



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Calidad de servicio que brinda el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico de la
ciudad de Trujillo - 2018.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

Autora

Díaz Calderón, Betzy Rosa

Asesora Metodóloga

Dra. Espinoza Rodríguez, Olenka

Asesor Especialista

Mg. Inga Durango, Alejandro

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Marketing

TRUJILLO– PERÚ

2018

Página del jurado

Dra. Olenka Ana Catherine, Espinoza Rodríguez
Presidenta

Mg. Alejandro, Inga Durango
Secretario

Mg. Susana, Díaz Mazabel
Vocal

Dedicatoria

A Dios por iluminarme en todo momento y darme la fuerza para cumplir mi sueño anhelado.

A mis padres Andrés y Rosa, que siempre estuvieron allí en todo momento apoyándome en cada etapa de mi vida como hija, hermana, y también en mi formación profesional, por darme ese empuje, fuerza y motivación para seguir adelante, sobre todo por inculcarme el amor y unión familiar.

A mis hermanos Yesenia Y Elky, por demostrarme siempre su apoyo, alegrías, amor incondicional y por compartir los mejores momentos de nuestras vidas.

A mis sobrinos Elky José Andrés y Regina Caeli por compartir sus alegrías conmigo en los mejores momentos en familia.

A mi Mamá Juanita, mi estrella allá en el cielo, por su amor y cariño incondicional.

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo, por darme la oportunidad de realizar mi carrera universitaria y a los docentes por sus enseñanzas.

De manera especial agradecer a mis asesores Olenka Espinoza Rodríguez y Alejandro Inga Durango, por su aporte intelectual, su profesionalismo, comprensión y cariño en esta última etapa de formación universitaria.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Díaz Calderón Betzy Rosa, con DNI N° 40424979, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presentan en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada por la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, Julio de 2018.

Díaz Calderón Betzy Rosa

DNI: 40424979

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, presento ante ustedes la Tesis titulada “Calidad de servicio que brinda el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico de la ciudad de Trujillo - 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

La Autora.

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	ii
Presentación.....	iii
Índice	ivii
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. Introducción	12
1.1.- Realidad Problemática.....	12
1.2.- Trabajos Previos	145
1.3.- Teorías Relacionadas al Tema.....	17
1.3.1.- Calidad de servicio.	17
1.3.2. Definición de Calidad de Servicio.	18
1.3.3.- Definición de Usuario.....	20
1.4.-Formulación del Problema	21
1.5.- Justificación del Estudio.....	21
1.5.1. Conveniencia.	21
1.5.2. Relevancia Social.	22
1.5.3. Implicaciones prácticas.....	22
1.6.-Hipótesis	22
1.7.-Objetivos.....	22
1.7.1. Objetivo General.	22
1.7.2. Objetivo Específico.	22
II. Método.....	26
2.1.-Diseño de la Investigación.....	26
2.1.1. No Experimental.	26
2.1.2. Transversal.	26
2.1.3. Descriptiva.	26

2.2. Operacionalización de la variable.....	27
2.3. Población y muestra.....	28
2.3.1. Población.....	28
2.3.2. Muestra.....	28
2.3.3.- Unidad de Análisis.....	28
2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	28
2.4.1. Técnicas.....	28
2.4.2. Instrumento	28
2.4.3 Validez.	29
2.5. Métodos de análisis de datos.....	29
2.6. Aspectos éticos.....	29
III.- Resultados	31
IV.- Referencias.....	51
Anexos	54
Anexo N° 1: Instrumentos de medición y validación.....	54
Anexo N° 2: Ficha técnica.....	55
Anexo N° 3: Validación de los instrumentos	56
Anexo N° 4: Matriz de consistencia lógica	57
Anexo N° 5: Base de datos.....	58
Anexo N° 6: Cálculo de los promedios generales de las dimensiones de las variables en estudio	

Resumen

Desde la antigüedad hasta el día de hoy se ha utilizado y mencionado servicio al cliente como un método eficaz para poder encontrar la distinción de la competencia ya sea de una empresa u organización, motivo por el cual se formuló como objetivo general de la investigación determinar el nivel de calidad de servicio que brinda el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico de la ciudad de Trujillo - 2018, para lo cual, se aplicó un estudio descriptivo – no experimental de corte transversal. La población en esta investigación está conformada por las diferentes empresas mineras de La Libertad, que requieren los servicios de la oficina del Instituto Geológico Minero y Metalúrgico de la ciudad de Trujillo. Se ha considerado a 27 gerentes representantes mineros y los usuarios; para determinar la población y muestra de las empresas mineras de la ciudad de Trujillo. La información fue obtenida en base a la técnica aplicada que fue el cuestionario; los resultados son presentados en una tabla por cada objetivo planteado. Los resultados muestran que el nivel de calidad de servicio que brinda la oficina del Instituto Geológico Minero y Metalúrgico, de la ciudad de Trujillo - 2018, es regular para los usuarios; viéndose así corroborada la hipótesis planteada en el trabajo de investigación.

Palabras clave: Calidad de servicio, geológico, minero, metalúrgico.

Abstract

From ancient times to today, customer service has been used and mentioned as an effective method to be able to find the distinction of competence and the sea of a company or organization, which is why it was formulated as a general objective of research. Level of service quality offered by the Mining and Metallurgical Geological Institute of the city of Trujillo - 2018, for which a descriptive - non-experimental transversal study was applied. The population in this investigation is confirmed by the mining companies of La Libertad that require the services of the office of the Mining and Metallurgical Geological Institute of the city of Trujillo. It has been considered to 27 managers representing miners and users; to determine the population and sample of mining companies in the city of Trujillo. The information was obtained based on the applied technique that was the questionnaire; the results are presented in a table for each proposed objective. The results show that the level of service quality offered by the office of the Mining and Metallurgical Geological Institute, in the city of Trujillo - 2018, it is regular for users; thus, the hypothesis raised in the research work was corroborated.

Keywords: Quality of service, geological, mining, metallurgical.

I. INTRODUCCIÓN

I. Introducción

1.1.- Realidad Problemática

Desde la antigüedad hasta el día de hoy se ha utilizado y mencionado el servicio al cliente como un método eficaz para poder encontrar la distinción de la competencia ya sea de una empresa u organización; los usuarios cuentan con diversas propuestas de compra, estos ahora son mucho más exigentes y evidentemente se encuentran en la búsqueda de adquirir un bien y/o servicio y en condiciones óptimas. Sin embargo, existen instituciones públicas quienes no manejan una calidad del servicio a sus usuarios, generando que estos en su mayoría se sientan insatisfechos.

Todas las empresas del mundo ponen un gran énfasis en la calidad del servicio que brindan simplemente porque son conscientes que los clientes exigen de ellas lo mejor y por ende lo merecen; además, saben que ante la amplia oferta de diversos productos y/o servicios y la similitud de las tecnologías, desarrollo de mercados y otros que puedan compartir; la calidad del servicio es el mayor distintivo porque no se da de manera igual en todas las organizaciones, llegando a ser considerada como una ventaja competitiva y necesaria de priorizar si es que la empresa espera mantenerse en el mercado.

Según el Instituto Nacional de Calidad (2015) “Solo el 20.7% de las empresas peruanas formales a nivel nacional cuentan con una adecuada certificación de calidad en sus procesos y servicios” (p. 1).

Es de esta manera que queda evidenciado que las organizaciones que se encuentran en el Perú deben empezar a adoptar una cultura orientada a la calidad de los servicios con el fin de que los altos mandos comprendan la importancia que recae en los actos de mejorar la inversión en calidad para poder observar una competencia de calidad y asegurar la satisfacción de los usuarios y, de esta manera, permitir que las organizaciones nacionales puedan ser competitivas además en el entorno internacional.

Según el diario Gestión (2017) informa que “Actualmente el entorno cambiante para el sector minero nacional peruano ha girado de manera positiva haciendo un énfasis significativo para

la economía peruana, no obstante, la burocracia legal es punto clave para el cumplimiento de sus objetivos como empresas mineras” (p. 1).

En el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico, los ciudadanos critican la demora por parte de los trabajadores en la que caen a la hora de realizar la solicitud de cualquier tipo de trámite administrativo, legal o técnico, en las sucursales de servicio brindadas para los clientes; además estas sucursales se encuentran en las diferentes ciudades a nivel nacional.

En esta investigación se considera a las diferentes empresas mineras de la ciudad de la ciudad de Trujillo, que están inscritas en la data del Instituto Geológico Minero y Metalúrgico, por registro de minas (acceso a la mayoría de documentos e información actualizada en la página web) y proyectos mineros (datos generales del derecho minero, según su clasificación: metálicos y no metálicos, información de pagos de vigencia y penalidad, visualizando el expediente completo en formato digital).

En el Perú existe el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico (INGEMMET), que como una de sus funciones principales tiene como finalidad otorgar concesiones mineras a las empresas formales pertenecientes al rubro de la minería.

Dicha entidad tiene sede en las principales ciudades del Perú, como es el caso de la ciudad de Trujillo, en donde las más de 27 empresas mineras peticionadas en el Órgano Desconcentrado de Trujillo muestran su insatisfacción por el servicio que el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico les brinda, ya que el usuario minero realiza una evaluación basada en su experiencia conllevando a que estos decidan cambiar de entidad en donde puedan conseguir un petitorio o área a solicitar. Teniendo en cuenta lo descrito puedo inferir que el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico es una institución que carece de métodos administrativos que muestren motivación para que sean aplicadas por empresas empleadoras y los colaboradores que los lleven a brindar una atención excelente a aquellas personas os que concurren al INGEMMET.

A esto se debe que los usuarios que acuden al Instituto Geológico Minero y Metalúrgico no se encuentran muy satisfechos con las condiciones de servicio que se les ofrecen como por ejemplo el trato que reciben por parte de los trabajadores, los tiempos de espera para ser atendidos, la seguridad y fiabilidad que se genera en ellos a partir de sus experiencias dando

así a determinar que existe un problema en la calidad del servicio que el instituto en estudio ofrece.

Ante el problema descrito en los párrafos anteriores sobre el servicio de atención del Instituto Geológico Minero y Metalúrgico y la necesidad del mismo por mejorar la satisfacción de los usuarios es que se plantea la investigación; con el único fin de poder determinar el nivel de calidad de los diversos aspectos que componen la calidad de servicio para así poder conocer si este es bueno, malo o regular y poder determinar cuáles son los aspectos que presentan más deficiencias con el fin de brindar a la institución esta información para que la misma pueda implementar estrategias sobre aquellos que necesiten mejoras y eso repercuta de manera positiva en la calidad de su servicio y por ende en la satisfacción de sus usuarios percibida por el mismo.

Después de haber dilucidado la realidad problemática se ha llevado a cabo la formulación de las siguientes interrogantes de investigación:

- ¿Cómo determinar el nivel de calidad de servicio en los elementos tangibles del Instituto Geológico Minero y Metalúrgico de la ciudad de Trujillo – 2018?
- ¿Cómo determinar el nivel de calidad de servicio en fiabilidad del Instituto Geológico Minero y Metalúrgico de la ciudad de Trujillo – 2018?
- ¿Cómo determinar el nivel de calidad de servicio de respuesta de los usuarios del Instituto Geológico Minero y Metalúrgico de la ciudad de Trujillo – 2018?
- ¿Cómo establecer el nivel de calidad de servicio de la seguridad del Instituto Geológico Minero y Metalúrgico de la ciudad de Trujillo – 2018?
- ¿Cómo determinar el nivel de calidad de servicio de empatía del Instituto Geológico Minero y Metalúrgico de la ciudad de Trujillo – 2018?

1.2.- Trabajos Previos

Vela (2014) en su tesis:

Influencia de la calidad del servicio al consumidor en el grado de ventas de los establecimientos de cadenas claro Tottus – Mall, de la Universidad de Antenor Orrego. Su objetivo primordial es evaluar si la calidad de servicio influye en las ventas, esta investigación es descriptiva – correlacional. Se llegó a la siguiente conclusión:

Los estándares de calidad brindados en el servicio de la empresa claro ubicada en el supermercado Tottus, influye directamente en las ventas, esto significa que, a mayor calidad, mayor nivel de ventas. Las cadenas pueden desarrollar diferentes ventajas competitivas y brindar un servicio de ventas personalizados para ofrecer a los consumidores un excelente servicio para así mejorar las ventas y permitiéndoles de esta manera la fidelización de los clientes de Claro. (p.53)

Droguett (2012) en su tesis:

Calidad y Satisfacción en el Servicio a los usuarios de la Industria Automotriz. Diseño no experimental – transversal. Para optar el título de ingeniero comercial en la Universidad de Chile, esta investigación busca identificar, lo más significativo y principal de los elementos de insatisfacción en el servicio que ofrece dicha empresa automotriz, para lo cual utilizaron fichas de encuestas de satisfacción de usuarios de la industria, como conclusiones se obtuvo lo siguiente:

En un contenido en el cual la competitividad se hace cada vez más tediosa entre las empresas que se ubican en la industria dedicada al rubro automotriz, el servicio que las mismas muestran es evaluado por sus clientes en base a las experiencias que toman una enorme notabilidad. Principalmente el comportamiento que adoptan los seres humanos frente a las diversas marcas que se encuentran en las industrias y adquieren una noción del servicio de la misma, realizando la categoría de sugerir y compra en aquellas que sobresalen por la excelente labor que realizan vinculados al servicio del usuario (p.74).

Bejarano (2016) en su tesis:

Calidad de servicio y satisfacción de los clientes del servicio de administración tributaria y fiscalización de la Municipalidad Distrital Santiago de Cao, en la Universidad César Vallejo, la investigación fue catalogada como no experimental, y para la recolección de datos utilizaron un cuestionario, donde se concluye que:

Existe concordancia verdadera muy inferior lo que respecta a la satisfacción que sienten los clientes y la calidad de servicio que es brindada por la administración tributaria y fiscalización en la Municipalidad de Santiago de Cao. Se obtuvo un valor de “p” igual a 0.117 que demuestra que hay relación de; esto quiere decir que a mejor calidad mayor satisfacción de los clientes (p.35).

Ñahuirima (2015) en su tesis:

Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, Región Apurímac 2015, presentó un diseño de investigación del tipo no experimental, y el enfoque es cuantitativo, por lo cual se consideró las siguientes conclusiones:

Se determina que el valor de “p” resulta ser igual a 0; siendo menor que el nivel de significancia trabajado, el cual era igual a 0.05, consecuentemente existe suficiente certeza para acceder a la hipótesis que sostiene la relación, además, el factor de semejanza de Rho Spearman es de .0841, donde se encuentra una similitud positivamente alta. Al mismo tiempo es posible aseverar a una confianza del 99% que entre calidad y satisfacción del consumidor existe una relación significativa (p.110).

Quispe (2015) en su tesis:

Calidad De Servicio Y Satisfacción Del Usuario En El Servicio De Traumatología Del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas – 2015, de la Universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas, el estudio responde al tipo de investigación correlacional. Para esta investigación se

obtuvo una muestra de 159 usuarios del servicio de traumatología en el mes de junio del 2015, se determina que los hombres (50%) a partir de los 45 años (47.80%) pertenecientes a zonas rurales (60.38%) son ellos quienes más acuden a traumatología en el hospital. Se determinaron las siguientes conclusiones:

Se determinó una significancia igual a 0, siendo menor a 0.05; motivo por el cual la hipótesis del investigador es aceptada, se obtiene un nivel de confianza en el 95% y se obtiene la siguiente conclusión la calidad y satisfacción del usuario están directamente vinculadas. Se determinó una correlación igual a 0,555 (p. 71).

Velarde y Medina (2016) en su tesis:

Calidad de servicio y la relación con la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, del distrito de Lurigancho, durante el año 2016, de la Universidad Peruana Unión de Lima, la investigación es descriptiva– correlacional. Se determinaron las conclusiones que a continuación se detallan:

La relación entre la satisfacción y la calidad es significativa, siendo demostrado con un valor de “p” igual a “0” siendo menor a “0.05”. Además, en la investigación se identificaron las percepciones de los clientes sobre la preferencia de marca y capacidad de respuesta obteniendo un resultado sobre el promedio con valores de 24.4% y 26,9%. p.73).

1.3.- Teorías Relacionadas al Tema

1.3.1.- Calidad de servicio.

1.3.1.1. Calidad.

Crosby (1989) señala lo siguiente “El término calidad es otorgar a los consumidores bienes y/o servicios que se encuentren en correcto estado en un tiempo prudente o determinado” (Párr.1).

Son aquellas características que se visualiza desde varios puntos de vista la calidad que ha sido elaborado, en el cual ha sido pasado por varios filtros donde se pudo percatar la deficiencia del producto al brindar un servicio que llegara a todos los estratos de los habitantes.

1.3.1.2. Servicio.

Fisher y Navarro (1994) indican que “Servicio es el grupo de diversas acciones, que son ofrecidas a las personas para su transacción o son parte de la misma” (p.175).

Son acciones intangibles donde cumplen funciones en las cuales satisfacen la necesidad del cliente.

1.3.2. Definición de Calidad de Servicio.

Son las acciones que realizan las diversas instituciones mediante las cuales identifican las necesidades de su mercado meta y se adelantan a sus expectativas con el fin de poder brindarles un servicio con todas las características deseadas; así las personas se sentirán satisfechas y por consecuencia las empresas obtendrán mayores ingresos y menores costos (Pizzo. 2013, p.58).

Según el autor previamente citado el término calidad de servicio se refiere al grupo de atributos que son brindados en un servicio para los consumidores que hacen que estos se sientan contentos y se formen una buena imagen.

Riveros (2007) afirma que:

“La calidad de servicio hace referencia al procedimiento que adopta una empresa para identificar las necesidades insatisfechas de sus clientes y a su vez las expectativas que estos esperan recibir con un bien y/o servicio. Todos estos deben ser orientados a su mercado meta ya que este es el eje central de toda organización” (p. 178).

Para realizar un correcto servicio es de vital importancia que los colaboradores conozcan cada característica y atributo del mismo con el fin de que puedan brindar una mayor información y ensalzar las mejores cualidades del mismo.

Lo que define la calidad de un servicio brindado por alguna entidad es el aspecto crítico que realiza la persona que lo está percibiendo en base a actitudes, atributos y una serie de experiencias en general mediante las cuales es posible definir si la calidad del mismo (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988, p.16).

Cuando un bien y/o servicio logra complacer alguna necesidad insatisfecha de manera óptima y conforme a lo esperado y, en ocasiones logrando sobrepasar las expectativas de los clientes es cuando se habla de una óptima calidad de servicio.

El Instituto de Gobierno y de Gestión Pública (como se citó en Zeithalm, Parasuraman & Berry, 1988) 2010:

Indican que el modelo SERVQUAL, proporciona una serie de particularidades y/o atributos que permiten realizar la medición de la calidad que es ofrecida durante el servicio con el fin de poder identificar que tan aceptado es este por los clientes. Esto es realizado a través de la técnica de la encuesta la cual presenta 22 preguntas que están repartidas entre 5 dimensiones; esta técnica puede ser utilizada para medir el servicio de cualquier organización perteneciente al rubro (p.35):

Las dimensiones se agrupan en 5 categorías:

1.3.2.1. Tangibilidad.

Zeithalm, Parasuraman & Berry (1988) aduce que, “se refiere a las facilidades físicas, materiales y aspecto del personal que muestra la institución pública, como parte complementaria adecuada para desarrollar el servicio público” (p.36).

1.3.2.2. Fiabilidad.

Viene a ser la capacidad para cumplir con lo prometido, y hacerlo sin cometer errores, de acuerdo con la función jurisdiccional que le ha asignado el Estado. Se espera que la institución pública cumpla a cabalidad el fin que tiene en la sociedad; el grado de cumplimiento determina la confianza del usuario en la correcta realización del servicio conforme con las normas externas e internas definidas (Zeithalm, Parasuraman & Berry, 1988, p.36).

Referido al proceder de un método o conector, se define como la probabilidad de que el conector incremente una función definitiva, bajo ciertas situaciones durante un ciclo de tiempo definitivo.

1.3.2.3. *Capacidad de respuesta.*

Es la intención de brindar una ayuda a usuarios y facilitar un servicio veloz y ágil. Corresponde a la categoría de proactividad que muestra la institución para atender las necesidades del usuario, sean estas manifiestas o no. (Zeithalm, Parasuraman & Berry, 1988, p.36).

1.3.2.4. *Seguridad.*

Zeithalm, Parasuraman & Berry (1988) señala que “el conocimiento y profesionalismo por parte de trabajadores y su talento para infundir credulidad y certeza” (p.36).

1.3.2.5. *Empatía.*

La atención esmerada e individualizada, consiste en poder entender cómo se pueden estar sintiendo las demás personas y logran comprender el porqué de esos sentimientos.

1.3.3.- Definición de Usuario.

Cliente o Usuario son todas aquellas personas o instituciones que requieren de la adquisición un bien y/o servicio para poder satisfacer una necesidad. Siendo esta la razón principal de la creación, producción y ventas de una cantidad de productos y servicios en el día a día (José Barquero, 2007, p.1).

1.3.3.1. Definición de Satisfacción del usuario.

Kotler (2016) definen que “la satisfacción que perciben los clientes es la emoción que en ellos refleja la adquisición de un bien y/o servicio que logra cumplir con sus deseos” (pp. 40-41).

Mejía y Manrique (2011) determinaron en su investigación que las dimensiones de satisfacción del usuario son las siguientes:

Calidad de la función percibida: se refiere a la manera en que es brindado un servicio (p.63).

Calidad técnica percibida: atributos esenciales de los servicios (p.63).

Valor del servicio: vínculo que existe entre los términos “calidad” y el precio que es cancelado por el servicio otorgado (p.63).

Confianza: es obtenida a través de la experiencia de los clientes; consiste en que ellos están seguros que una empresa brinda bienes y/o servicios en óptimas condiciones y que brindan beneficios a los mismos; de esta manera se pueden hacer una buena imagen de la institución para en un futuro regresar o incluso recomendarla a su círculo de referencia (Según Bejarano, 2016, p.46).

En nivel alcanzado en la confianza es dejar tu pensamiento libre a otra persona donde pueda expresar todas sus ideas para que así pueda sentirse como en casa y brindar un buen nivel de funcionamiento en la atención de los clientes.

Expectativas: beneficios y/o facilidad que el cliente piensa adquirir a través de un bien y/o servicio al pagar por el mismo.

1.4.-Formulación del Problema

¿Cuál es el nivel de calidad de servicio que brinda la oficina del Instituto Geológico Minero y Metalúrgico de la ciudad de Trujillo - 2018?

1.5.- Justificación del Estudio

1.5.1. Conveniencia.

El presente trabajo permitirá conocer el nivel de calidad de servicio del Instituto Geológico Minero y Metalúrgico, y en ese sentido poder mejorar la atención al público usuario, con el fin de incrementar la satisfacción de los seres humanos y generar un impacto positivo en la sociedad.

1.5.2. Relevancia Social.

El presente trabajo permitirá beneficiar a los usuarios porque se agilizarán los procesos administrativos - legales, los cuales les harán sentir satisfechos por el servicio brindado en el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico.

1.5.3. Implicaciones prácticas.

El uso de buen servicio que permitirá resolver problemas a futuro que se suscitan en el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico, tales como: Capacitar a los usuarios en el sistema del Geocatmin (Sistema de información Geológico y Catastral Minero), para verificar posibles áreas a peticionar; a través de las recomendaciones; orientar a los usuarios con las nuevas leyes y redes sociales de la organización.

1.6.-Hipótesis

Hi: El nivel de calidad de servicio que brinda la oficina del Instituto Geológico Minero y Metalúrgico, dela ciudad de Trujillo - 2018, es insatisfactoria para los usuarios.

1.7.-Objetivos

1.7.1. Objetivo General.

Determinar el nivel de calidad de servicio que brinda el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico de la ciudad de Trujillo - 2018.

1.7.2. Objetivo Específico.

O1.Determinar el nivel de calidad de servicio en los elementos tangibles del Instituto Geológico Minero y Metalúrgico de la ciudad de Trujillo - 2018.

O2. Determinar el nivel de calidad de servicio en fiabilidad del Instituto Geológico Minero y Metalúrgico de la ciudad de Trujillo - 2018.

O3. Determinar el nivel de calidad de servicio de capacidad de respuesta de los

usuarios del Instituto Geológico Minero y Metalúrgico de la ciudad de Trujillo - 2018.

O4. Establecer el nivel de calidad de servicio de la seguridad del Instituto Geológico Minero y Metalúrgico de la ciudad de Trujillo - 2018.

O5. Determinar el nivel de calidad de servicio de empatía del Instituto Geológico Minero y Metalúrgico de la ciudad de Trujillo - 2018.

II. MÉTODO

II. Método

2.1.-Diseño de la Investigación

2.1.1. No Experimental.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) nos señala que “son investigaciones en las cuales las variables no son manejadas por el investigador; sino, son analizadas en el entorno común que se manejan” (p.152).

2.1.2. Transversal.

Hernández, et al. (2014) afirman que “Tiene como finalidad realizar el estudio de las variables en investigación en un momento definido por quien realiza el trabajo menos a un año” (p.154).

2.1.3. Descriptiva.

Hernández et al. (2014) señaló que:

Se trata de precisar las cualidades, los atributos y el perfil de la unidad de análisis de los estudios. Esto quiere decir que solamente se intenta evaluar o reunir información de modo individualista o grupal acerca de las variables a las que se hace referencia (p.92).



Dónde:

M: Muestra.

OX: Calidad de servicio.

2.2. Operacionalización de la variable

Tabla 1
Operacionalización de la variable Calidadde Servicio.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Calidad de Servicio	Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) La calidad de servicio es un juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad del servicio que surge de la comparación entre las expectativas previas de los usuarios sobre el mismo y las percepciones acerca del desempeño del servicio recibido (p.16).	Esta variable será medida mediante un cuestionario a través de cinco dimensiones establecidas por el modelo SERVQUAL	Elementos Tangibles	Instalaciones atractivas y limpias. Horario conveniente. Equipos y tecnología modernos.	Ordinal
			Fiabilidad	Cumplimiento de promesas. Concluir en el plazo prometido. Mejoras en el servicio.	
			Capacidad de Respuesta	Personal dispuesto a colaborar rápido. Colaboradores comunicativos. Solución de problemas y quejas.	
			Seguridad	Colaboradores amables. Colaboradores preparados y bien formados. Atención personalizada.	
			Empatía	Horario conveniente. Preocupación por las necesidades de los usuarios.	

Nota: Teoría tomada del cuestionario establecido por el Modelo Servqual. (Según sus autores: Parasuraman, Zeithaml y Berry)

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población.

La población en esta investigación estará conformada por las diferentes empresas mineras de La Libertad, que requieren los servicios de la oficina del Instituto Geológico Minero y Metalúrgico de la ciudad de Trujillo.

Se ha considerado a 27 gerentes representantes mineros y los usuarios; para determinar la población de las empresas mineras de la ciudad de Trujillo.

2.3.2. Muestra.

En vista que la población es pequeña se tomará como muestra a todas las empresas mineras que operan en La Libertad.

2.3.3.- Unidad de Análisis.

Gerentes o representantes legales de las empresas mineras de La Libertad.

2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.1. Técnicas

Se empleará la encuesta, la cual será aplicada a los gerentes de las diferentes empresas mineras de La Libertad que conforman la muestra.

2.4.2. Instrumento

La guía de encuesta se realizará a 27 gerentes de las empresas mineras, los cuales se llevará a cabo en el lugar donde desempeñan sus funciones.

La guía de encuesta busca recoger información respecto a: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; del Instituto Geológico Minero y Metalúrgico la cual está orientada a los gerentes o representantes de las empresas mineras y consta de 17 preguntas.

Tabla 2

Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.

Variable	Técnica	Instrumento
Calidad de Servicio	Encuesta	Guía de Encuesta

*Nota:*Elaboración propia.

2.4.3 Validez.

La finalidad de realizar la validación de la investigación se utilizará la técnica del juicio de expertos, para así mejorar la elaboración y composición de las preguntas planteadas de cómo mejorar la secuencia para obtener un resultado válido de acuerdo al tema para aplicar. La validación del instrumento esta validado por los dos especialistas y una metodóloga.

2.5. Métodos de análisis de datos

Se utilizará el método descriptivo estadístico con medidas de tendencia central; recolección de datos, tablas y gráficos, que se procesarán a través del programa Excel o SPSS, que por ende se procesarán para tener un mejor resultado.

2.6. Aspectos éticos

Se tendrán en cuenta que la entrevista se realice de la manera más cordial, buscando que los gerentes o representantes legales informantes se sientan en confianza y brinden la información de manera satisfactoria. Asimismo, el investigador deberá procesar la información siguiendo las pautas establecidas.

III. RESULTADOS

III.- Resultados

Objetivo 1: Determinar el nivel de calidad de servicio en los elementos tangibles del Instituto Geológico Minero y Metalúrgico de la ciudad de Trujillo - 2018.

Tabla 3.1

Nivel de calidad de servicio en los elementos tangibles del Instituto Geológico Minero y Metalúrgico de la ciudad de Trujillo - 2018.

Elementos tangibles	Malo		Regular		Bueno		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Considera Ud. Que los equipos y tecnología del Ingemmet son adecuadas.	7	25,9%	15	55,6%	5	18,5%	27	100%
Como considera Ud. que es la calidad de servicio que brinda el Ingemmet de la ciudad de Trujillo.	8	29,6%	12	44,4%	7	25,9%	27	100%
Los empleados tienen una adecuada presentación.	5	18,5%	10	37,0%	12	44,4%	27	100%
Los materiales informativos para la prestación del servicio (guías, trípticos, revistas, panfletos, etc.). Son adecuados y prácticos para el público usuario.	9	33,3%	13	48,1%	5	18,5%	27	100%

Nota: Datos del instrumento del cuestionario aplicado a los funcionarios de las empresas mineras usuarias del Ingemmet.

Con relación a los equipos y tecnología del Ingemmet de la ciudad de Trujillo, el 55,6% de los encuestados consideran que es regular; el 25,9% que son malos y solo el 18,5% consideran que son buenos.

La calidad de servicio que brinda el Ingemmet de la ciudad de Trujillo el 44,4% del total de los encuestados les parece regular el servicio brindado, el 29,6% considera que es malo y por último el 25,9% es bueno.

En cuanto a que, si es adecuada la presentación de los empleados, el 44,4% consideran que es bueno, el 37% que es regular y solo un 18,5% considera que es malo.

Con respecto a los materiales informativos brindados, el 48,1% es regular el material, el 18,5% consideran que es bueno y solo el 33,3% es malo.

Objetivo 2:Determinar el nivel de calidad de servicio en fiabilidad del Instituto Geológico Minero y Metalúrgico de la ciudad de Trujillo - 2018.

Tabla 3.2

Nivel de calidad de servicio en fiabilidad del Instituto Geológico Minero y Metalúrgico de la ciudad de Trujillo - 2018.

Fiabilidad	Malo		Regular		Bueno		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Los empleados realizan bien el servicio requerido desde la primera vez que se acercaron a la oficina del Ingemmet.	11	40,7%	14	51,9%	2	7,4%	27	100%
El Ingemmet realiza los procesos en el tiempo prometido.	12	44,4%	9	33,3%	6	22,2%	27	100%
Cuando un usuario tiene un problema, el empleado muestra interés por resolverlo.	10	37,0%	13	48,1%	4	14,8%	27	100%
Las quejas y/o reclamos son atendidos a tiempo.	14	51,9%	8	29,6%	5	18,5%	27	100%
Los empleados brindan sus servicios sin cometer errores.	9	33,3%	11	40,7%	7	25,9%	27	100%

Nota: Datos del instrumento del cuestionario aplicado a los funcionarios de las empresas mineras usuarias del Ingemmet.

Con respecto a los empleados que son requeridos por primera vez, el 51,9% se encuentra que los empleados se desempeñan en un nivel regular y el 40,7% les parece mal la realización del servicio requerido y el 7,4% les parece bien; de acuerdo al proceso en el tiempo prometido el 44,4 % le parece malo el tiempo prometido, el 33,3% le parece regular, donde el 22,2% les parece bueno el proceso del tiempo prometido.

En cuanto a los problemas el empleado muestra interés por resolverlo el 48,1% se encuentra regular con el interés de resolver el problema y el 37,0% le parece malo el interés, el 14,8% es bueno, con respecto a las quejas y a los reclamos no atendidos el 51,9% le parece mala la atención, el 29,6% le parece regular la atención y el 18,5% le parece buena la atención brindada.

De acuerdo si los empleados brindan sus servicios sin cometer errores el 40,7% del total de los encuestados les parece regular el servicio brindado, el 33,3% les parece malo el servicio y el 25,9% les parece que es bueno el servicio ofrecido por el instituto.

Objetivo 3: Determinar el nivel de calidad de servicio de capacidad de respuesta de los usuarios del Instituto Geológico Minero y Metalúrgico de la ciudad de Trujillo - 2018.

Tabla 3.3

Nivel de calidad de servicio de respuesta de los usuarios del Instituto Geológico Minero y Metalúrgico de la ciudad de Trujillo - 2018.

Capacidad de Respuesta	Malo		Regular		Bueno		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Las quejas y/o reclamos son atendidos a tiempo.	14	51,9%	8	29,6%	5	18,5%	27	100%
Los empleados brindan sus servicios sin cometer errores.	11	40,7%	12	44,4%	4	14,8%	27	100%
Los empleados responden oportunamente las consultas de los usuarios.	17	63,0%	9	33,3%	1	3,7%	27	100%

Nota: Datos del instrumento del cuestionario aplicado a los funcionarios de las empresas mineras usuarias del Ingemmet.

Con respecto a las quejas y a los reclamos son atendidos a tiempo el 51,9% les parece mal, el 29,6% les parece regular la atención de los reclamos atendidos y el 18,5% les parece bien; de acuerdo a los empleados que brindan sus servicios sin cometer errores el 44,4% le parece regular, el 40,7% le parece un servicio mal, y por último el 14,8% se encuentran de acuerdo.

En cuanto a los empleados responden oportunamente las consultas de los usuarios el 63,0% no responden oportunamente, el 33,3% les parece regular y el 3,7% les parece bien.

Objetivo 4: Establecer el nivel de calidad de servicio de la seguridad del Instituto Geológico Minero y Metalúrgico de la ciudad de Trujillo - 2018.

Tabla 3.4

Nivel de calidad de servicio de la seguridad del Instituto Geológico Minero y Metalúrgico de la ciudad de Trujillo - 2018.

Seguridad	Malo		Regular		Bueno		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
El comportamiento de los empleados inspira confianza.	8	29,6%	14	51,9%	5	18,5%	27	100%
Como usuario, se siente seguro de las gestiones que realiza en el Ingemmet.	16	59,3%	5	18,5%	6	22,2%	27	100%
Los empleados siempre son amables con los usuarios.	9	33,3%	13	48,1%	5	18,5%	27	100%
Los empleados están capacitados para poder contestar a las preguntas de los usuarios.	6	22,2%	17	63,0%	4	14,8%	27	100%

Nota: Datos del instrumento del cuestionario aplicado a los funcionarios de las empresas mineras usuarias del Ingemmet.

El comportamiento de los empleados inspira confianza en un 51,9% es regular, el 29,6% le parece mal el comportamiento inspirado de los empleados y por último el 18,5% les parece bueno, con respecto al usuario se siente seguro de las gestiones que realiza en el Ingemmet el 59,3% malo seguido del 22,2% bueno, ante la amabilidad de los empleados ante los usuarios son amables un 48,1%, y el 33,3% les parece mal la amabilidad y el 18,5% la amabilidad es buena.

Los empleados están capacitados para poder contestar a las preguntas de los usuarios en un 63,0% es regular y el 22,2% no asimilan bien la capacitación.

Objetivo 5: Determinar el nivel de calidad de servicio de empatía del Instituto Geológico Minero y Metalúrgico de la ciudad de Trujillo - 2018.

Tabla 3.5

Nivel de calidad de servicio de empatía del Instituto Geológico Minero y Metalúrgico de la ciudad de Trujillo - 2018.

Empatía	Malo		Regular		Bueno		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Se tienen horarios convenientes para los usuarios	13	48,1%	10	37,0%	4	14,8%	27	100%
Los empleados ofrecen una atención personalizada	14	51,9%	13	48,1%	0	0,0%	27	100%
Los empleados comprenden las necesidades específicas de los usuarios.	11	40,7%	12	44,4%	4	14,8%	27	100%

Nota: Datos del instrumento del cuestionario aplicado a los funcionarios de las empresas mineras usuarias del Ingemmet.

Según los horarios convenientes para los usuarios el 48,1% le parece mal los horarios y el 37,0% les parece regular los horarios convenientes para los usuarios, los empleados ofrecen una atención personalizada mala en un 48,1% y una atención regular en un 51,9%; de acuerdo a los empleados que comprometen es regular a las necesidades específicas de los usuarios en un 44,7% y en un 44,4% es malo.

Objetivo General: Determinar el nivel de calidad de servicio que brinda el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico de la ciudad de Trujillo - 2018.

Tabla 3.6

Nivel de calidad en base a; elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico de la ciudad de Trujillo - 2018.

Nivel de calidad de servicio que brinda el Instituto Geológico Minero	Malo	Regular	Bueno	Total
	%	%	%	%
Elementos tangibles	26,8%	46,3%	26,8%	100%
Fiabilidad	41,5%	40,7%	17,8%	100%
Capacidad de Respuesta	51,8%	35,7%	12,3%	100%
Seguridad	36,1%	45,4%	18,5%	100%
Empatía	46,8%	43,3%	9,9%	100%

Nota: Datos del instrumento del cuestionario aplicado a los funcionarios de las empresas mineras usuarias del Ingemmet.

De acuerdo a los elementos tangibles se encuentra en un nivel regular un 48,1% en el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico de la ciudad de Trujillo, con respecto al segundo elemento se identificó en un 51,9% de Fiabilidad en un nivel regular en el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico de la ciudad de Trujillo.

Frente a la capacidad de respuesta se obtuvo un 66,7% que les parece malo en la capacidad de respuestas en el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico de la ciudad de Trujillo.

En cuanto al nivel de seguridad se encuentra en un 55,6% es malo en el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico de la ciudad de Trujillo, con relación a la empatía se encuentra en el nivel malo en un 40,7% seguido de un nivel regular en un 37,0% en el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico de la ciudad de Trujillo.

Por lo tanto, se afirma la hipótesis en donde el nivel de calidad de servicio, que brinda la oficina del Instituto Geológico Minero y Metalúrgico, de la ciudad de Trujillo - 2018, es regular para los usuarios.

IV. DISCUSIÓN

IV. Discusión

Desde la antigüedad hasta el día de hoy se ha utilizado y mencionado servicio al cliente como un método eficaz para poder encontrar la distinción de la competencia ya sea de una empresa u organización; los usuarios cuentan con diversas propuestas de compra, estos ahora son mucho más exigentes y evidentemente se encuentran en la búsqueda de adquirir un bien y/o servicio y en condiciones óptimas. Sin embargo, existen instituciones públicas quienes no manejan una calidad del servicio a sus usuarios, generando que estos en su mayoría se sientan insatisfechos.

Las limitaciones que se presentaron al momento de desarrollar el presente trabajo de investigación fueron al momento de llevar a cabo la aplicación de las encuestas, debido a que algunos de los usuarios que conformaban parte de la muestra por motivos del factor tiempo se rehusaron a realizarla ya que tenían que pasar a otra área de la institución para su respectiva atención; a pesar de esta limitación, cuando los usuarios prestaron atención y fue posible explicarles la finalidad del instrumento aceptaron apoyar con la realización del mismo. Así mismo, otra de las dificultades se presentó al momento de buscar información para la correcta discusión de resultados ya que el tema fue muy poco tocado en otras investigaciones; sin embargo, después de llevar a cabo una exhaustiva búsqueda de información a través de los diversos medios fue posible conseguir la información necesaria para el desarrollo de la presente investigación. La última limitación fue ocasionado debido a la distancia, ya que al laborar en Lima y recibir las asesorías en Trujillo resultaba un poco complicado poder acudir a tiempo a todas ellas; sin embargo después de hablar detenidamente con la asesora metodóloga y el asesor especialista se pudo dar solución a este inconveniente, Es de esta manera que las limitaciones presentadas lograron se superadas con éxito y el desarrollo de la investigación se realizó de manera óptima.

En los resultados que son mostrados en la tabla 3.1 se buscó determinar el nivel de calidad de servicio en los elementos tangibles del Instituto Geológico Minero y Metalúrgico de la ciudad de Trujillo – 2018; determinándose que el nivel de calidad de servicio en los elementos tangibles del instituto en estudio es regular según el 46% de los usuarios encuestados.

Lo mencionado en el párrafo anterior es corroborado por la investigación realizada por Vela (2014, p. 53); donde se llegó a concluir que en cuanto a la calidad de los bienes tangibles que posee la empresa en estudio estos dejan mucho que desear debido a que no se encuentran en

óptimas condiciones y por ende con ayuda del instrumento empleado se llegó a determinar que los clientes califican como regular la calidad de servicio brindada por los elementos tangibles.

A través de la información brindada por ambas investigaciones es posible inferir que las instituciones deben brindar mayor atención a la calidad del servicio de los elementos tangibles brindados ya que presentan déficits al ser catalogados como “Regular”.

En los resultados que son mostrados en la tabla 3.2 se buscó determinar el nivel de calidad de servicio en fiabilidad del Instituto Geológico Minero y Metalúrgico de la ciudad de Trujillo – 2018; determinándose que el nivel de calidad de servicio en fiabilidad del instituto en estudio es malo según como lo afirma el 41% de los usuarios que respondieron a la encuesta.

Lo mencionado en el párrafo anterior se reafirman la investigación realizada por Velarde y Medina (2016, p. 73.); donde se llegó a concluir que la fiabilidad que sienten los clientes por la organización en estudio es mala, catalogado así por el 50% de los encuestados debido a que no sienten la plena confianza en el servicio que esta les brinda lo cual fue ocasionado por diversas experiencias que los mismos pudieron atravesar en su servicio.

En ambas investigaciones se determinó que el nivel de calidad de servicio en fiabilidad es malo, lo cual se puede deber a que las instituciones no siempre siguen sus lineamientos y esto origina desconfianza por parte de los usuarios.

En los resultados que son mostrados en la tabla 3.3 se buscó determinar el nivel de calidad de servicio de capacidad de respuesta de los usuarios del Instituto Geológico Minero y Metalúrgico de la ciudad de Trujillo – 2018: determinándose que el nivel de calidad de servicio de capacidad de respuesta de los usuarios del instituto es malo según el 52% de los encuestados.

Lo mencionado en el párrafo anterior se ratifica por la investigación realizada por Droguett (2012, p. 75); donde se llegó a concluir que la capacidad de respuesta de la empresa en estudio es calificada como mala por los clientes que acuden a la misma debido a que aseguran que existe gran lentitud en la entrega de los productos lo que origina un malestar en los mismos.

A través de las conclusiones de ambas investigaciones es posible inferir que la capacidad de respuesta de las instituciones es mala; por ende es necesario optar por buscar estrategias que ayuden a mejorarla ya que esto ocasiona serios malestares en los usuarios.

En los resultados que son mostrados en la tabla 3.4 se buscó establecer el nivel de calidad de servicio de la seguridad del Instituto Geológico Minero y Metalúrgico de la ciudad de Trujillo – 2018; estableciéndose que el nivel de calidad de servicio de la seguridad del Instituto en estudio es regular según el 45% de las personas que fueron encuestadas.

Lo mencionado en el párrafo anterior es revalidado por la investigación realizada por Quispe (2015, pp. 97 – 98); donde se llegó a concluir que la calidad del servicio percibida por la seguridad de la empresa en estudio es calificada como regular según el 53% de las personas encuestadas.

Ambas investigaciones llegan a determinar en sus conclusiones que el nivel de calidad de servicio de la seguridad de las organizaciones es regular, debiéndose a un posible déficit en el área de seguridad y salud ocupacional.

En los resultados que son mostrados en la tabla 3.5 se buscó determinar el nivel de calidad de servicio de empatía del Instituto Geológico Minero y Metalúrgico de la ciudad de Trujillo – 2018; determinándose que el nivel de calidad de servicio de empatía del instituto en estudio es malo según el 46% de las personas encuestadas.

Lo mencionado en el párrafo anterior se reafirma por la investigación realizada por Ñahuirima(2015, p. 111); donde se llegó a concluir que la empatía que reciben los clientes por la empresa en estudio es mala debido a que consideran que el trato no es el adecuado repercutiendo así de manera negativa es su satisfacción y en la calidad del servicio que brinda la misma.

En los resultados que son mostrados en la tabla 3.6 se buscó corroborar o refutar la hipótesis planteada en el presente trabajo de investigación la cual fue: El nivel de calidad de servicio que brinda la oficina del Instituto Geológico Minero y Metalúrgico, de la ciudad de Trujillo - 2018, es insatisfactoria para los usuarios. Obteniéndose como respuesta que el nivel de calidad de servicio que brinda la oficina del instituto en estudio es regular con un valor de 42.2%; dándose por confirmada la hipótesis ya que un servicio regular resulta ser insatisfactorio para los usuarios.

Lo mencionado en el párrafo anterior es corroborado por la investigación realizada por Bejarano (2016, p. 35); donde se llegó a concluir que según el 59% de los encuestados la calidad del servicio brindada por la organización en estudio es regular por factores tales como

la seguridad, la empatía, la confianza y otros; que repercuten en los usuarios ocasionando que se sientan insatisfechos con el mismo.

Es de esta forma que los resultados obtenidos en la investigación son confirmados ya que las investigaciones mencionadas en los párrafos anteriores llegan a la misma conclusión de que el nivel de calidad de servicio en las instituciones resulta ser insatisfactorio.

A pesar de que la presente investigación haya sido realizada para la Oficina Desconcentrada del Instituto Geológico Minero y Metalúrgico ubicada en la ciudad de Trujillo, la misma puede ser empleada para conocer el nivel de calidad del servicio que ofrecen las otras Oficinas Desconcentradas solo aplicando el instrumento formulado en el trabajo de investigación y aplicándolo a los usuarios de cada oficina respectivamente; y con los resultados obtenidos se podría llevar a plantear un plan que mejore la calidad del servicio en cada oficina y en general para el Instituto.

V.CONCLUSIONES

V.- Conclusiones

- 5.1. En la investigación se determinó el nivel de calidad de servicio en los elementos tangibles del Instituto Geológico Minero y Metalúrgico de la ciudad de Trujillo – 2018, el cual resultó ser “regular”, con un promedio de 46.28%. Esto se debe a que el 55.6% de encuestados considero que los equipos y tecnología se encuentran en un estado regular, el 29.6% de los encuestados considera que la calidad del servicio es mala, el 44.4% considera que los empleados si cuentan con una adecuada presentación y finalmente el 48.1% de los encuestados considera que los materiales informáticos no son los adecuados y/o prácticos para ellos.
- 5.2. Asimismo, en la investigación se determinó el nivel de calidad de servicio en fiabilidad del Instituto Geológico Minero y Metalúrgico de la ciudad de Trujillo – 2018, el cual resultó ser “malo”, con un promedio general de 41.46%, esto es ocasionado porque según el 51.9% de los usuarios considera que los trabajadores realizan de manera regular sus funciones desde la primera vez además el 44.4% considera que casi nunca se cumple con el tiempo prometido en los procesos, el 48.1% considera que los trabajadores presentan muy poco interés en solucionar sus problemas, el 51.9% considera que sus reclamos nunca atendidos a tiempo y finalmente el 40.7% de los usuarios considera que por lo menos la mitad de los empleados cometen errores en sus funciones, repercutiendo así de manera negativa en la fiabilidad de la institución.
- 5.3. En la investigación también se llegó a determinar el nivel de calidad de servicio de capacidad de respuesta de los usuarios del Instituto Geológico Minero y Metalúrgico de la ciudad de Trujillo – 2018, el cual resultó ser “malo”, con un promedio general igual a 51.8% esto se debe a que el 51.9% de los usuarios considera que sus reclamos y quejas nunca son atendidos a tiempo, además el 40.7% de los usuarios considera como malo el trabajo de los empleados debido a que continuamente comenten errores y finalmente el 63% de los encuestados considera que el trabajo de los colaboradores es malo ya que no atienden de manera oportuna sus consultas.
- 5.4. De igual manera se estableció en la investigación el nivel de calidad de servicio de la seguridad del Instituto Geológico Minero y Metalúrgico de la ciudad de Trujillo – 2018, el cual es “regular” según el promedio general del 45.38%; esto se debe a que el 51.9%

cataloga como regular la inspiración de confianza por parte de los trabajadores, el 59.3% de los encuestados afirmó no sentirse seguros con las gestiones que realiza la institución en estudio, el 48.1% asegura que la amabilidad de los empleados para los usuarios es regular y finalmente el 63% de los usuarios considera que los trabajadores se encuentran capacitados de manera regular para dar respuesta a sus preguntas.

5.5. Fue determinado en la investigación el nivel de calidad de servicio de empatía del Instituto Geológico Minero y Metalúrgico de la ciudad de Trujillo – 2018, el cual resultó ser “malo” con un promedio general igual al 46.85% debido a que el 48.1% de los usuarios considera que los horarios de atención establecidos son malos, el 51.9% de los encuestados afirman que la atención especializada es mala y finalmente el 44.4% de los usuarios asegura que la comprensión de sus necesidades es regular.

5.6. Finalmente, la investigación determinó el nivel de calidad de servicio que brinda el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico de la ciudad de Trujillo – 2018, el cual es “regular” con un promedio general de 42.24% debido a que los elementos tangibles se encuentran en un estado regular (46.3%), existe una mala fiabilidad (41.5%) y capacidad de respuesta (51.8%) la seguridad que sienten los usuarios es regular (45.4%) y finalmente la mala empatía (46.8%).

VI.RECOMENDACIONES

VI. Recomendaciones

6.1. Se recomienda al jefe del área logística realizar una nueva revisión sobre los elementos tangibles de la organización para poder renovar aquellos que no se encuentran en óptimas condiciones y así poder brindar una mejor calidad de servicio.

6.2. Al jefe del área de operaciones de la institución en estudio se le recomienda revisar el flujograma de atención y verificar el cumplimiento del mismo con la finalidad de asegurar el cumplimiento de las actividades necesarias para mejorar la fiabilidad de los usuarios y de ser la requerida realizar correcciones para lograrla.

6.3. Al encargado de operaciones se le recomienda analizar el proceso de atención al usuario con el fin de poder identificar el cuello de botella que ocasiona demora en la capacidad de respuesta y así poder plantear una solución que conlleve a disminuir o eliminar el problema y así poder mejorar la calidad del servicio.

6.4. Se recomienda a los encargados del área de responsabilidad social una reunión con los usuarios del Instituto con el fin de que en ella se puedan resolver las dudas que tengan, disminuir sus miedos, entablar una relación de mayor confianza y así incrementar la seguridad de los usuarios.

6.5. Al jefe del área de recursos humanos se le recomienda realizar una capacitación en los temas de “Atención al cliente” y “Empatía” a todos sus trabajadores con el fin de que estos aprendas a tratar mejor a los usuarios y comprenderlos de manera que se sientan mucho mejor y así la calidad de servicio incremente.

6.6. Finalmente, se recomienda a futuros investigadores realizar una investigación correlacional en un Instituto Geológico Minero y Metalúrgico, donde se consideren las variables de “Calidad de Servicio” y “Satisfacción del cliente”.

VII. REFERENCIAS

VII.- Referencias

- Acosta, M., Alexander, A. & Chirkova, M. (2011). *Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores*. La Habana, Cuba: Ingeniería Industrial, vol. XXXII
- Bejarano, L. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del servicio de administración tributaria y fiscalización de la Municipalidad Distrital Santiago de Cao, año 2016* (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Crosby, P. (1989). *Crosby talk's quality"*, The TQM Magazine, Vol. 1 Issue: 4. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/eb059474>
- Droguett, F. (2012). *Calidad y satisfacción en el servicio a clientes de la industria automotriz: Análisis de principales factores que afectan la evaluación de los clientes*. Recuperado de: <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/108111>
- Fiches, L & Navarro, V (1994). *Introducción a la investigación de mercado* (3ra ed.) México. Mc.Graw Hill.
- Fisher, L. y Navarro, V. (1994). *Introducción a la investigación de mercado*. México: McGraw-Hill Interamericana S.A. de C.V.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación científica*. México DF: McGraw-Hill.
- Instituto de Gobierno y de Gestión Pública. (2010). *Gestión de la calidad en los servicios públicos* (3).
- José Barquero (2007). *Cliente*. Recuperado de <http://docplayer.es/10843289-Universidad-tecnica-de-ambato.html>
- Kotler, P. (Ed.). (2006). *Dirección de Marketing*. México: Editorial Pearson Educación
- Morales, V. & Hernández, A. (2004). *Calidad y Satisfacción en los servicios: conceptualización*. Efdeportes. Recuperado de <http://www.efdeportes.com>

- Ñahuirima, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac*. Recuperado de: <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/240>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., y Berry, L. (1988). *A conceptual model of servicequality and its implications for future research*. Journalof Marketing, Décima, edición, México D.F.: Pearson educación.
- Pizzo, M. (2013). *Como servir con excelencia*. [Recuperado el 10 de octubre de 2014], de blog: <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definición-decalidad-en-el-servicio/.html>
- Quispe, L. (2015). *Calidad De Servicio Y Satisfacción Del Usuario En El Servicio De Traumatología Del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas – 2015*. Recuperado de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789>
- Vela, R. (2014). *Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas claro Tottus - Mall, de la ciudad de Trujillo 2014*, (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Velarde, C. y Medina, D. (2016). *Calidad de servicio y la relación con la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, del distrito de Lurigancho*. Recuperado de <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/373>

ANEXOS

Anexos

Anexo N° 1: Instrumentos de medición y validación

Esta es una encuesta que se realizará a los funcionarios de las empresas mineras usuarias del Ingemmet (Instituto Geológico Minero y Metalúrgico), con la finalidad de obtener información para sustentar la tesis: “Calidad de servicio que brinda el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico 2018”.

Guía de Encuesta

Elementos tangibles	1	Considera Ud. Que los equipos y tecnología del Ingemmet son adecuadas.
	2	Como considera Ud. Que es la calidad de servicio que brinda el Ingemmet de la ciudad de Trujillo.
	3	Los empleados tienen una adecuada presentación.
	4	Los materiales informativos para la prestación del servicio (guías, trípticos, revistas, panfletos, etc.). Son adecuados y prácticos para el público usuario.
Fiabilidad	5	Los empleados realizan bien el servicio requerido desde la primera vez que se acercaron a la oficina del Ingemmet.
	6	El Ingemmet realiza los procesos en el tiempo prometido.
	7	Cuando un usuario tiene un problema, el empleado muestra interés por resolverlo.
Capacidad de Respuesta	8	Las quejas y/o reclamos son atendidos a tiempo.
	9	Los empleados brindan sus servicios sin cometer errores.
	10	Los empleados responden oportunamente las consultas de los usuarios.
Seguridad	11	El comportamiento de los empleados inspira confianza.
	12	Como usuario, se siente seguro de las gestiones que realiza en el Ingemmet.
	13	Los empleados siempre son amables con los usuarios.
	14	Los empleados están capacitados para poder contestar a las preguntas de los usuarios.
Empatía	15	Se tienen horarios convenientes para los usuarios
	16	Los empleados ofrecen una atención personalizada
	17	Los empleados comprenden las necesidades específicas de los usuarios.

Anexo N° 2: Ficha técnica

Instrumento 01: Cuestionario de calidad de servicio

Ficha técnica

Nombre original: Cuestionario de calidad de servicio

Autora: Betzy Rosa Díaz Calderón

Procedencia: Universidad César Vallejo, Trujillo – Perú

Año: 2018

Administración: Individual

Duración: 15 minutos (aproximadamente)

Aplicación: Gerentes representantes mineros y los usuarios.

Muestra: 27 gerentes representantes mineros y los usuarios.

Puntuación: Calificación computarizada

Significación: Contiene 5 dimensiones y 15 indicadores.

- Elementos tangibles (3 indicadores)
- Fiabilidad (3 indicador)
- Capacidad de respuesta (3 indicador)
- Seguridad (3 indicadores)
- Empatía (3 indicadores)

Materiales: Cuestionario que contiene los 17 ítems y lapicero.

Anexo N° 3: Validación de los instrumentos

Anexo N° 4: Matriz de consistencia lógica

Título	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala De Medición
<p>Calidad de servicio que brinda el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico de la ciudad de Trujillo - 2018.</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad de servicio que brinda la oficina del Instituto Geológico Minero y Metalúrgico de la ciudad de Trujillo - 2018?</p>	<p>El nivel de calidad de servicio que brinda la oficina del Instituto Geológico Minero y Metalúrgico, de la ciudad de Trujillo - 2018, es satisfactoria para los usuarios.</p>	<p>Objetivo General: Determinar el nivel de calidad del servicio que brinda el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico de la ciudad de Trujillo - 2018.</p>	<p>Calidad de servicio</p>	<p>Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) La calidad de servicio es un juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad del servicio que surge de la comparación entre las expectativas previas de los usuarios sobre el mismo y las percepciones acerca del desempeño del servicio recibido (p.16)</p>	<p>Esta variable será medida mediante una entrevista a través de cinco dimensiones establecidas por el modelo SERVQUAL.</p>	Elementos tangibles	Instalaciones atractivas y limpias. Horario conveniente. Equipos y tecnología modernos	1,2,3,4	Ordinal	
		Objetivos Específicos: 1. Determinar el nivel de calidad de servicio en los elementos tangibles del Instituto Geológico Minero y Metalúrgico de la ciudad de Trujillo - 2018. 2. Determinar el nivel de calidad de servicio en fiabilidad del Instituto Geológico Minero y Metalúrgico de la ciudad de Trujillo - 2018. 3. Determinar el nivel de calidad de servicio de respuesta de los usuarios del Instituto Geológico Minero y Metalúrgico de la ciudad de Trujillo - 2018. 4. Establecer el nivel de calidad de servicio de la seguridad del Instituto Geológico Minero y Metalúrgico de la ciudad de Trujillo - 2018. 5. Determinar el nivel de calidad de servicio de empatía del Instituto Geológico Minero y Metalúrgico de la ciudad de Trujillo - 2018.				Fiabilidad	Cumplimiento de promesas. Concluir en el plazo prometido. Mejoras en el servicio	5,6,7,8,9		
		Capacidad de respuesta				Personal dispuesto a colaborar rápido. Colaboradores comunicativos. Solución de problemas y quejas	10,11,12,13			
		Seguridad				Colaboradores amables. Colaboradores preparados y bien formados. Atención personalizada	14,15,16,17			
		Empatía				Horario conveniente. Preocupación por las necesidades de los usuarios	18,19,20,21,22			

Anexo N° 5: Base de datos

ELEMENTOS TANGIBLES						
N°	PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	SUMA	NIVELES
1	3	4	3	1	11	MEDIO
2	3	3	3	2	11	MEDIO
3	4	4	4	5	17	ALTO
4	3	2	3	3	11	MEDIO
5	3	3	2	2	10	MEDIO
6	3	2	2	2	9	BAJO
7	3	2	2	2	9	BAJO
8	3	3	3	4	13	MEDIO
9	3	4	5	4	16	ALTO
10	4	3	2	2	11	MEDIO
11	3	3	3	2	11	MEDIO
12	2	2	3	2	9	BAJO
13	2	3	3	3	11	MEDIO
14	3	4	5	4	16	ALTO
15	1	2	1	1	5	BAJO
16	4	4	3	4	15	ALTO
17	4	4	4	5	17	ALTO
18	3	3	3	2	11	MEDIO
19	2	3	2	2	9	BAJO
20	2	3	1	4	10	MEDIO
21	2	1	1	1	5	BAJO
22	3	2	1	1	7	BAJO
23	3	3	2	2	10	MEDIO
24	3	3	3	2	11	MEDIO
25	1	2	2	2	7	BAJO
26	2	2	2	2	8	BAJO
27	3	3	3	2	11	MEDIO
FIABILIDAD						

PREGUNT A 5	PREGUNT A 6	PREGUNT A 7	PREGUNT A 8	PREGUNT A 9	SUMA	NIVELES
1	3	3	2	2	11	BAJO
3	2	2	3	3	13	MEDIO
4	5	5	4	4	22	ALTO
3	3	3	3	3	15	MEDIO
2	2	2	2	2	10	BAJO
2	2	3	2	2	11	BAJO
3	2	2	2	2	11	BAJO
4	4	4	5	5	22	ALTO
3	4	2	2	2	13	MEDIO
2	2	2	3	3	12	BAJO
2	2	2	4	4	14	MEDIO
3	2	4	2	2	13	MEDIO
1	1	2	3	2	9	BAJO
3	4	2	3	3	15	MEDIO
2	1	1	3	3	10	BAJO
2	2	3	2	3	12	BAJO
4	5	5	3	3	20	ALTO
2	4	2	5	5	18	ALTO
2	2	2	3	3	12	BAJO
2	1	1	4	4	12	BAJO
1	1	2	2	1	7	BAJO
2	1	1	2	1	7	BAJO
2	2	2	3	4	13	MEDIO
2	2	2	2	3	11	BAJO
2	2	1	3	3	11	BAJO
2	3	2	3	3	13	MEDIO
2	2	2	5	5	16	MEDIO

CAPACIDAD DE RESPUESTA					
PREGUNTA	PREGUNTA	PREGUNTA	PREGUNTA	SUMA	NIVELES
10	11	12	13		
1	2	2	3	8	BAJO
3	3	3	2	11	BAJO
5	5	5	4	19	ALTO
3	2	2	5	12	MEDIO
2	2	2	3	9	BAJO
3	3	3	4	13	MEDIO
2	2	3	3	10	BAJO
4	5	4	4	17	ALTO
4	4	3	2	13	MEDIO
2	2	2	3	9	BAJO
3	3	3	5	14	MEDIO
4	4	5	4	17	ALTO
1	3	2	3	9	BAJO
4	4	3	4	15	MEDIO
1	2	2	2	7	BAJO
4	4	3	3	14	MEDIO
5	5	5	3	18	ALTO
3	3	2	3	11	BAJO
3	3	2	2	10	BAJO
2	1	1	3	7	BAJO
2	1	1	5	9	BAJO
1	2	1	3	7	BAJO
3	4	2	4	13	MEDIO
3	2	2	2	9	BAJO
2	2	1	2	7	BAJO
4	4	4	4	16	BAJO
2	2	2	2	8	BAJO

SEGURIDAD					
PREGUNTA	PREGUNTA	PREGUNTA	PREGUNTA	SUMA	NIVELES
14	15	16	17		
2	1	1	1	5	BAJO
2	1	1	2	6	BAJO
3	4	2	2	11	MEDIO
2	3	3	3	11	MEDIO
4	4	3	4	15	ALTO
3	3	3	2	11	MEDIO
2	3	2	2	9	BAJO
2	3	3	3	11	MEDIO
1	2	2	2	7	BAJO
3	3	2	2	10	MEDIO
3	2	2	1	8	BAJO
2	2	2	4	10	MEDIO
3	3	3	1	10	MEDIO
5	4	3	5	17	ALTO
4	4	4	2	14	ALTO
1	1	1	4	7	BAJO
2	3	3	3	11	MEDIO
2	3	2	2	9	BAJO
5	4	3	5	17	ALTO
2	3	2	2	9	BAJO
5	3	4	3	15	ALTO
3	3	2	2	10	MEDIO
2	1	1	1	5	BAJO
2	1	1	2	6	BAJO
3	3	2	2	10	MEDIO
2	1	2	2	7	BAJO
1	1	1	2	5	BAJO

EMPATIA

PREGUNTA 18	PREGUNTA 19	PREGUNTA 20	PREGUNTA 21	PREGUNTA 22	SUMATORIA	NIVELES
2	3	3	3	3	14	MEDIO
2	3	2	2	3	12	BAJO
3	2	1	2	3	11	BAJO
3	4	3	3	3	16	MEDIO
5	4	3	3	3	18	MEDIO
3	3	2	1	3	12	BAJO
5	3	5	3	3	19	MEDIO
2	1	1	2	1	7	BAJO
1	2	1	2	2	8	BAJO
3	2	3	3	3	14	MEDIO
3	4	3	1	1	12	BAJO
1	1	2	2	1	7	BAJO
2	1	2	2	2	9	BAJO
2	3	2	2	3	12	BAJO
3	3	3	2	3	14	MEDIO
3	2	4	3	2	14	MEDIO
3	3	3	4	3	16	MEDIO
2	3	3	1	3	12	BAJO
2	3	2	3	4	14	MEDIO
2	3	3	2	1	11	BAJO
5	5	5	5	3	23	ALTO
3	2	2	3	2	12	BAJO
3	3	3	2	2	13	BAJO
4	4	5	4	5	22	ALTO
1	1	1	2	3	8	BAJO
5	5	5	5	5	25	ALTO
3	2	2	2	1	10	BAJO

Anexo N° 6: Cálculo de los promedios generales de las dimensiones de las variables en estudio

0.25	0.259	0.06475	0.556	0.139	0.185	0.04625
0.25	0.296	0.074	0.444	0.111	0.259	0.06475
0.25	0.185	0.04625	0.37	0.0925	0.444	0.111
0.25	0.333	0.08325	0.481	0.12025	0.185	0.04625
		0.26825		0.46275		0.26825
0.2	0.407	0.0814	0.519	0.1038	0.074	0.0148
0.2	0.444	0.0888	0.333	0.0666	0.222	0.0444
0.2	0.37	0.074	0.481	0.0962	0.148	0.0296
0.2	0.519	0.1038	0.296	0.0592	0.185	0.037
0.2	0.333	0.0666	0.407	0.0814	0.259	0.0518
		0.4146		0.4072		0.1776
0.333	0.519	0.172827	0.296	0.098568	0.185	0.061605
0.333	0.407	0.135531	0.444	0.147852	0.148	0.049284
0.333	0.63	0.20979	0.333	0.110889	0.037	0.012321
		0.518148		0.357309		0.12321
0.25	0.296	0.074	0.519	0.12975	0.185	0.04625
0.25	0.593	0.14825	0.185	0.04625	0.222	0.0555
0.25	0.333	0.08325	0.481	0.12025	0.185	0.04625
0.25	0.222	0.0555	0.63	0.1575	0.148	0.037
		0.361		0.45375		0.185
0.333	0.481	0.160173	0.37	0.12321	0.148	0.049284
0.333	0.519	0.172827	0.481	0.160173	0	0
0.333	0.407	0.135531	0.444	0.147852	0.148	0.049284
		0.468531		0.431235		0.098568
0.2	26.8	5.36	46.3	9.26	26.8	5.36
0.2	41.5	8.3	40.7	8.14	17.8	3.56
0.2	51.8	10.36	35.7	7.14	12.3	2.46
0.2	36.1	7.22	45.4	9.08	18.5	3.7
0.2	46.8	9.36	43.1	8.62	9.9	1.98
		40.6		42.24		17.06