
--------------------------------------	--	---	--	--	---	--

				<p>X13.Audiencia de conciliación</p> <p>Y.1. Rendimiento percibido</p> <p>Y.2. Expectativas</p> <p>Y.3. Nivel de satisfacción</p>	<p>Corte del servicio efectuado</p> <p>Exceso de consumo de energía</p> <p>La empresa no se pronuncia ante los reclamos dentro los días del plazo establecido</p> <p>No notificación de la resolución en los días establecidos</p> <p>Cuestionar Reconsideración Apelación</p> <p>Copia del expediente administrativo</p>	
--	--	--	--	---	---	--

					Acuerdo entre las partes Acta de Conciliación  Valor del servicio Percepción de la calidad Influencia de opiniones  Promesas que ofrece la empresa Experiencia del servicio Influencia en los precios  Insatisfacción Satisfacción Complacencia	
--	--	--	--	--	--	--

## 2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### CUESTIONARIO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

#### Estimado Cliente:

El presente cuestionario se realiza con fines educativos, teniendo como objetivo evaluar el procedimiento administrativo de atención de reclamos en Osinergmin Iquitos, año 2018.

Instrucciones: Marcar con (x) en el recuadro según su criterio, además se pide sinceridad al momento de llenar el cuestionario.

<b>Totalmente desacuerdo</b>	<b>(1)</b>
<b>desacuerdo</b>	<b>(2)</b>
<b>indefinido</b>	<b>(3)</b>
<b>de acuerdo</b>	<b>(4)</b>
<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>(5)</b>

#### Datos generales

1. ¿Es usted usuario del servicio de energía eléctrica brindada por Electro Oriente?

2. ¿Ha presentado un reclamo referido al servicio eléctrico en los años 2017-2018?

3. ¿Ha visitado la Oficina Regional de OSINERGMIN – Iquitos?

4. ¿Conoce usted el procedimiento administrativo de atención de reclamos?

	CUESTIONARIO	ESCALAS				
		1	2	3	4	5
	<b>Procedimiento administrativo de atención de reclamos</b>					
	<b>Notificación</b>					
1	Las notificaciones de las acciones para evaluación y emisión de la resolución se efectúan adecuadamente al realizar un reclamo.					
2	La cédula de notificación de la resolución consta de un papel autocopiativo, quedando con usted el primer ejemplar.					
	<b>Atención de reclamos</b>					
3	Los reclamos son resueltos por la concesionaria a través del personal que determine e informe en la primera instancia.					
	<b>Presentación de reclamos</b>					
4	Presenta su reclamo a la empresa de manera verbal.					
5	Presenta su reclamo de manera escrita, llenando un formato brindado por la entidad.					
	<b>Recepción y registro de reclamos</b>					
6	La empresa le brinda un número de registro que le permita realizar el seguimiento de procedimiento iniciado.					
7	La concesionaria deja constancia de su reclamo al registrarlo.					
	<b>Garantías a favor de reclamos</b>					

8	La empresa le condicionó la atención de los reclamos formulados, como el pago del recibo del mes a reclamar.						
9	La empresa prestadora de servicio ha efectuado el cobro durante el proceso de reclamo.						
	<b>Requisitos de admisibilidad de reclamos</b>						
10	Cuando la empresa no admite un reclamo se inicia inmediatamente el proceso de resolución de problemas.						
11	Ha presentado medios probatorios al iniciar un reclamo						
	<b>Acuerdo de partes</b>						
12	Se hace cumplir la admisión del reclamo y el trato para llegar a un acuerdo de solución.						
13	Se hace respetar los acuerdos parciales con la finalidad de no perjudicar a las partes.						
	<b>Medios probatorios</b>						
14	Se hace cumplir la acreditación de las obligaciones por parte la empresa para el descarte de un mal procedimiento o servicio.						
15	Las diligencias realizadas son anexadas a los expedientes durante el proceso de reclamo.						
	<b>Resolución de reclamo</b>						
16	Se recibe la respuesta del reclamo en un plazo máximo de 30 días hábiles.						
17	Se verifica que la información proporcionada por la empresa esté fundamentada coherentemente.						
	<b>Silencio administrativo positivo</b>						
18	Cuando la empresa no se pronunció sobre el reclamo, se ha aplicado el silencio administrativo positivo a favor del reclamante.						
19	Cuando la empresa no notifica la resolución del reclamo en 5 días se opera positivamente a favor del usuario que hizo el reclamo.						
	<b>Recursos administrativos</b>						
20	Se llegó a un acuerdo entre la empresa y el usuario y se levantó un acta de conciliación respectiva.						
21	En el acta de conciliación surgieron los procedimientos de una resolución para poner fin al procedimiento administrativo.						
	<b>Remisión de expediente administrativo</b>						
22	Cuestionó la resolución a través de recursos administrativos (reconsideración o apelación).						

23	La empresa ha rechazado la presentación de su recurso administrativo por encontrarse ésta fuera de fecha.						
	<b>Audiencia de conciliación</b>						
24	La junta de apelaciones de reclamos de usuarios (JARU) resuelve su problema.						
25	La empresa remitió una copia completa y leíble en caso de apelación todos actuados en la primera instancia, dentro de 5 días a JARU.						
	<b>Resolución de JARU</b>						
26	JARU resolvió el recurso de apelación en los plazos establecidos.						
27	JARU revocó la resolución de la concesionaria en caso de que éste señale un nuevo sentido						



## INSTRUMENTO CUESTIONARIO

### CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DEL USUARIO

#### Estimado Colaborador:

El presente cuestionario se realiza con fines educativos, teniendo como objetivo evaluar la Satisfacción del Usuario en Osinergmin Iquitos, año 2018.

Instrucciones: Considere la siguiente escala del recuadro según su criterio para responder marcando con una (X) dentro de los casilleros, además se pide sinceridad al momento de llenar el cuestionario.

Calificación				
Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Muy Satisfecho
1	2	3	4	5

	CUESTIONARIO	ESCALAS				
		1	2	3	4	5
	<b>Satisfacción del Usuario</b>					
	<b>Rendimiento Percibido</b>					
1	¿Cómo se siente en cuanto al asesoramiento que le brindan los trabajadores de Osinergmin Iquitos?					
2	¿Cómo se siente con respecto a la solución que le brinda Osinergmin Iquitos?					
3	¿Cómo se siente con respecto a las mejoras que ha existido en cuanto al funcionamiento del servicio?					
	<b>Expectativas</b>					
4	¿Cómo se siente con el seguimiento al cumplimiento del procedimiento administrativo de reclamo que realiza Osinergmin - Iquitos?					
5	¿Cómo se siente con el servicio que recibe de Osinergmin-Iquitos?					
6	Como se siente con el trabajo realizado de los trabajadores de Osinergmin-Iquitos.					
	<b>Nivel de Satisfacción</b>					
7	Cuando hay un problema en la gestión de reclamos ¿Cómo se siente con los procedimientos que aplica Osinergmin para dar solución a dichos problemas?					

8	¿Cómo se siente con los procedimientos que aplica Osinergmin?					
9	¿Cómo se siente con el tiempo de respuesta a su reclamo presentado?					



	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	Clasificación	Denominación	SPSS
Sujeto 1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	Media	2
Sujeto 2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Media	2
Sujeto 3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Media	2
Sujeto 4	3	2	1	2	2	3	1	2	2	18	Baja	1
Sujeto 5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Media	2
Sujeto 6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	Baja	1
Sujeto 7	1	2	3	3	1	4	2	2	1	17	Baja	1
Sujeto 8	2	3	1	2	2	2	1	2	1	16	Baja	1
Sujeto 9	3	2	2	1	2	2	2	1	4	19	Baja	1
Sujeto 10	4	4	4	2	2	1	2	1	2	22	Media	2
Sujeto 11	2	2	2	3	1	3	1	2	3	19	Baja	1
Sujeto 12	3	3	1	1	2	2	2	3	3	20	Baja	1
Sujeto 13	2	2	4	3	4	2	4	4	4	27	Media	2
Sujeto 14	3	5	4	3	3	3	3	4	4	31	Media	2
Sujeto 15	2	3	2	2	4	2	4	1	2	22	Media	2
Sujeto 16	3	4	1	2	3	2	2	4	4	24	Media	2
Sujeto 17	4	3	3	3	5	4	3	2	2	31	Media	2
Sujeto 18	4	3	4	4	3	2	2	3	4	29	Media	2
Sujeto 19	3	2	3	2	1	1	3	2	2	18	Baja	1
Sujeto 20	1	1	1	1	2	2	2	1	1	12	Baja	1
Sujeto 21	1	2	3	2	2	2	3	2	2	20	Baja	1
Sujeto 22	1	2	2	2	3	3	2	3	3	20	Baja	1
Sujeto 23	2	1	2	2	2	3	1	3	3	18	Baja	1
Sujeto 24	1	2	1	2	3	3	3	3	3	21	Media	2
Sujeto 25	3	3	4	2	3	3	4	3	4	29	Media	2
Sujeto 26	3	4	3	3	3	3	4	4	4	31	Media	2
Sujeto 27	4	3	4	3	4	4	3	3	3	31	Media	2
Sujeto 28	3	3	2	2	2	4	4	3	4	27	Media	2
Sujeto 29	3	3	3	2	2	2	2	2	2	21	Media	2
Sujeto 30	3	4	2	3	2	2	2	2	3	23	Media	2
Sujeto 31	1	2	1	2	2	1	2	2	2	15	Baja	1
Sujeto 32	1	2	1	2	2	2	1	1	1	13	Baja	1
Sujeto 33	3	3	1	1	1	2	2	2	1	16	Baja	1
Sujeto 34	1	1	1	1	1	2	3	2	2	14	Baja	1
Sujeto 35	2	1	2	3	2	2	2	1	1	17	Baja	1
Sujeto 36	1	2	2	2	2	2	3	2	1	17	Baja	1
Sujeto 37	1	2	2	2	2	1	1	1	2	14	Baja	1
Sujeto 38	1	2	2	2	1	5	2	1	2	16	Baja	1
Sujeto 39	2	2	2	1	1	1	2	2	3	15	Baja	1
Sujeto 40	4	4	3	5	3	4	5	3	4	35	Alta	3
Sujeto 41	3	4	5	4	3	4	5	4	4	36	Alta	3
Sujeto 42	3	3	5	4	4	3	4	5	4	35	Alta	3
Sujeto 43	3	5	4	5	4	5	3	4	5	38	Alta	3
Sujeto 44	4	3	1	4	4	2	2	4	2	24	Media	2
Sujeto 45	3	4	3	5	5	4	4	5	4	37	Alta	3
Sujeto 46	1	4	1	4	3	5	5	5	4	32	Media	2
Sujeto 47	3	2	3	3	3	2	3	4	2	25	Media	2
Sujeto 48	3	3	3	2	3	2	3	2	3	24	Media	2
Sujeto 49	3	2	3	2	3	2	3	3	3	24	Media	2
Sujeto 50	1	2	2	4	1	5	4	3	4	26	Media	2
Sujeto 51	3	1	4	1	4	1	1	5	2	22	Media	2
Sujeto 52	5	1	3	4	2	2	2	2	4	25	Media	2
Sujeto 53	3	1	3	4	5	3	1	3	2	26	Media	2
Sujeto 54	4	5	3	2	5	3	2	4	2	30	Media	2
Sujeto 55	3	4	1	4	4	4	1	4	3	28	Media	2
Sujeto 56	5	5	1	3	1	1	5	1	4	26	Media	2
Sujeto 57	1	2	5	3	2	2	5	1	3	22	Media	2
Sujeto 58	1	3	3	3	3	3	2	5	4	26	Media	2
Sujeto 59	2	3	4	3	5	4	2	2	1	29	Media	2
Sujeto 60	2	2	2	2	5	2	2	5	5	30	Media	2
Sujeto 61	2	2	2	2	5	2	2	4	1	25	Media	2
Sujeto 62	4	1	1	1	5	5	4	1	2	24	Media	2
Sujeto 63	1	5	2	3	3	5	4	5	3	31	Media	2
Sujeto 64	1	5	5	2	4	3	2	5	4	31	Media	2