



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Empresa  
Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque -  
Chiclayo**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Fanzo Niquen, Miguel Nicolas (ORCID: 0000-0003-0471-1232)

**ASESOR:**

Dr. Ramos de La Cruz, Manuel (ORCID: 0000-0001-9568-2443)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

CHICLAYO – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

A mis padres Miguel Nicolás y María Concepción quienes fueron los pilares de mi vida, orientaron mi formación como persona de bien y me incentivaron en forma permanente a lograr mis metas.

Miguel Nicolas

### **Agradecimiento**

No puedo menos soslayar mi profundo reconocimiento a mi hermana Zoila Verónica por el constante respaldo que siempre me ofrece en todos los actos de mi vida. Con ella al Dr. Manuel Ramos de la Cruz por su acertado asesoramiento.

Miguel Nicolas

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	12
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra y muestreo.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos .....	14
3.6. Método de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos .....	15
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN .....	22
VI. CONCLUSIONES .....	28
VII. RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS.....	38

## Índice de tablas

<i>Tabla 1. Nivel de calidad del servicio en EPSEL S.A., Chiclayo .....</i>	16
<i>Tabla 2. Nivel de satisfacción de los usuarios en EPSEL S.A., Chiclayo.....</i>	18
<i>Tabla 3. Prueba de hipótesis.....</i>	20
<i>Tabla 4. Relación entre dimensiones de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en EPSEL S.A., Chiclayo.....</i>	21

## Índice de figuras

<i>Figura 1. Nivel de calidad del servicio en EPSEL S.A., Chiclayo .....</i>	<i>16</i>
<i>Figura 2. Nivel de calidad del servicio en EPSEL S.A., Chiclayo, según dimensiones .....</i>	<i>17</i>
<i>Figura 3. Nivel de satisfacción de los usuarios en EPSEL S.A., Chiclayo.....</i>	<i>18</i>
<i>Figura 4. Nivel de satisfacción de los usuarios en EPSEL S.A., según dimensiones.....</i>	<i>19</i>

## Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar el nivel de relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A., Chiclayo. El abordaje de la tesis corresponde a un estudio básico, con diseño no experimental correlacional. Se recurrió a un grupo representativo de estudio, integrado por 85 colaboradores a quienes se les aplicó, un cuestionario constituido por 40 ítems, cuya validez se determinó mediante juicio de expertos y la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach, alrededor de 0,867, estableciendo un alto nivel de fiabilidad. Los resultados implican un conjunto de análisis de las variables, dimensiones e indicadores que reflejan el nivel de relación existente. Después del procedimiento se procedió a analizar, interpretar y discutir los resultados, concluyendo que se requiere fortalecer el nivel de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en EPSEL S.A., Chiclayo.

**Palabras claves:** Calidad, calidad del servicio, usuarios, satisfacción del usuario.

## **Abstract**

This research work aims to determine the level of relationship that exists between quality of service and user satisfaction at EPSEL S.A. Sanitarían Service Provider Company, Chiclayo. The approach to the thesis corresponds to a basic study, with correlal non-experimental design. A representative study group was used, consisting of 85 pregnant people to whom they were applied, a questionnaire consisting of 40 items, the validity of which was determined by expert judgement and reliability through the Cronbach Alpha, around 0.867, establishing a high level of reliability. The results involve a set of analyses of. After the procedure, the results were analyzed, interpreted and discussed, concluding that it is necessary to strengthen the level of quality of service and user satisfaction in EPSEL S.A., Chiclayo.

**Keywords:** Quality, quality of service, users, user satisfaction.



## I. INTRODUCCIÓN

Las apreciaciones de la calidad y las concepciones de satisfacción, a nivel mundial han sido reconocidos como elementos trascendentes para explicar los comportamientos anhelados del usuario (Zeithaml et al., 1993), en cuyo contexto los progresos en la concepción de la calidad del servicio han contribuido a que se encuentre una correlación entre sus particularidades y la satisfacción del usuario (Croniny Taylor, 1992; González y Brea, 2016; Falk et al., 2016), que al ser valorada a partir de las expectativas se parte de la insuficiencia de ofrecer atención a las iniciativas de los usuarios cuando emiten juicios sobre el servicio que reciben (Morales y Hernández, 2014).

La calidad es una parte de las acciones que en forma cotidiana contribuye a que las personas se desarrollen mejor como colaboradores, miembros de equipos de trabajo y como seres humanos soslayando el escenario en el que se desenvuelven, ya sea a nivel mundial, nacional o local (Ñahuirima, 2015), espacios en que las corporaciones se inquietan sobremanera en el servicio que ofrecen a los usuarios para mantenerlos a gusto tratando de satisfacer todas sus expectativas.

En el Perú como en todas las naciones del planeta, la calidad reviste de gran importancia para las organizaciones, puesto que constituye un instrumento básico y una cualidad inherente a la complacencia de las necesidades implícitas o explícitas de un usuario (Castellanos y Baca, 2014), con lo cual se convierte en un elemento agregado que va a permitir permanecer actualizado en la satisfacción del cliente.

La calidad surge como un elemento relevante en el accionar humano, la cual debe ser desarrollada en armonía con las insuficiencias y eventualidades de los seres humanos (Cerna, 2017), traduciendo las necesidades próximas de los clientes en particularidades valorables para ofrecer satisfacción al usuario (Alcaraz y Martínez, 2012), representando un factor estratégico relevante para que las entidades logren la competitividad y la sostenibilidad (Mariño et al., 2016).

Lo que en buena cuenta significa que el ofrecimiento del buen servicio debe ser una práctica constante en EPSEL,SA, Chiclayo, para conseguirlo,

efectivamente, necesita prestar una considerable atención a la calidad por ser un elemento fundamental para la satisfacción de los usuarios en aras de lograr la continuidad y la mayor competitividad (García, 2015), en la medida que puede implicar un significativo valor adicional favorable al usuario y una trascendente ventaja para la entidad (Burgos, 2014).

En este contexto, la administración de las entidades se encuentra encaminada a la satisfacción de las insuficiencias de los clientes (Guzmán, 2018), así las prestaciones de servicios muestran una relevancia trascendental en toda la comunidad en tanto resultan primordiales para el fortalecimiento de la calidad de vida de los individuos. Por ello, la cobertura que estos logran se circunscribe de suma importancia como su propia prestación (Paredes, 2017).

Así también se ha detallado que la satisfacción en el usuario es la conformidad entre las propiedades de un servicio, así como de la promoción que se hace de él y la percepción producida por la experiencia del servicio real en relación a cómo la prestación cumple con los datos promocionados y si satisface sus necesidades y expectativas (Vergara, 2011).

EPSEL S.A. es una corporación de naturaleza privada que se regula por sus estatutos, Ley General de Servicios de Saneamiento N° 26338, Ley de la Actividad Empresarial del Estado N° 24948, Ley General de Sociedades N° 26887.

En Chiclayo, la entidad que ofrece la prestación de líquido elemento potabilizado, alcantarillado y sanitario, servicios de laboratorio, control de calidad es EPSEL S.A., la cual necesita satisfacer a los usuarios, hecho que se encuentra condicionado al acierto o frustración respecto del servicio que reciben (Ros, 2016), tratando de cubrir las necesidades al respecto, en la búsqueda del bienestar (Pantoja, 2019).

La perspectiva de los interesados de la prestación de agua y alcantarillado que ofrece EPSEL S.A. debe ser prioridad de lo contrario debilitaría aún más su posición frente a la población, por lo que se precisa del establecimiento de políticas explícitas de calidad desarrollando mecanismos que demanden el cumplimiento de su responsabilidad (Pastor, 2014).

A partir de la realidad problemática expuesta se plantea la pregunta de investigación: ¿Qué relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento, EPSEL S.A., Chiclayo?

La presente investigación se justifica teóricamente, porque con este estudio se busca sumar al conocimiento científico orientado a la búsqueda de la comprensión del problema asociado con la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. Desde el punto de vista práctico el objetivo es lograr que tenga una aplicación en la realidad, mediante las estrategias que se plantean y que contribuyen a la solución de la problemática expuesta y metodológicamente, se emplearon herramientas eficaces y fiables, las que también pueden ser utilizadas en otros trabajos de esta naturaleza.

De la misma forma se formuló el objetivo general: Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento, EPSEL S.A., Chiclayo. De la misma manera se formularon los objetivos específicos para el cumplimiento del objetivo general: identificar el nivel de la calidad del servicio en; establecer el nivel de satisfacción de los usuarios; analizar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento, EPSEL S.A., Chiclayo.

Asimismo, se declaró la hipótesis:  $H_1$ : La calidad del servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento, EPSEL S.A., Chiclayo.  $H_0$ : La calidad del servicio no se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento, EPSEL S.A., Chiclayo.

## II. MARCO TEÓRICO

Sobre el tema, con anterioridad se han realizado diversos estudios, es así que a nivel internacional resalta, el trabajo de Monroy y Urcádiz (2018), se propusieron determinar *la calidad del servicio* de las organizaciones en la Paz, México, expresando que ésta constituye uno de los pilares fundamentales del mejoramiento organizacional y copartícipe de la estructuración de un futuro orientado, en cierta medida, en las competencias ejercitadas, en aras del ofrecimiento de servicios a un mercado cada vez más exigente y extraordinariamente competitivo.

Salazar y Cabrera (2016) *diagnosticaron la calidad de las prestaciones en la preferencia del usuario en Ecuador* y encontraron que, en efecto el servicio al usuario, sobre todo, en la actualidad reviste de singular trascendencia y base central de la existencia de las entidades en el mercado, por lo que es preciso cubrir sus expectativas. El cliente es el rey. Esto implica reflexionar en el sentido que todo servicio debe lograr la satisfacción del cliente.

Morillo y Morillo (2016) tuvieron como propósito determinar la complacencia del cliente y la prestación de calidad en Mérida, Venezuela, quienes concluyeron que, la satisfacción de los usuarios surge en función de la cobertura de sus expectativas, siendo necesario reconocerlas como tales a fin de ofrecer un servicio sobre la base de sus necesidades, en tanto que mayor sea la adaptación, de mayor calidad será la prestación. Una vez adquirida y empleada la prestación, los resultados son contrastados con las expectativas y si se genera concordancia entre ellos, ocurre la revalidación, considerando que la satisfacción del cliente se produce a partir de un proceso de confirmación o desconfirmación.

En el ámbito nacional trasciende el trabajo efectuado por Canzio (2019), quien respecto de la prestación de calidad y el agrado de los interesados señala que, cuando se busca ofrecer un servicio de calidad, éste tiene que ser eficiente, eficaz, apropiado a la demanda, seguro, accesible, mostrar una concurrencia en el tiempo y en el espacio, situaciones que deben estar custodiadas de una entidad responsable, con elemento humano competente, que se encuentre satisfecho con su trabajo en la perspectiva de que su única finalidad implique satisfacer las insuficiencias de los usuarios.

Álvarez y Rivera (2019) desarrollaron una investigación relacionada con el servicio de calidad y su correlación con el agrado de los usuarios, a partir de la cual concluyeron que, actualmente se suelen implementar mecanismos para preservar a un usuario complacido, que contribuye a distarse de la competencia, en la medida que la calidad constituye una faceta de la actividad, que en forma constante se realiza y que con el transcurrir del tiempo permite realizarse mejor, siendo que las entidades tratan de conseguir la mayor cantidad de clientes y no sólo captarlos, sino fundamentalmente, fidelizarlos a través de la cobertura de sus expectativas.

Maturrano (2019), en su estudio sobre el atributo de la prestación y el agrado de los interesados en el gobierno regional de Lima, sede Huacho concluyó que, en todo servicio ofrecido al usuario, la particularidad trascendente que se debe considerar es la calidad, puesto que mediante ella se va a lograr la satisfacción y la cobertura de las insuficiencias de los usuarios y de este modo se garantiza la fidelidad al producto o servicio, para el efecto es pertinente que el compromiso lo asuman todos los integrantes de la entidad, porque no sólo es deber de unos pocos ofrecer atención a los procesos de calidad, sino que se precisa que en conjunto se involucren en el ofrecimiento de los servicios y que estos sean de calidad.

En el plano local, Saldaña (2019) en su estudio respecto de la *gestión del talento humano y calidad del servicio* enfatiza que, en la actualidad las entidades necesitan realizar sus actividades con un componente adicional que les permitirá permanecer vigentes en el agrado de los usuarios, que se debe convertir en el valor agregado y de enorme relevancia, para el caso resulta pertinente que, a su vez se alcance el desarrollo de los integrantes de la entidad que de forma constante se evidenciará en cada accionar que ponen de manifiesto, gestionando sus tareas con eficiencia y eficacia imponiéndole calidad a las prestaciones que brinda la corporación en la que se desempeñan.

A su vez, Gastelo (2017) desarrolló un estudio sobre el *mejoramiento de la gestión de la calidad del servicio en una entidad estatal en Ancash*, por la cual establece que, una inmejorable atención al administrado significa ofrecer un ofrecimiento de servicios de calidad interiorizando que el accionar como empleado estatal en el devenir de los distintos procedimientos de gestión que se llevan a cabo

tienen un impacto en el servicio definitivo que la organización suministra a la ciudadanía, sin soslayar el interés que se debe poner de manifiesto por evaluar en forma permanente todo aquello que tiene que ver con la calidad del servicio y planificar acciones en la búsqueda de su perfeccionamiento, situaciones que han sido consideradas en este trabajo.

Los estudios antedichos han contribuido a la realización de la presente investigación, haciendo lo propio ciertos cuerpos de saberes sistematizados, así la teoría de las expectativas de Vroom (1979), citado por Coromoto y Villón (2017), alega que en cada persona subsisten a hasta tres elementos que precisan la motivación para lograr los propósitos personales que entrañan la fuerza de voluntad, la apreciación del sujeto entre la productividad y el logro de lo que se propone, cuya importancia radica en el interés que se percibe de la subjetividad y la variabilidad de las fuerza motivadoras.

La teoría de las expectativas fue desarrollada para predecir los niveles de motivación de las personas, en especial en el, escenario de las labores; parte de la determinación de que el ser humano adoptará una acción cuando considere que sus esfuerzos lo encaminarán a un desempeño idóneo, el cual debe traer resultados favorables (Marulanda et al., 2013).

La satisfacción de los usuarios constituye la apreciación del nivel de cumplimiento para el establecimiento de requisitos (Konopaske et al., 2018), siendo así, en la ISO 9001: 2015 se determina que, la entidad requiere desarrollar el monitoreo de las apreciaciones de los usuarios del nivel en que se efectúa el cumplimiento de sus insuficiencias y expectativas(Organización Internacional para la Estandarización, 2015), se necesita reconocer el esfuerzo, la responsabilidad y la promoción de los trabajadores (Cuesta, 2020), a fin de que ofrezcan un buen servicio y como tal alcanzar la satisfacción de los usuarios.

De la misma manera, la teoría de la calidad Total de Deming (1989), citado por Ahuja et al. (2020) postula la calidad como la interpretación de las necesidades subsiguientes de los usuarios con particularidades apreciables de cierto modo, no sin antes de ofrecer el producto o servicio, el productor debe certificar que éste

satisface ciertos requisitos, considerando la relevancia de la comprensión y la complacencia de las insuficiencias y esperanzas de los interesados.

La calidad tiene una connotación difusa, la cual varía en razón de las perspectivas de los usuarios (Acevedo, 2017), para el efecto se demanda realizar una valoración, establecer comparaciones con un referente ideal, cada ser humano asume una concepción diferente respecto a calidad, no obstante, lo que no se debe desconocer es que existe consenso en el hecho de que se habla de calidad en la medida que se encuentran superadas todas las expectativas del producto o servicio (Fonseca, 2019), por lo que, la calidad no es solamente calidad generada, sino y sobre todo, calidad apreciada (Marmolejo, Arango y Padilla, 2017).

Como es de apreciarse, de acuerdo con Robledillo y Velásquez (2013), una entidad gestionada mediante un sistema de calidad total necesita reconocer por anticipado los niveles vigentes sobre el tema y de los resultados alcanzados, realizando una autoevaluación, proceso que contribuye a la producción de un saber y percepción de los distintos elementos de una corporación inmiscuyendo a los colaboradores en cada proceso (López, 2014).

En este marco, para garantizar la calidad es pertinente tener en cuenta una herramienta basada en el ciclo de Deming, conocido como calidad total, estrategia que se sustenta en el lineamiento de mejora continua de la gestión de calidad en las entidades (Granados, 2013), en la perspectiva que se circunscribe como un símbolo de mejora permanente de las organizaciones (Buenaño y Tierra, 2017).

La teoría del desarrollo a escala humana de Max-neef (1998) que sostiene el presente estudio refiere que un desarrollo humano de esta índole se encuentra encaminado, en gran magnitud, a la satisfacción de las insuficiencias humanas, para el efecto, demanda de una nueva manera de realizar la interpretación del entorno, produciendo la obligación de valorar la realidad, los individuos y sus actuaciones de un modo distinto a lo convenido. El reto estriba en que planeadores, administradores y gerentes deben tener la capacidad de manejar el enfoque de las necesidades humanas y a partir del cual orientar su accionar y pretensiones.

El mejor proceso de desarrollo será el que contribuya a fortalecer el nivel de vida de las personas, el cual estará sujeto a las contingencias que estos adviertan en lo que significa la satisfacción adecuada sus insuficiencias

primordiales (Rodríguez, 2016), las cuales son similares en todas las culturas y en todas las etapas históricas (Mego, 2016), relacionadas por un lado con las necesidades de estar, hacer, ser, tener hacer y por otra, con las que se encuentran asociadas con la manutención, protección, apego, comprensión, participación, recreación, identificación y libertad.

En esta perspectiva en armonía con este escenario, la actitud para complacer una insuficiencia se encuadra como un impulso motivador que trae consigo una respuesta comportamental en los usuarios de EPSEL S.A., Chiclayo.

La teoría de la calidad del servicio de Albrecht (2001) expresa que un cliente es el ser humano más trascendente en cualquier entidad, el mismo que no se encuentra subordinado a nadie, por el contrario, la entidad está a su servicio. Un usuario no debe ser considerado una complicación y no se le favorece cuando se le atiende, no se le tiene que considerar un extraño. Es una persona con sentimientos y merece un buen trato, a quien siempre se le debe ofrecer una prestación de buena calidad.

El servidor que atiende al usuario debe hacerlo con gentileza, amabilidad y cortesía, interesándose por todas sus solicitudes y esmerándose porque lo que ofrece se encuentre acorde con lo requerido y por consiguiente, el interesado se moviliza muy contento, por el trato recibido (Albrecht, 2001), cuyas habilidades deben ser previstas por el gobierno regional de Tumbes, considerando que, la calidad encarna un componente estratégico primordial para que las entidades logren la competitividad en el tránsito del tiempo (Mariño et al., 2016).

En este contexto, la calidad del servicio como una de las variables de estudio, se entiende que constituye uno de los pilares fundamentales del fortalecimiento de la entidad y copartícipe de la construcción de un porvenir orientado en gran magnitud en las competencias ejercitadas para ofrecer servicios acordes con una demandante realidad (Monroy y Urcádiz, 2019).

Ante lo cual, la calidad debe entenderse como un factor vivo, en permanente evolución y construcción, que ha adquirido otras connotaciones en el devenir del tiempo y de manera simultánea en los escenarios de ofrecimiento de servicios



(Araujo y Borrego, 2017), es decir los atributos tangibles-productos- e intangibles-servicios que se ofrecen a los usuarios (Vera y Trujillo, 2017).

La calidad es comprendida como aquel parangón entre las expectativas de los usuarios con la apreciación del servicio, el cual es clave para la subsistencia de la entidad, por tanto, se involucra como el elemento primordial y central del éxito o fracaso institucional, por lo que una corporación equipara o supera las expectativas de los clientes, si es que en todo instante busca satisfacer a las innumerables necesidades estará ofreciendo un servicio de calidad (Arciniegas y Mejías, 2017).

Sobre el tema, la seguridad como dimensión de la variable de estudio implica aquellas acciones o actividades acogidas por una persona o una entidad para prevenir, remediar o mitigar la ocurrencia o surgimiento de un hecho auténtico o potencial para la seguridad de los servicios que se le ofrece al cliente (Roque et al., 2019), por ello simboliza la animosidad de la gente cuando focaliza sus inconvenientes en el poder de una organización y tiene absoluta certeza en que se resolverá de la mejor manera posible (Buenaño, 2019).

La empatía involucra la ligazón sólida entre dos individuos, siendo importante para entender el mensaje de los demás, infiriendo los sentimientos y aspiraciones de la gente del entorno (Salazar y Cabrera, 2016), para el efecto la corporación necesita ofrecer atención personalizada a los clientes, preocuparse de sus mejores intereses, comprender las insuficiencias específicas de los usuarios, así como mostrar horarios de atención apropiados para todos los clientes (Matsumoto, 2014), servicio adecuado al gusto del usuario.

La fiabilidad se asocia con la actitud para implementar la prestación de manera confiable y escrupulosa; es decir la entidad cumple con la provisión del servicio (Yovera y Rodríguez, 2018). El usuario está en la necesidad de indagar sobre la competencia técnica de la entidad para proporciona la prestación del modo más ventajoso, comprende el juicio de garantía, cumplimiento de los horarios precisados, así como información clara y precisa (Ganga, Alarcòn y Pedraja, 2019).

La interacción humana para suministrarla es pertinente propiciarla entre la organización y el cliente, entendiendo que, la predisposición de los otros no es suficiente, por eso es que debe supeditarse a relaciones colaborativas y de coordinación (Gutierrez, 2018), produciendo escenarios para comprender lo que

aprecian los del entorno, siendo coherente ponerse en el lugar de los demás (Ministerio de Educación, 2016).

La capacidad de respuesta es entendida como la predisposición que se evidencia para ofrecer apoyo a los interesados minimizando la prestación rígida, cumpliendo a tiempo con la responsabilidad prevista (Rogel, 2018), siendo el desafío de la entidad desarrollar la capacidad de respuesta para responder ante un contexto cambiante y retador, en el que la dinámica utilizada puede encaminar el despliegue hacia resultados anhelados (Demuner et al., 2018).

En este marco, la satisfacción de los usuarios comprende otra variable de estudio y es percibida como el grado de cumplimiento por parte de la entidad suministradora del servicio en cuanto a las expectativas y apreciaciones que los usuarios expresan, considerando los servicios que la institución brinda (Montalvo et al, 2020), se encuentra determinada por las expectativas, insuficiencias de corte individual, por eso es que el nivel de satisfacción que logre un usuario será distinto aun cuando sean atendidos en el mismo lugar.

La satisfacción de los usuarios ocurre cuando un servicio supera las expectativas de los clientes (Huamán, 2017), se muestra en función del número o el porcentaje total de usuarios, cuyas experiencias exceden ciertos límites de satisfacción, considerando que ésta es individual y difiere entre seres humanos, de ahí que suele ser muy complejo apreciarla directamente (Dávila, 2019), entonces la razón de ser de EPSEL S.A. constituye brindar un servicio que garantice la cobertura de las insuficiencias de los usuarios (Castañeda, 2018).

En esta línea, las expectativas como dimensión de la variable de estudio comprenden las creencias respecto de la entrega del servicio, que a su vez sirven como patrones de referencia para juzgar el desenvolvimiento de la entidad (Ortiz, 2019), en cuyo ámbito los usuarios postulan una concepción de qué es lo desean alcanzar del servicio, por eso es relevante hacer entrega un mejor servicio para que el cliente satisfaga lo que espera.

La confianza como dimensión de la satisfacción de los usuarios es la percepción del usuario sobre la capacidad de la organización para suministrar un servicio de calidad, retener a los clientes y precisar el grado en que éstos se

manifestarán de mejor forma respecto del servicio recibido (Hosmer, 2015), a partir de la cobertura de sus expectativas.

La confianza comprende un factor clave en aquellos casos en los que los seres humanos hacen frente a contingencias en las que los datos de los que se dispone no son completos, debido a que minimiza la sensación de inseguridad, por ello las entidades se encuentran en la necesidad de dar señales creíbles que ayuden a las necesidades de los usuarios (Sanz et al., 2015).

Asimismo se ha conceptualizado a la dimensión de calidad técnica y funcional como aquella prestación tecnológica que recibe el ciudadano que cubre la expectativa instrumental y genera un beneficio que se refleja en la sociedad (Lopez, 2018), hace mención a la manera en que se ofrece el servicio, al amparo de un abanico de estrategias y lineamientos que buscan dinamizar a la entidad con el fin de lograr una mejor satisfacción de los usuarios al menor costo, lo cual implica resolver en forma satisfactoria la participación de los clientes, a partir de la cobertura de las expectativas cifradas en los servicios ofrecidos.

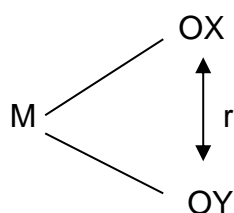
A su vez, el valor percibido comprende la apreciación que tiene el usuario de establecer un parangón entre los beneficios obtenidos de un servicio y los costos o esfuerzos percibidos (García et al.), siendo de tal relevancia que ciertos expertos sugieren que las entidades deben convertirse en suministradoras de valor en torno a sus clientes.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es básica, en la medida que está orientada al conocimiento de los aspectos esenciales de los fenómenos observables o de las relaciones que fijan las variables (Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, 2018) respecto de la relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A., Chiclayo.

Esta investigación fue de diseño no experimental correlacional, el cual según Hernández et al. (2014) se materializa sin que de manera intencional se manipulen las variables de análisis, además que únicamente se apoya en el reconocimiento y presentación del fenómeno como tal, en el interior del campo delimitado. Fue correlacional, porque se comenzó a comprender el grado de conexión que existe entre dos variables en un entorno en especial (Hernández y Mendoza, 2018), de la forma que se identifica en la imagen siguiente:



Dónde:

M : Muestra

Ox: Observación de la variable 1

Oy: Observación de la variable 2

r: Relación entre las variables

#### 3.2. Variables y operacionalización

La variable calidad del servicio comprendió la búsqueda de la satisfacción de las innumerables necesidades de los usuarios (Arciniegas y Mejías, 2017), la cual fue operacionalizada en razón de las dimensiones seguridad, empatía,

fiabilidad, interacción humana, capacidad de respuesta; las cuales serán valoradas a partir de la implementación del instrumento pertinente.

La satisfacción de los usuarios ocurre cuando un servicio supera las expectativas de los clientes (Huamán, 2017), su operacionalización se realizó en razón de las dimensiones expectativas, confianza, calidad técnica y funcional y valor percibido, las cuales han sido valoradas a partir de la implementación del instrumento correspondiente.

Los indicadores han contribuido a la medición de las características de las variables de manera holística en función de las respectivas dimensiones. Se utilizó la escala ordinal respetando la jerarquía de las observaciones (Hernández et al., 2014). La operacionalización de las variables se considera en la matriz correspondiente agregada en anexos.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

La población como manifiesta Hernández et al. (2014), son todos aquellos seres humanos, que concentran las mismas características en relación a un problema sobre el cual se lleva a cabo la investigación.

En la presente investigación, los criterios de inclusión determinaron al grupo de estudio seleccionado. Estuvo integrado por 85 colaboradores de EPSEL S.A., Chiclayo, cuyas características son las siguientes: hombres y mujeres. Sus edades oscilan entre 24 a 60 años. Escolaridad: Secundaria y superior.

Los criterios de exclusión se relacionan con aquella situación que no registra la población y que produce su excepción del estudio (Hernández y Mendoza, 2018), que en este caso corresponde a los mayores de 60 años, los menores de 24 años y las personas con secundaria incompleta; siendo que, la unidad de análisis estará configurada por los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A., Chiclayo.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica implica un conjunto de procesos y reglas que se orientan a precisar la vinculación con el objetivo o sujeto de la investigación (Sánchez et al., 2018), Se utilizó la técnica de la encuesta en el presente estudio. Coadyuvó a obtener datos reales en aras de valorar muy de cerca la importancia del problema.

El cuestionario fue el instrumento utilizado para el recojo de información, conformado por una gama de reactivos en torno a las variables de estudio (Hernández y Mendoza, 2018). Se consiguió datos muy significativos y pertinentes para la investigación. El instrumento muestra pertinencia, congruencia y coherencia en relación con la descripción de la problemática.

La validación la realizaron tres expertos con grado académico de doctor o maestro, quienes precisaron la claridad, relevancia y pertinencia de los ítems y dieron la correspondiente conformidad.

La confiabilidad fue determinada por el Alfa de Cronbach, herramienta que sus valores se encuentran establecidos 0 y 1 donde al obtener un coeficiente 0 se comprende como una nula confiabilidad y al obtener 1 manifiesta una máxima confiabilidad (Santos, 2017).

### **3.5. Procedimientos**

Después de la validación del instrumento se procedió a generar los espacios para realizar la aplicación de la prueba piloto con miras a la determinación de la confiabilidad, a través del coeficiente Alfa de Cronbach. Todo con la finalidad de implementar de manera apropiada el instrumento en el correspondiente trabajo de campo.

Se requirió la autorización a EPSEL S.A. para gestionar la investigación. Se contactó con los integrantes del grupo de estudio para ofrecerles orientaciones al respecto, así como también pedirles su intervención durante el espacio que demande la aplicación del instrumento por el lapso de dos semanas.

El cuestionario fue implementado vía online, debido al estado de confinamiento social a causa de la COVID-19, empleando documentación específica. A posteriori

se realizó la codificación y registro de información, mediante el programa estadístico SPSS para el procesamiento y análisis respectivo.

### **3.6. Método de análisis de datos**

En el procesamiento de datos, se utilizó el Programa Excel para la tabulación de las respuestas, colocando el valor correspondiente de cada pregunta y luego serán transferidos al SPSS. Para los análisis descriptivos se empleó las tablas de frecuencias y porcentajes. El análisis correlacional y contrastación de hipótesis se efectuó a través de la prueba no paramétrica de Spearman (Rho).

### **3.7. Aspectos éticos**

La realización de la investigación requirió del compromiso de aportaciones precisas a la sociedad y del ofrecimiento del reconocimiento científico y oficial, hechos que constituyeron una demanda moral en la perspectiva de un análisis específicamente meritorio empleando de modo responsable los datos recogidos, omitiendo aquellos que ya han sido verificados.

Se asumió todas las consecuencias que se pudieron mostrar a lo largo de la investigación, adecuándose a la legitimidad y a los mandatos éticos que rigen el estudio cuando son los seres humanos quienes participan. Se respetó la autoría de las fuentes de información y se usó el estilo APA para la redacción.

Se cumplió con los lineamientos de la bioética como no producir perjuicio alguno de manera deliberada, sin solicitar algo a cambio, actuando de modo autónomo y apegado a las normas. Observancia de los elementos trascendentes del código de ética en materia de investigación de la universidad o de la entidad que accedió al estudio.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

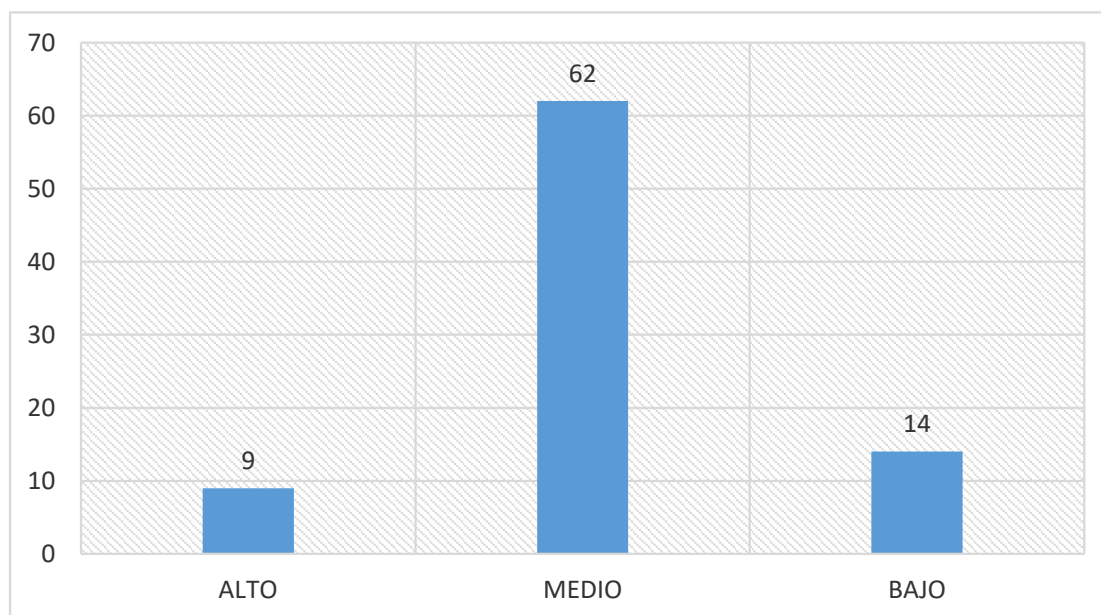
*Nivel de calidad del servicio en EPSEL S.A., Chiclayo*

Niveles	F	%
Alto	9	10,59
Medio	62	72,94
Bajo	14	16,47
Total	85	100

*Fuente: elaboración propia*

**Figura 1**

*Nivel de calidad del servicio en EPSEL S.A., Chiclayo*



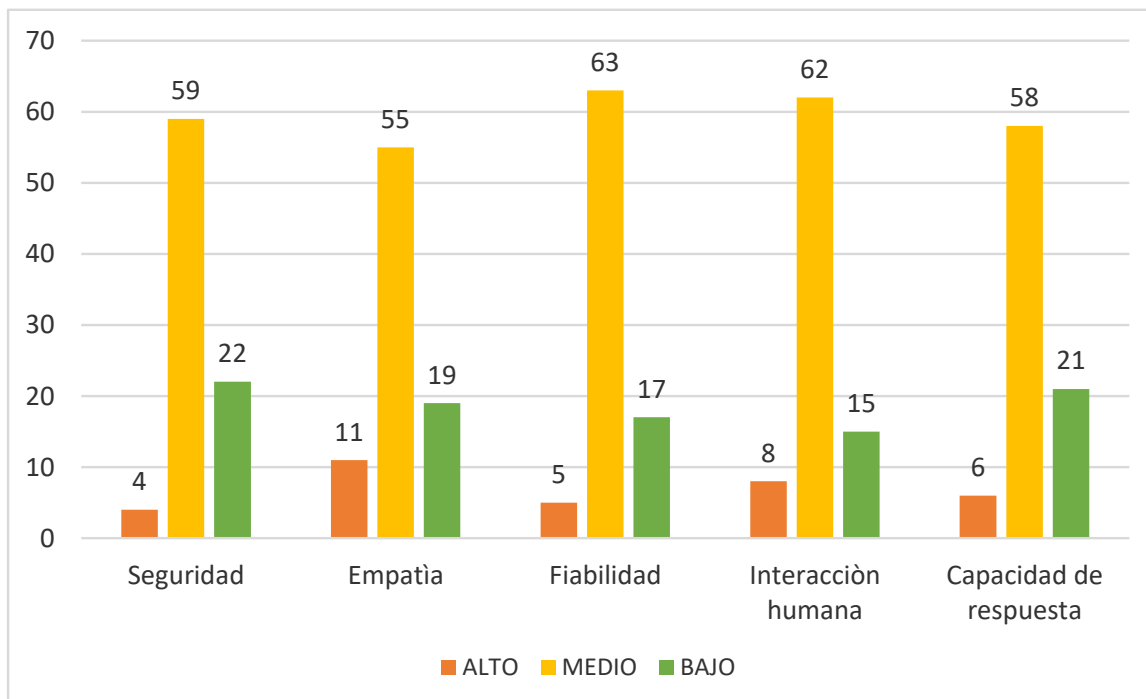
*Fuente: Tabla 1*

Tal como se aprecia en la tabla 1, respecto del nivel de la calidad del servicio en EPSEL S.A., Chiclayo, la mayoría de los servidores lo perciben en un nivel medio, es decir el 72,94 %; en tanto que, 16,47%, en el nivel bajo 10,59%, en el nivel alto.



**Figura 2**

*Nivel de calidad del servicio en EPSEL S.A., Chiclayo, según dimensiones*



*Fuente: elaboración propia*

De la figura 1 se deduce que el nivel de calidad del servicio en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A., Chiclayo la mayoría de los integrantes de estudio lo aprecian en un nivel medio. 69,41%, en seguridad; 64,71%, en empatía; 74,11%, en fiabilidad; 72,94%, en interacción humana y 68,23%, en capacidad de respuesta.

**Tabla 2**

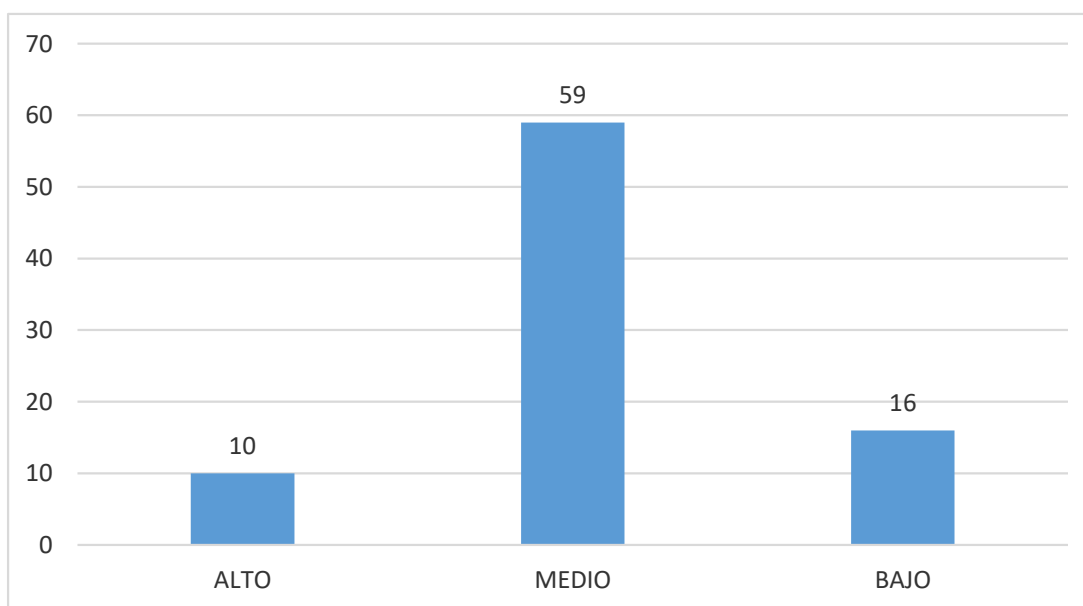
*Nivel de satisfacción de los usuarios en EPSEL S.A., Chiclayo*

Niveles	f	%
Alto	10	11,76
Medio	59	69,41
Bajo	16	8,83
Total	85	100

*Fuente: elaboración propia*

**Figura 3**

*Nivel de satisfacción de los usuarios en EPSEL S.A., Chiclayo*

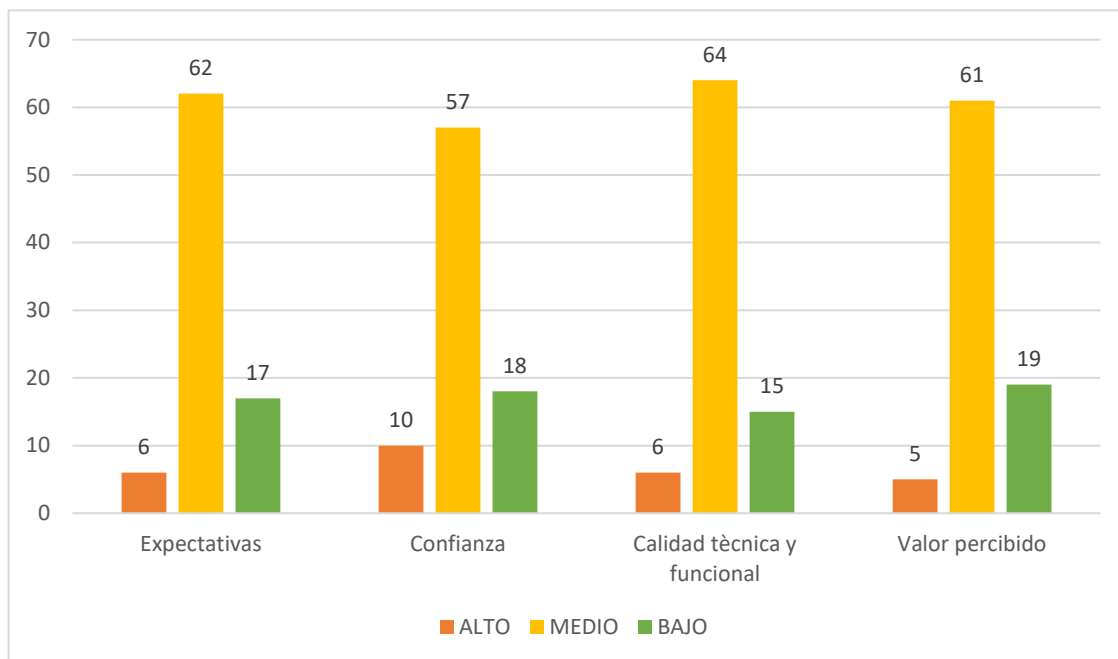


*Fuente: Tabla 2*

Tal como se aprecia en la tabla 2, respecto del nivel satisfacción de los usuarios en EPSEL S.A., la mayoría de los integrantes del grupo de estudio lo perciben en un nivel medio, es decir un 69,41 %; en tanto que, el 8,83%, en el nivel bajo y un 11,76%, en el nivel alto.

**Figura 4**

*Nivel de satisfacción de los usuarios en EPSEL S.A., Chiclayo, según dimensiones*



*Fuente: elaboración propia*

De la figura 2, sobre el nivel de satisfacción de los usuarios en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A., Chiclayo, la mayoría de los integrantes del grupo de estudio lo aprecian en un nivel medio. 62 de ellos, el 72,94%, en expectativas; 57(67,05%), en confianza; 64(75,94%), en calidad técnica y funcional y 61(71,76%), en valor percibido.

**Tabla 3***Prueba de hipótesis****Coefficiente de correlación de Spearman (Rho)***

		V1: Calidad del servicio	V2: Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	V1: Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	1.000
	Sig (bilateral)		.685
	N		.000
	V2: Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	.685
	Sig (bilateral)		1.000
	N		.000

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

Tal como se aprecia en la tabla 3 el nivel de significancia encontrado  $p=0,000$  es menor que  $\alpha = 0,05$ . Por tanto se admite la hipótesis formulada. Se concluye que las variables se relacionan de manera directa, como se demuestra con el coeficiente de correlación de Spearman  $Rho = 0,685$

**Tabla 4**

*Relación entre las dimensiones de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en EPSEL S.A., Chiclayo.*

		Seguridad		Expectativas	
		Seguridad	Coeficiente de correlación	1.000	.478
	Sig (bilateral)				.000
	N	85			85
expectativas	Coeficiente de correlación	.478		1.000	
	Sig (bilateral)	.000			
	N	85			85
		Empatía		Confianza	
		Empatía	Coeficiente de correlación	1.000	.486
	Sig (bilateral)				.000
	N	85			85
Confianza	Coeficiente de correlación	.486		1.000	
	Sig (bilateral)	.000			
	N	85			85
		Fiabilidad		Calidad técnica y funcional	
		Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1.000	-.452
	Sig (bilateral)				.000
	N	85			85
Calidad técnica y funcional	Coeficiente de correlación	-.452		1.000	
	Sig (bilateral)	.000			
	N	85			85
		Interacción humana		Valor percibido	
		Interacción humana	Coeficiente de correlación	1.000	.485
	Sig (bilateral)				.000
	N	85			85
Valor percibido	Coeficiente de correlación	.485		1.000	
	Sig (bilateral)	.000			
	N	85			85

*Fuente: elaboración propia*

De la tabla 4 se infiere que existe correlación directa entre las dimensiones de calidad del servicio y satisfacción de los usuarios. Así en las dimensiones seguridad y expectativas se evidencia una correlación Spearman  $Rho = .478$ ; empatía y confianza,  $Rho = .486$ ; fiabilidad y calidad técnica y funcional,  $Rho = .452$ ; interacción humana y valor percibido,  $Rho = .485$ .

## V. DISCUSIÓN

De los hallazgos alcanzados respecto del nivel de la calidad del servicio, el grupo de estudio lo percibe en un nivel medio. El 69.41%, en seguridad; 64.71%; en empatía; 74.11%, en fiabilidad; 72.94%, en interacción humana y el 68.23%, en capacidad de respuesta. Ante lo cual, EPSEL S.A., Chiclayo necesita optimizar estos procesos, comprendiendo que la calidad es una parte de las acciones que en forma cotidiana contribuye a que las personas se desarrollen mejor como colaboradores, miembros de equipos de trabajo y como seres humanos soslayando el escenario en el que se desenvuelven, ya sea a nivel mundial, nacional o local (Ñahuirima, 2015). Espacios en que las corporaciones se inquietan sobremanera en el servicio que ofrecen a los usuarios para mantenerlos a gusto tratando de satisfacer todas sus expectativas.

Un estudio al respecto realizó Canzio (2019), quien respecto del servicio de calidad y la complacencia del usuario señaló que, cuando se busca ofrecer un servicio de calidad, éste tiene que ser eficiente, eficaz, apropiado a la demanda, seguro, accesible, mostrar una concurrencia en el tiempo y en el espacio, situaciones que deben estar custodiadas de una entidad responsable, con elemento humano competente, que se encuentre satisfecho con su trabajo en la perspectiva de que su única finalidad implique satisfacer las insuficiencias de los usuarios.

Álvarez y Rivera (2019) desarrollaron una investigación relacionada al servicio de calidad y su correlación con la complacencia de los usuarios, a partir de la cual concluyeron que, actualmente se suelen implementar mecanismos para tener al interesado complacido, lo cual contribuye a distarse de la competencia, en la medida que la calidad constituye una faceta de la actividad, que en forma constante se realiza y que con el transcurrir del tiempo permite realizarse mejor, siendo que las entidades tratan de conseguir la mayor cantidad de clientes y no sólo captarlos, sino fundamentalmente, fidelizarlos a través de la cobertura de sus expectativas.

La investigación de Monroy y Urcádiz (2018) sirvió de soporte al análisis de los resultados. Estos expertos se propusieron determinar *la calidad del servicio* de las organizaciones en la Paz, México, expresando que ésta implica la base del mejoramiento organizacional y copartícipe de la estructuración de un futuro

orientado, en cierta medida, en las competencias ejercitadas, en aras del ofrecimiento de servicios a un mercado cada vez más exigente y extraordinariamente competitivo.

La teoría de la calidad Total de Deming (1989), citado por Ahuja, et.al. (2020), por su parte ha reforzado este análisis. Postula la calidad como la glosa de las necesidades subsiguientes de los usuarios con particularidades apreciables de cierto modo, no sin antes de ofrecer el producto o servicio, el productor debe certificar que éste satisface ciertos requisitos, considerando la relevancia de la comprensión y la complacencia de las insuficiencias y esperanzas de los clientes.

La calidad tiene una connotación difusa, la cual varía en razón de las perspectivas de los usuarios (Acevedo, 2017), para el efecto se demanda realizar una valoración, establecer comparaciones con un referente ideal, cada ser humano asume una concepción diferente respecto a calidad, no obstante, lo que no se debe desconocer es que existe consenso en el hecho de que se habla de calidad en la medida que se encuentran superadas todas las expectativas del producto o servicio (Fonseca, 2019), por lo que, la calidad no es solamente calidad generada, sino y sobre todo, calidad apreciada (Marmolejo, Arango y Padilla, 2017).

Como es de apreciarse, de acuerdo con Robledillo y Velásquez (2013), una entidad gestionada mediante un sistema de calidad total necesita reconocer por anticipado los niveles vigentes sobre el tema y de los resultados alcanzados, realizando una autoevaluación, proceso que contribuye a la producción de un saber y percepción de los distintos elementos de una corporación inmiscuyendo a los colaboradores en cada proceso (López, 2014).

En este marco, para garantizar la calidad es pertinente tener en cuenta una herramienta basada en el ciclo de Deming, conocido como calidad total, estrategia que se sustenta en el lineamiento de mejora continua de la gestión de calidad en las entidades (Granados, 2013), en la perspectiva que se circunscribe como un símbolo de mejora permanente de las organizaciones (Buenaño y Tierra, 2017).

Maturrano (2019), en su estudio sobre el servicio de calidad y el agrado del cliente en el *gobierno regional de Lima, sede Huacho*, que ha contribuido al fortalecimiento de este análisis. Concluyó que, en todo servicio ofrecido al usuario,

la particularidad trascendente que se debe considerar es la calidad, puesto que mediante ella se va a lograr la satisfacción y la cobertura de las insuficiencias de los usuarios y de este modo se asegure la lealtad al producto o servicio, para el efecto es pertinente que el compromiso lo asuman todos los integrantes de las entidad, porque no sólo es deber de unos pocos ofrecer atención a los procesos de calidad, sino que se precisa que en conjunto se involucren en el ofrecimiento de los servicios y que estos sean de calidad.

En buena cuenta implica que el ofrecimiento del buen servicio debe ser una práctica constante en EPSEL,SA, Chiclayo, para conseguirlo, efectivamente, necesita prestar una considerable atención a la calidad por ser un elemento fundamental para la satisfacción de los usuarios en aras de lograr la continuidad y la mayor competitividad (García, 2015), en la medida que puede implicar un trascendente valor adicional favorable al usuario una significativa ventaja competitiva para la entidad(Burgos, 2014).

La teoría de la calidad del servicio de Albrecht (2001) ha servido de refuerzo al presente análisis. Expresa que un cliente es el ser humano más trascendente en cualquier entidad, el mismo que no se encuentra subordinado a nadie, por el contrario, la entidad está a su servicio. Un usuario no debe ser considerado una complicación y no se le favorece cuando se le atiende, no se le tiene que considerar un extraño. Es una persona con sentimientos y merece un buen trato, a quien siempre se le debe ofrecer una prestación de calidad.

El servidor que atiende al usuario debe hacerlo con gentileza, amabilidad y cortesía, interesándose por todas sus solicitudes y esmerándose porque lo que ofrece se encuentre acorde con lo requerido y por consiguiente, el interesado se moviliza muy contento, por el trato recibido (Albrecht, 2001), cuyas habilidades deben ser previstas por la EPSEL S.A., Chiclayo, considerando que, la calidad encarna un componente estratégico primordial para que las entidades logren la competitividad en el tránsito del tiempo (Mariño, Rubio y Rodríguez, 2016).

De los resultados obtenidos respecto del nivel de satisfacción de los usuarios, el grupo de estudio lo percibe en un nivel medio. El 72,94%, en expectativas; 67.05%, en confianza; 75.94%, en calidad técnica y funcional y el



71.76%, en valor percibido. Ante ello, EPSEL S.A., Chiclayo necesita optimizar estos procesos debe orientarse a ofrecer sus servicios orientados a la satisfacción de las insuficiencias de los clientes (Guzmán, 2018). Las prestaciones de servicios muestran una relevancia trascendental en toda la comunidad en tanto resultan primordiales para el fortalecimiento del nivel de vida de los seres humanos, por ello la cobertura que estos logran se circunscribe de suma importancia como su propia prestación (Paredes, 2017).

Morillo y Morillo (2016) tuvieron como propósito determinar la complacencia del interesado y el servicio de calidad en Mérida, Venezuela, quienes concluyeron que, la satisfacción de los usuarios surge en función de la cobertura de sus expectativas, siendo necesario reconocerlas como tales a fin de ofrecer un servicio sobre la base de sus necesidades, en tanto que mayor sea la adaptación, de mayor calidad será la prestación y una vez adquirido y empleada el servicio, los resultados son contrastados con las expectativas y si se genera coincidencia entre ellos, ocurre la confirmación, considerando que la satisfacción del cliente se produce a partir de un proceso de confirmación o desconfirmación.

A su vez, Gastelo (2017) desarrolló un estudio sobre el fortalecimiento de la administración de la calidad del servicio en una entidad estatal en Ancash, por la cual establece que, una inmejorable atención al administrado significa ofrecer un ofrecimiento de servicios de calidad interiorizando que el accionar como empleado estatal en el devenir de los distintos procedimientos de gestión que se llevan a cabo tienen un impacto en el servicio definitivo que la organización suministra a la ciudadanía, sin soslayar el interés que se debe poner de manifiesto por evaluar en forma permanente todo aquello que tiene que ver con la calidad de la atención y planificar acciones en la búsqueda de su perfeccionamiento, situaciones que han sido consideradas en este trabajo.

La teoría de las expectativas de Vroom (1979), citado por Coromoto y Villón (2017) ha reforzado esta discusión de resultados. Alega que en cada persona subsisten a hasta tres elementos que precisan la motivación para lograr los propósitos personales que entrañan la fuerza de voluntad, la apreciación del sujeto entre la productividad y el logro de lo que se propone, cuya importancia radica en

el interés que se percibe de la subjetividad y la variabilidad de las fuerzas motivadoras.

La teoría de las expectativas fue desarrollada para predecir los niveles de motivación de las personas, en especial, el escenario de las labores; parte de la determinación de que el ser humano adoptará una acción cuando considere que sus esfuerzos lo encaminarán a un desempeño idóneo, el cual debe traer resultados favorables (Marulanda, Montoya y Velez, 2013).

La satisfacción de los usuarios constituye la apreciación del nivel de cumplimiento para el establecimiento de requisitos (Konopaske, Ivancevich y Matteson, 2018), siendo así, en la ISO 9001: 2015 se determina que, la entidad requiere desarrollar el monitoreo de las apreciaciones de los usuarios del nivel en que se efectúa el cumplimiento de sus insuficiencias y expectativas (Organización Internacional para la Estandarización, 2015), se necesita reconocer el esfuerzo, la responsabilidad y la promoción de los trabajadores (Cuesta, 2020), a fin de que ofrezcan un buen servicio y como tal alcanzar la complacencia de los interesados.

La satisfacción en el usuario es la conformidad entre las propiedades de un servicio, así como de la promoción que se hace de él y la percepción producida por la experiencia del servicio real en relación a cómo la prestación cumple con los datos promocionados y si satisface sus necesidades y expectativas (Vergara, 2011).

EPSEL S.A. es una corporación de derecho privado se rige por sus estatutos, Ley General de Servicios de Saneamiento N° 26338, Ley de la Actividad Empresarial del Estado N° 24948, Ley General de Sociedades N° 26887.

En Chiclayo, la entidad que ofrece el servicio de agua potable, alcantarillado sanitario, servicios de laboratorio, control de calidad es EPSEL S.A., la cual necesita satisfacer a los usuarios, hecho que se encuentra condicionado al acierto o frustración respecto del servicio que reciben (Ros, 2016), tratando de cubrir las necesidades al respecto, en la búsqueda del bienestar (Pantoja, 2019).

La teoría del desarrollo a escala humana de Max-neef (1998) ha servido de aporte al presente análisis. Sostiene el presente estudio refiere que un desarrollo humano de esta índole se encuentra encaminado, en gran magnitud, a la

satisfacción de las insuficiencias humanas, para el efecto, demanda de una nueva manera de realizar la interpretación del entorno, produciendo la obligación de valorar la realidad, las personas y sus actuaciones de un modo diferente a lo convenido. El reto estriba en que planeadores, administradores y gerentes deben tener la capacidad de manejar el enfoque de las necesidades humanas y a partir del cual orientar su accionar y pretensiones.

El mejor proceso de desarrollo será el que contribuya a fortalecer los niveles de vida de las personas, el cual estará sujeto a las contingencias que estos adviertan en lo que significa la satisfacción adecuada sus insuficiencias primordiales (Rodríguez, 2016), las cuales son similares en todas las culturas y en todas las etapas históricas (Mego, 2016), relacionadas por un lado con las necesidades de estar, tener hacer, ser y con las que se encuentran asociadas con la manutención, protección, apego, comprensión, participación, recreación, identificación y libertad.

En esta perspectiva en armonía con este escenario, la actitud para complacer una insuficiencia se encuadra como un impulso motivador que trae consigo una respuesta comportamental en los usuarios de EPSEL S.A., Chiclayo. Esta se encuentra determinada por las expectativas, insuficiencias de corte individual, por eso es que el nivel de satisfacción que logre un usuario será distinto aun cuando sean atendidos en el mismo lugar.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Los hallazgos revelan que la calidad de servicio en EPSEL S.A., Chiclayo necesita ser fortalecido, puesto que, el grupo de estudio lo percibe en un nivel medio, el 72,94%, lo cual implica que la entidad debe instituir el servicio como una cualidad inherente de la satisfacción de las necesidades implícitas y explícitas de los usuarios.
2. El nivel de satisfacción de los usuarios en EPSEL SA, Chiclayo, el 69,41% lo aprecia en el nivel medio, por lo que la entidad necesita ofrecer un servicio que se encuentre acorde con las expectativas de la población.
3. La calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en EPSEL S.A., Chiclayo muestra una correlación directa moderada, así se evidencia en el coeficiente de correlación de Spearman  $Rho = 685$ .

## **VII. RECOMENDACIONES**

Al gerente general de EPSEL S.A., Chiclayo se sugiere establecer un sistema de estrategias por las cuales se fortalezca la calidad del servicio que ofrece a sus usuarios en la dinámica de una gestión que satisfaga las expectativas de las personas que acuden diariamente a la entidad.

Se recomienda al gerente de recursos humanos de EPSEL S.A., Chiclayo a optimizar la satisfacción laboral de los servidores ofreciéndoles un buen ambiente de trabajo y mejor calidad de servicio.

A los funcionarios y trabajadores EPSEL S.A., Chiclayo a considerar este estudio como una herramienta de apoyo al fortalecimiento de la calidad del servicio y la satisfacción laboral en la entidad.

## REFERENCIAS

- Acevedo, A. (2017). *¿Por qué calidad y no excelencia educativa? Una breve reflexión sobre la calidad educativa en Colombia*. Revista Latinoamericana de Ensayo y opinión, 20. <http://critica.cl/educacion/por-que-calidad-y-no-excelencia-educativa-una-breve-reflexion-sobre-la-calidad>
- Ahuja, L., Yépez, N.B., y Pedroza, A.R. (2020). *La relación entre gestión de la calidad total (GCT) y gestión de la tecnología /I+D (GT/I+D) en empresas de manufactura en México*. Contaduría y Administración. 65(1). [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-10422020000100102&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422020000100102&lng=es&nrm=iso)
- Alcaraz, A., y Martínez, Y. (2012). *Calidad en el servicio*. Revista Panorama administrativo. <https://biblat.unam.mx/es/revista/panorama-administrativo/>
- Álvarez, D., y Rivera, A.N. (2019). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de Caja Arequipa agencia Corire*. Tesis. Universidad Tecnológica del Perú. Lima. <http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2303/1>
- Arciniegas, J.A y Mejías, A.A (2017). *Perception of the quality of services provided by the Military University of Granada based on the Servqualing scale, with factorial analysis and multiple regression*. Comunicación. 8(1). <https://cutt.ly/0h4vIGZ>
- Buenaño, S.P. (2019). *Motivación laboral y calidad del servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Chiclayo-Perú. <http://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Buenaño, Y. M., y Tierra, J. P. (2017). *Efectos de la aplicación del ciclo de Deming/pdca (planificar, hacer, verificar y actuar) de la organización de los II juegos deportivos nacionales estudiantiles Universitarios y Politécnicos*. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/3773>

- Canzio, C.Z. (2019). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este*. Tesis. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima-Perú.  
<http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/>
- Castañeda, F.A. (2018). *Los servicios de PRONABEC y la satisfacción de los beneficiarios de la Universidad Privada del Norte, Cajamarca*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Cajamarca-Perú.  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/27875?locale-attribute=es>
- Castellanos, C.J., y Baca, A.P. (2014). *Importancia calidad del servicio en la industria cosmética*. Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá, Colombia.  
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/11587>
- Cerna, R. L. (2017). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este - 2017*. Univesidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima.  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Coromoto, H., y Villón, S.G. (2017). *Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional*. Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A. DOI:  
<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
- Cronin, J., y Taylor, S. (1992, July). *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*. The Journal of Marketing, 56(3), 55-68.  
<https://www.researchgate.net/publication/225083621>
- Cuesta, A. (2020). *How to Measure Employee Satisfaction by Applying the ISO 9001:2015 Standard*. Cofín, Habana, 14(1).  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2073-60612020000100006&lng=es&nrm=iso&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2073-60612020000100006&lng=es&nrm=iso&tlng=en)
- Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Madrid,, España: Editorial Díaz de Santos.  
<https://books.google.com.pe/books?id=d9WL4BMVHi8C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

- Demuner, M., Becerril, O.U., e Ibarra, M.A. (2018). *Organizational responsiveness and absorptive capacity. Study of manufacturing companies in Mexico*. Revista de Ciencias Sociales y humanidades. (27). 53-2. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2395-86692018000300061&script=sci\\_abstract&tlng=en](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2395-86692018000300061&script=sci_abstract&tlng=en)
- Fonseca, F. (2019). *Calidad Total en el Escenario de la Educación Superior*. Conrado. 15(70). <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v15n70/1990-8644-rc-15-70-163.pdf>
- Ganga, F., Alarcón, N., y Pedraja, L. (2019). *Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile*. Ingeniare. Rev. chil. ing 27(4). [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-33052019000400668](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052019000400668)
- García, F., Molina, N., y Mundina, J. (2018). *Influence of the satisfaction and the perceived value related to the "Word of Mouth" in costumers of sports center*. Revista Euroamericana de Ciencias del Deporte, 8(1). <https://core.ac.uk/reader/188208430>
- García, J., y Díaz, R. (2008). *Comparative between different service quality measurement systems*. Esic Market. [https://www.esic.edu/documentos/revistas/esicmk/080613\\_123331\\_I.pdf](https://www.esic.edu/documentos/revistas/esicmk/080613_123331_I.pdf)
- González, A., y Brea, F. (2006). *Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del consumidor: Su evaluación en el ámbito del turismo termal*. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa, 12(1): 251-272. <https://cutt.ly/Uh4cLoh>
- Gutiérrez, M.C. (2018). *Human development and human interactions in intervention in Social Work*. Revista Dialnet. 9, 112. <https://cutt.ly/Zh4cObj>
- Hosmer, L. T. (2015). *Trust: the connecting link between organizational theory and philosophical ethics*. The academy of management review, 20(2). <https://www.jstor.org/stable/258851?seq=1>



- Huamán, R.J. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Perú.  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11990>
- International Standard Organization (ISO) (2015): *Sistema de gestión de calidad. Fundamentos y Vocabulario. Norma ISO 9000: 2015*, ISO Secretaría Central, Ginebra. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>
- Konopaske, R.; J. M. Ivancevich y M. T. Matteson (2018): *Organizational Behavior and Management*, Mcgraw-Hill Education, New York.  
<https://www.amazon.com/-/es/Robert-Konopaske/dp/1259894533>
- Lopez, G (2019). *Elementos que conforman la satisfacción del cliente, Fundamentos*. Lima: Ediciones Administracion and Bussiness.  
<https://www.promonegocios.net>
- López, M. (2014). *Procesos y Prácticas de Gestión del Conocimiento en Cadenas Productivas de Colombia*. Información tecnológica, 25(3), 125-134.  
[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07642014000300015](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642014000300015)
- Mariño, M., Rodríguez, A., y Rubio , A. (2015). *¿Cómo influye el capital humano en la calidad de servicio?*Revista Española De Financiación y Contabilidad.  
[https://www.researchgate.net/publication/277652381\\_](https://www.researchgate.net/publication/277652381_)
- Marmolejo, J. C., Arango, G., y Padilla, M. P. (2017). Propuesta de mejoramiento desde el desarrollo sostenible y la acreditacion de alta calidad. experiencia del INTEP. <https://www.academia.edu/37199812/>
- Marulanda, F.A., Montoya, I.A., y Vélez, J.M.(2013). *Teorías Motivacionales en el studio del emprendimiento*.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-62762014000100008](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762014000100008)
- Matsumoto, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad ayuda experto*.

<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>

Maturrano, J.A. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de empleo del gobierno regional de Lima sede Huacho*. Tesis de maestría. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho-Perú. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3701>

Max Neef, M. (1998). *Desarrollo a escala Humana*. Barcelona: caria Editorial,S.A. <http://habitat.aq.upm.es/deh/adeh.pdf?>

Mego, N. (2017). *Programa de asesoramiento y acompañamiento para mejorar la práctica pedagógica de los docentes de la consultora “Jesús Maestro” de Jaén*. Tesis doctoral. Universidad César Vallejo. Chiclayo-Perú. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/18958>

Ministerio de Educación (2016). *Habilidades interpersonales*. Lima-Perú. <http://repositorio.minedu.gob.pe/>

Monroy, M.A. y Urcádiz, F.J. (2019). *Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del commensal en restaurantes La Paz, Mexico*. Investigación administrativa,48(123).[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-76782019000100006](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782019000100006)

Montalvo, S., Estrada, E., y Mamani, H. (2020). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Hospital Santa Rosa del Puerto Maldonado*. Ciencia y Desarrollo. Universidad Alas Peruanas. Lima-Perú. <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2085>

Morales S. V., y Hernández, A. (2004). *Calidad y Satisfacción en los servicios: Conceptualización*. Efedeportes Revista Digital, 10(73). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=867204>

Morillo, M.C., y Morillo, M. (2016). *Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela*. Revista de Ciencias Sociales12(2),111-131. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28049145009/index.html>

- Ñahuirima, Y.M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac*. Perú. <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/240>
- Ortiz, J.U. (2019). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la sub gerencia de administración tributaria y rentas de la municipalidad distrital de Santa María*. Tesis. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho-Perú. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2845>
- Pantoja, J.L. (2019). *Análisis de la satisfacción del servicio de agua potable en la avenida Mercedes Indacochea, Huacho*. Tesis. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho-Perú. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3646>
- Paredes, J. (2017). *Cautivando al cliente*. Santiago de Chile, Chile: Ediciones. <http://repositorio.uchile.cl/>
- Pastor, O.A. (2014). *Evaluación de la satisfacción de los servicios de agua y saneamiento urbano en el Perú: De la imposición de la oferta a escuchar a la demanda*. Tesis de maestría. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima. <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/5470>
- Robledillo, A., y Velázquez, D. (2013). *Introducción a los Sistemas de Gestión de la Calidad Total: Modelo de Excelencia EFQM y Autoevaluación*. Med. Secur. Trab, 59(232). [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2013000300002](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2013000300002)
- Rodríguez, H.I. (2016). *Programa de estrategias grupales para desarrollar las relaciones interpersonales en los estudiantes de la IEN°16500 "Ricardo Palma Soriano" de Zapotal, Huarango, San Ignacio*. Tesis doctoral. Universidad César Vallejo. Chiclayo-Perú. <http://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Rogel, J.L. (2018). *La Calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente: Binomio clave en Agencias de Viajes en Ecuador*. *Memorialia*. 15. ISSN: 1690-8074. <http://www.postgradovipi.50webs.com/archivos/memorialia/2018-I/ARTICULO15.pdf>

- Roque, R., Guerra, R.M., y Torres, R. (2019). *Integrated management for patient safety and quality of health care*. Revista habanera de ciencias médicas. 17(2). <https://www.researchgate.net/publication/326845287>
- Salazar, W. y Cabrera, M. (2016). *Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador*. 19(2), 13-20. <https://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>
- Saldaña, F.A. (2019). *Gestión del talento humano y calidad del servicio en la municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Chiclayo-Perú. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38711?locale-attribute=es>
- Sánchez, H.H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480?show=full>
- Sanz, S., Ruiz, C., y Pérez, I. (2015). *Concepto, dimensiones y antecedentes de la confianza en entornos virtuales*. 12(44). <https://www.researchgate.net/publication/41902742>
- Vera, J., y Trujillo, A. (2017). *Escala Mexicana de calidad en el servicio en restaurants (EMCASER)*. *Innovar, Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 27(63):43-59. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/60665>.
- Vergara, E (2011). *Calidad, Productividad y Competitividad: La Salida de la Crisis*. Colombia: Ediciones Diaz de Santos. <https://gestionempresarialuts.files.wordpress.com>
- Yovera, C.E., y Rodríguez, J.L. (2018). El modelo servqual en la evaluación de la calidad de servicio de los centrales azucareros. *Revista Científica*. 10(22), 26-38. <https://cutt.ly/Gh4xKQH>
- Zeithalm, V.; Berry, L., y Parasuraman, A. (1993). *The nature and determinants of customer expectations of services*, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21(1), 1-12. <https://doi.org/10.1177/0092070393211001>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Instrumento
Calidad del servicio	Búsqueda de la satisfacción de las innumerables necesidades de los usuarios (Arciniegas y Mejías, 2017),	La variable fue operacionalizada en razón de las dimensiones: Seguridad, empatía, fiabilidad, interacción humana, capacidad de respuesta, las cuales han sido valoradas a partir de la aplicación del instrumento correspondiente	Seguridad	Credibilidad del servicio	Ordinal	Cuestionario
				Certeza del servicio		
				Condiciones apropiadas		
				Confidencialidad		
			Empatía	Compromiso con el usuario		
				Atención amable		
				Trato al usuario		
				Interés y voluntad para resolver problemas		
			Fiabilidad	Promesa de servicio		
				Realizar bien el servicio		
				Servicio oportuno		
				Servicio confiable		
			Interacción humana	Interacción recíproca		
				Relaciones positivas		
				Saber escuchar		
				Control de emociones		
			Capacidad de respuesta	Servicio rápido		
				Voluntad colaborativa		
				Actitud de ayuda		
				Cumplimiento de compromisos		

<i>Variable</i>	<i>Definición conceptual</i>	<i>Definición operacional</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Escala</i>	<i>Instrumento</i>
<i>Satisfacción de los usuarios</i>	<i>La satisfacción de los usuarios ocurre cuando un servicio rebasa las expectativas de los clientes (Huamán, 2017),</i>	<i>La variable fue operacionalizada en razón de las dimensiones: expectativas, confianza, calidad técnica y funcional, valor percibido, las cuales han sido valoradas a partir de la aplicación del instrumento correspondiente</i>	<i>Expectativas</i>	Servicios acordes con las necesidades del usuario	<i>Ordinal</i>	<i>Cuestionario</i>
				Explicaciones o informaciones claras		
				Conocimiento sobre los servicios prestados		
				Percepciones de los usuarios		
				Credulidad de cumplimiento		
			<i>Confianza</i>	Visión de futuro		
				Servicios idóneos		
				Preocupación por las necesidades de los usuarios		
				Resolución de problemas		
				Comunicación efectiva y precisa		
			<i>Calidad técnica y funcional</i>	Particularidades de la atención		
				Calidad del servicio prestado		
				Atención de calidad		
				Expectativas satisfechas		
				Mejoras en el servicio ofrecido		
			<i>Valor percibido</i>	Preferencia por la entidad		
				Atención acogedora		
Atributos del servicio						
Utilidad de la tarea						
Facilidad para el ofecimiento de la atención						

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

### *Questionario de calidad del servicio y satisfacción de los usuarios*

Se agradece anticipadamente la colaboración de los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A., Chiclayo

Marque con un aspa (x) la alternativa que mejor valora cada ítem:

Nº	Ítems	Escala de valoración		
		Nunca (0)	Casi siempre (1)	Siempre (2)
<b>CALIDAD DEL SERVICIO</b>				
<b>DIMENSIÓN 1: SEGURIDAD</b>				
1	Para la entidad primero son los usuarios			
2	Se tiene el convencimiento que el servicio que ofrece la entidad es de calidad			
3	El servicio se le provee en condiciones apropiadas			
4	El servicio que se le ofrece se mantiene en reserva			
<b>DIMENSIÓN 2: EMPATÍA</b>				
5	Se le ofrece un servicio honesto			
6	El personal trata con amabilidad a los usuarios			
7	Se atiende al usuario como la persona más importante			
8	Se percibe interés y voluntad en la resolución de las dificultades de los usuarios			
<b>DIMENSIÓN 3: FIABILIDAD</b>				
9	La entidad asegura el cumplimiento del servicio ofertado			
10	La entidad ofrece un servicio de calidad			
11	El servicio se ofrece de manera confiable			
12	El usuario encomienda su fe en la entidad			
<b>DIMENSIÓN 4: INTERACCIÓN HUMANA</b>				
13	La entidad interactúa recíprocamente con los usuarios			
14	Se desarrollan relaciones positivas con los usuarios			
15	Los trabajadores saben escuchar a los usuarios			
16	Se gestiona el control de las emociones			
<b>DIMENSIÓN 5: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>				
17	Se brinda el servicio en forma rápida y oportuna			
18	Existe voluntad colaborativa en la entidad			
19	Se observa predisposición para ayudar a los usuarios			
20	La atención genera retraso y molestia			

Nº	Ítems	Escala de valoración		
		Nunca (0)	Casi siempre (1)	Siempre (2)
<b>SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS</b>				
<b>DIMENSIÓN 1: EXPECTATIVAS</b>				
21	El servicio se adapta a las necesidades del usuario			
22	El personal ofrece explicaciones o informaciones claras			
23	El personal posee los suficientes conocimientos sobre los servicios que presta la entidad			
24	Los usuarios perciben en forma favorable los servicios prestados por la empresa			
25	Los usuarios creen en la entidad			
<b>DIMENSIÓN 2: CONFIANZA</b>				
26	La empresa se muestra innovadora y con visión de futuro			
27	La entidad presta servicios de calidad			
28	La organización se preocupa por las necesidades de los usuarios			
29	Se resuelven los inconvenientes en forma oportuna			
30	Los usuarios se enteran efectivamente de los cortes intempestivos del servicio			
<b>DIMENSIÓN 3: CALIDAD TÉCNICA Y FUNCIONAL</b>				
31	Las particularidades de la atención son apreciadas por los usuarios			
32	Se le ofrece el servicio que espera			
33	Se atiende a los usuarios en los plazos previstos			
34	Las expectativas son cubiertas con los servicios prestados			
35	Se observa mejoras en el servicio ofrecido			
<b>DIMENSIÓN 4: VALOR PERCIBIDO</b>				
36	Tiene preferencia por la entidad			
37	El personal atiende con cortesía a los usuarios			
38	El usuario se siente conforme con el servicio que recibe			
39	La entidad resuelve de manera aceptable las consultas			
40	La empresa ofrece todas las facilidades a los usuarios			



### Anexo 3. Validez y confiabilidad

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A., Chiclayo

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones
				Relación entre variable y dimensión		Relación entre dimensión e indicador		Relación entre indicador e ítem		Relación entre ítem y opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad del servicio	Seguridad	Credibilidad del servicio	Para la entidad primero son los usuarios	X		X		X		X		
		Certeza del servicio	Se tiene el convencimiento que el servicio que ofrece la entidad es de calidad	X		X		X		X		
		Condiciones apropiadas	El servicio se le provee en condiciones apropiadas	X		X		X		X		
		Confidencialidad	El servicio que se le ofrece se mantiene en reserva	X		X		X		X		
	Empatía	Compromiso con el usuario	Se le ofrece un servicio honesto	X		X		X		X		
		Atención amable	El personal trata con amabilidad a los usuarios	X		X		X		X		
		Trato al usuario	Se atiende al usuario como la persona más importante	X		X		X		X		
		Interés y voluntad para resolver problemas	Se percibe interés y voluntad en la resolución de las dificultades de los usuarios	X		X		X		X		
	Fiabilidad	Promesa de servicio	La entidad asegura el cumplimiento del servicio ofertado	X		X		X		X		
		Realizar bien el servicio	La entidad ofrece un servicio de calidad	X		X		X		X		
		Servicio oportuno	El servicio se ofrece de manera confiable	X		X		X		X		
		Servicio confiable	El usuario encomienda su fe en la entidad	X		X		X		X		
	Interacción humana	Interacción recíproca	La entidad interactúa recíprocamente con los usuarios	X		X		X		X		
		Relaciones positivas	Se desarrollan relaciones positivas con los usuarios	X		X		X		X		
		Saber escuchar	Los trabajadores saben escuchar a los usuarios	X		X		X		X		
		Control de emociones	Se gestiona el control de las emociones	X		X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Servicio rápido	Se brinda el servicio en forma rápida y oportuna	X		X		X		X		
		Voluntad colaborativa	Existe voluntad colaborativa en la entidad	X		X		X		X		
		Actitud de ayuda	Se observa predisposición para ayudar a los usuarios	X		X		X		X		
		Cumplimiento de compromisos	La atención genera retraso y molestia	x		x		x		x		

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones
				Relación entre variable y dimensión		Relación entre dimensión e indicador		Relación entre indicador e ítem		Relación entre ítem y opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción de los usuarios	Expectativas	Servicios acordes con las necesidades del usuario	El servicio se adapta a las necesidades del usuario	X		X		X		X		
		Explicaciones o informaciones claras	El personal ofrece explicaciones o informaciones claras	X		X		X		X		
		Conocimiento sobre los servicios prestados	El personal posee los suficientes conocimientos sobre los servicios que presta la entidad	X		X		X		X		
		Percepciones de los usuarios	Los usuarios perciben en forma favorable los servicios prestados por la empresa	X		X		X		X		
		Credulidad de cumplimiento	Los usuarios creen en la entidad	X		X		X		X		
	Confianza	Visión de futuro	La empresa se muestra innovadora y con visión de futuro	X		X		X		X		
		Servicios idóneos	La entidad presta servicios de calidad	X		X		X		X		
		Preocupación por las necesidades de los usuarios	La organización se preocupa por las necesidades de los usuarios	X		X		X		X		
		Resolución de problemas	Se resuelven los inconvenientes en forma oportuna	X		X		X		X		
		Comunicación efectiva y precisa	Los usuarios se enteran efectivamente de los cortes intempestivos del servicio	X		X		X		X		
	Calidad técnica y funcional	Particularidades de la atención	Las particularidades de la atención son apreciadas por los usuarios	X		X		X		X		
		Calidad del servicio prestado	Se le ofrece el servicio que espera	X		X		X		X		
		Atención de calidad	Se atiende a los usuarios en los plazos previstos	X		X		X		X		
		Expectativas satisfechas	Las expectativas son cubiertas con los servicios prestados	X		X		X		X		
		Mejoras en el servicio ofrecido	Se observa mejoras en el servicio ofrecido	X		X		X		X		
	Valor percibido	Preferencia por la entidad	Tiene preferencia por la entidad	X		X		X		X		
		Atención acogedora	El personal atiende con cortesía a los usuarios	X		X		X		X		
		Atributos del servicio	El usuario se siente conforme con el servicio que recibe	X		X		X		X		
		Utilidad de la tarea	La entidad resuelve de manera aceptable las consultas	X		X		X		X		
		Facilidad para el ofrecimiento de la atención	La empresa ofrece todas las facilidades a los usuarios	X		X		X		X		



Mg. Eiry Gicela Chopitea Balarezo

DNI 40055868

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Empresa Prestadora del Servicio de Saneamiento, Chiclayo

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios

### 3. TESISISTA:

Br. Miguel Nicolas Fanzo Niquen

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

Chiclayo, 21 de octubre de 2020



Mg. Elry Gicela Chopitea Balarezo

DNI 40055868

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**TÍTULO DE LA TESIS: Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A., Chiclayo**

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones
				Relación entre variable y dimensión		Relación entre dimensión e indicador		Relación entre indicador e ítem		Relación entre ítem y opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad del servicio	Seguridad	Credibilidad del servicio	Para la entidad primero son los usuarios	X		X		X		X		
		Certeza del servicio	Se tiene el convencimiento que el servicio que ofrece la entidad es de calidad	X		X		X		X		
		Condiciones apropiadas	El servicio se le provee en condiciones apropiadas	X		X		X		X		
		Confidencialidad	El servicio que se le ofrece se mantiene en reserva	X		X		X		X		
	Empatía	Compromiso con el usuario	Se le ofrece un servicio honesto	X		X		X		X		
		Atención amable	El personal trata con amabilidad a los usuarios	X		X		X		X		
		Trato al usuario	Se atiende al usuario como la persona más importante	X		X		X		X		
		Interés y voluntad para resolver problemas	Se percibe interés y voluntad en la resolución de las dificultades de los usuarios	X		X		X		X		
	Fiabilidad	Promesa de servicio	La entidad asegura el cumplimiento del servicio ofertado	X		X		X		X		
		Realizar bien el servicio	La entidad ofrece un servicio de calidad	X		X		X		X		
		Servicio oportuno	El servicio se ofrece de manera confiable	X		X		X		X		
		Servicio confiable	El usuario encomienda su fe en la entidad	X		X		X		X		
	Interacción humana	Interacción recíproca	La entidad interactúa recíprocamente con los usuarios	X		X		X		X		
		Relaciones positivas	Se desarrollan relaciones positivas con los usuarios	X		X		X		X		
		Saber escuchar	Los trabajadores saben escuchar a los usuarios	X		X		X		X		
		Control de emociones	Se gestiona el control de las emociones	X		X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Servicio rápido	Se brinda el servicio en forma rápida y oportuna	X		X		X		X		
		Voluntad colaborativa	Existe voluntad colaborativa en la entidad	X		X		X		X		
		Actitud de ayuda	Se observa predisposición para ayudar a los usuarios	X		X		X		X		
		Cumplimiento de compromisos	La atención genera retraso y molestia	x		x		x		x		

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones		
				Relación entre variable y dimensión		Relación entre dimensión e indicador		Relación entre indicador e ítem		Relación entre ítem y opción de respuesta				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Satisfacción de los usuarios	Expectativas	Servicios acordes con las necesidades del usuario	El servicio se adapta a las necesidades del usuario	X		X		X		X				
		Explicaciones o informaciones claras	El personal ofrece explicaciones o informaciones claras	X		X		X		X				
		Conocimiento sobre los servicios prestados	El personal posee los suficientes conocimientos sobre los servicios que presta la entidad	X		X		X		X				
		Percepciones de los usuarios	Los usuarios perciben en forma favorable los servicios prestados por la empresa	X		X		X		X				
		Credulidad de cumplimiento	Los usuarios creen en la entidad	X		X		X		X				
	Confianza	Visión de futuro	La empresa se muestra innovadora y con visión de futuro	X		X		X		X				
		Servicios idóneos	La entidad presta servicios de calidad	X		X		X		X				
		Preocupación por las necesidades de los usuarios	La organización se preocupa por las necesidades de los usuarios	X		X		X		X				
		Resolución de problemas	Se resuelven los inconvenientes en forma oportuna	X		X		X		X				
		Comunicación efectiva y precisa	Los usuarios se enteran efectivamente de los cortes intempestivos del servicio	X		X		X		X				
	Calidad técnica y funcional	Particularidades de la atención	Las particularidades de la atención son apreciadas por los usuarios	X		X		X		X				
		Calidad del servicio prestado	Se le ofrece el servicio que espera	X		X		X		X				
		Atención de calidad	Se atiende a los usuarios en los plazos previstos	X		X		X		X				
		Expectativas satisfechas	Las expectativas son cubiertas con los servicios prestados	X		X		X		X				
		Mejoras en el servicio ofrecido	Se observa mejoras en el servicio ofrecido	X		X		X		X				
	Valor percibido	Preferencia por la entidad	Tiene preferencia por la entidad	X		X		X		X				
		Atención acogedora	El personal atiende con cortesía a los usuarios	X		X		X		X				
		Atributos del servicio	El usuario se siente conforme con el servicio que recibe	X		X		X		X				
		Utilidad de la tarea	La entidad resuelve de manera aceptable las consultas	X		X		X		X				
		Facilidad para el ofecimiento de la atención	La empresa ofrece todas las facilidades a los usuarios	x		x		x		x				



Mg. Alvaro Rafael Romero Peralta

DNI 16498536

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Empresa Prestadora del Servicio de Saneamiento, Chiclayo

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios

### 3. TESISISTA:

Br. Miguel Nicolas Fanzo Niquen

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

Chiclayo, 21 de octubre de 2020



Mg. Álvaro Rafael Romero Peralta

DNI 16498536

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**TÍTULO DE LA TESIS: Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A., Chiclayo**

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones
				Relación entre variable y dimensión		Relación entre dimensión e indicador		Relación entre indicador e ítem		Relación entre ítem y opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad del servicio	Seguridad	Credibilidad del servicio	Para la entidad primero son los usuarios	X		X		X		X		
		Certeza del servicio	Se tiene el convencimiento que el servicio que ofrece la entidad es de calidad	X		X		X		X		
		Condiciones apropiadas	El servicio se le provee en condiciones apropiadas	X		X		X		X		
		Confidencialidad	El servicio que se le ofrece se mantiene en reserva	X		X		X		X		
	Empatía	Compromiso con el usuario	Se le ofrece un servicio honesto	X		X		X		X		
		Atención amable	El personal trata con amabilidad a los usuarios	X		X		X		X		
		Trato al usuario	Se atiende al usuario como la persona más importante	X		X		X		X		
		Interés y voluntad para resolver problemas	Se percibe interés y voluntad en la resolución de las dificultades de los usuarios	X		X		X		X		
	Fiabilidad	Promesa de servicio	La entidad asegura el cumplimiento del servicio ofertado	X		X		X		X		
		Realizar bien el servicio	La entidad ofrece un servicio de calidad	X		X		X		X		
		Servicio oportuno	El servicio se ofrece de manera confiable	X		X		X		X		
		Servicio confiable	El usuario encomienda su fe en la entidad	X		X		X		X		
	Interacción humana	Interacción recíproca	La entidad interactúa recíprocamente con los usuarios	X		X		X		X		
		Relaciones positivas	Se desarrollan relaciones positivas con los usuarios	X		X		X		X		
		Saber escuchar	Los trabajadores saben escuchar a los usuarios	X		X		X		X		
		Control de emociones	Se gestiona el control de las emociones	X		X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Servicio rápido	Se brinda el servicio en forma rápida y oportuna	X		X		X		X		
		Voluntad colaborativa	Existe voluntad colaborativa en la entidad	X		X		X		X		
		Actitud de ayuda	Se observa predisposición para ayudar a los usuarios	X		X		X		X		
		Cumplimiento de compromisos	La atención genera retraso y molestia	x		x		x		x		

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones	
				Relación entre variable y dimensión		Relación entre dimensión e indicador		Relación entre indicador e ítem		Relación entre ítem y opción de respuesta			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Satisfacción de los usuarios	Expectativas	Servicios acordes con las necesidades del usuario	El servicio se adapta a las necesidades del usuario	X		X		X		X			
		Explicaciones o informaciones claras	El personal ofrece explicaciones o informaciones claras	X		X		X		X			
		Conocimiento sobre los servicios prestados	El personal posee los suficientes conocimientos sobre los servicios que presta la entidad	X		X		X		X			
		Percepciones de los usuarios	Los usuarios perciben en forma favorable los servicios prestados por la empresa	X		X		X		X			
		Credulidad de cumplimiento	Los usuarios creen en la entidad	X		X		X		X			
	Confianza	Visión de futuro	La empresa se muestra innovadora y con visión de futuro	X		X		X		X			
		Servicios idóneos	La entidad presta servicios de calidad	X		X		X		X			
		Preocupación por las necesidades de los usuarios	La organización se preocupa por las necesidades de los usuarios	X		X		X		X			
		Resolución de problemas	Se resuelven los inconvenientes en forma oportuna	X		X		X		X			
		Comunicación efectiva y precisa	Los usuarios se enteran efectivamente de los cortes intempestivos del servicio	X		X		X		X			
	Calidad técnica y funcional	Particularidades de la atención	Las particularidades de la atención son apreciadas por los usuarios	X		X		X		X			
		Calidad del servicio prestado	Se le ofrece el servicio que espera	X		X		X		X			
		Atención de calidad	Se atiende a los usuarios en los plazos previstos	X		X		X		X			
		Expectativas satisfechas	Las expectativas son cubiertas con los servicios prestados	X		X		X		X			
		Mejoras en el servicio ofrecido	Se observa mejoras en el servicio ofrecido	X		X		X		X			
	Valor percibido	Preferencia por la entidad	Tiene preferencia por la entidad	X		X		X		X			
		Atención acogedora	El personal atiende con cortesía a los usuarios	X		X		X		X			
		Atributos del servicio	El usuario se siente conforme con el servicio que recibe	X		X		X		X			
		Utilidad de la tarea	La entidad resuelve de manera aceptable las consultas	X		X		X		X			
		Facilidad para el ofecimiento de la atención	La empresa ofrece todas las facilidades a los usuarios	x		x		x		x			

  
 -----  
 Dra. María Elisa Toro Herrera

DNI 40273864



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Empresa Prestadora del Servicio de Saneamiento, Chiclayo

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios

### 3. TESISISTA:

Br. Miguel Nicolas Fanzo Niquen

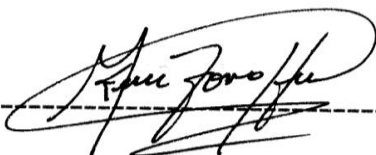
### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

Chiclayo, 21 de octubre de 2020



-----  
Dra. María Elisa Toro Herrera

DNI 40273864

## Matriz de confiabilidad

### Matriz de datos de la variable calidad del servicio

ID	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20
1	0	1	1	1	1	2	2	0	1	0	0	1	1	2	0	1	0	1	1	2
2	0	1	1	2	1	2	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
3	0	0	0	0	0	1	1	1	0	2	1	1	1	0	2	1	1	1	0	0
4	1	0	0	0	0	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	0
5	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	2	2	2	1	0	0	0	0	0	0
6	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	2	0	0	2	0	0
7	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
8	2	0	0	0	2	2	2	1	2	2	0	1	1	2	2	2	2	0	2	2
9	0	1	1	1	1	2	2	0	1	1	2	1	1	1	2	1	2	0	2	1
10	1	1	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1

Vista de datos / Vista de variables / < SPSS El procesador está preparado

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,804	20

### Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Para la entidad primero son los usuarios	12,70	59,789	,295	.	,867
Se tiene el convencimiento que el servicio que ofrece la entidad es de calidad	13,10	52,767	,840	.	,844
El servicio se le provee en condiciones apropiadas	13,60	59,378	,575	.	,858
El servicio que se le ofrece se mantiene en reserva	13,40	57,378	,600	.	,856
Se le ofrece un servicio honesto	13,10	56,322	,543	.	,857
El personal trata con amabilidad a los usuarios	13,30	61,567	,153	.	,872
Se atiende al usuario como la persona más importante	13,10	58,989	,414	.	,862
Se percibe interés y voluntad en la resolución de las dificultades de los usuarios	13,20	60,400	,348	.	,864
La entidad asegura el cumplimiento del servicio ofertado	12,90	62,767	,126	.	,870
La entidad ofrece un servicio de calidad	13,00	54,222	,656	.	,852
El servicio se ofrece de manera confiable	13,40	54,489	,896	.	,845
El usuario encomienda su fe en la entidad	13,40	52,933	,862	.	,843
La entidad interactúa recíprocamente con los usuarios	13,40	60,933	,196	.	,871
Se desarrollan relaciones positivas con los usuarios	13,30	55,567	,650	.	,853
Los trabajadores saben escuchar a los usuarios	13,40	58,933	,354	.	,865
Se gestiona el control de las emociones	13,50	59,833	,355	.	,864
Se brinda el servicio en forma rápida y oportuna	13,60	60,933	,375	.	,863
Existe voluntad colaborativa en la entidad	13,50	60,278	,314	.	,865
Se observa predisposición para ayudar a los usuarios	13,60	61,822	,174	.	,870
La atención genera retraso y molestia	13,50	58,056	,526	.	,858

### Matriz de datos de la variable satisfacción de los usuarios

	ID	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20
1	.	2	2	0	1	0	0	1	1	2	0	1	0	1	1	2	0	0	0	0	1
2	.	2	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
3	.	1	1	1	0	2	1	1	1	0	2	1	1	1	0	0	1	1	1	1	2
4	.	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	0	1	1	1	0	1
5	.	0	0	0	0	0	2	2	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	.	1	1	1	0	0	1	1	1	1	2	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0
7	.	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0
8	.	2	2	1	2	2	0	1	1	2	2	2	2	0	2	2	1	1	0	0	1
9	.	2	2	0	1	1	2	1	1	1	2	1	2	0	2	1	0	0	2	2	0
10	.	2	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0

< > Vista de datos / Vista de variables / <

SPSS El procesador está preparado

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,867	20

### Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
El servicio se adapta a las necesidades del usuario	12,70	59,789	,295	.	,867
El personal ofrece explicaciones o informaciones claras	13,10	52,767	,840	.	,844
El personal posee los suficientes conocimientos sobre los servicios que presta la entidad	13,60	59,378	,575	.	,858
Los usuarios perciben en forma favorable los servicios prestados por la empresa	13,40	57,378	,600	.	,856
Los usuarios creen en la entidad	13,10	56,322	,543	.	,857
La empresa se muestra innovadora y con visión de futuro	13,30	61,567	,153	.	,872
La entidad presta servicios de calidad	13,10	58,989	,414	.	,862
La organización se preocupa por las necesidades de los usuarios	13,20	60,400	,348	.	,864
Se resuelven los inconvenientes en forma oportuna	12,90	62,767	,126	.	,870
Los usuarios se enteran efectivamente de los cortes intempestivos del servicio	13,00	54,222	,656	.	,852
Las particularidades de la atención son apreciadas por los usuarios	13,40	54,489	,896	.	,845
Se le ofrece el servicio que espera	13,40	52,933	,862	.	,843
Se atiende a los usuarios en los plazos previstos	13,40	60,933	,196	.	,871
Las expectativas son cubiertas con los servicios prestados	13,30	55,567	,650	.	,853
Se observa mejoras en el servicio ofrecido	13,40	58,933	,354	.	,865
Tiene preferencia por la entidad	13,50	59,833	,355	.	,864
El personal atiende con cortesía a los usuarios	13,60	60,933	,375	.	,863
El usuario se siente conforme con el servicio que recibe	13,50	60,278	,314	.	,865
La entidad resuelve de manera aceptable las consultas	13,60	61,822	,174	.	,870
La empresa ofrece todas las facilidades a los usuarios	13,50	58,056	,526	.	,858

## Anexo 4. Matriz de consistencia

Título	Formulación del problema	objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Metodología	Instrumento	Escala
Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en EPSEL S.A., Chiclayo	¿Qué relación existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en EPSEL S.A., Chiclayo?	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar el nivel de relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en EPSEL S.A., Chiclayo</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Identificar el nivel de de la calidad del servicio</p> <p>Establecer el nivel de satisfacción de los usuarios</p> <p>Analizar el nivel de relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de lo usuarios</p>	<p>H1 : Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en EPSEL S.A., Chiclayo</p> <p>H0 : No existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en EPSEL S.A., Chiclayo</p>	<p><b>Variable 1</b></p> <p>Calidad del servicio</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Interacción humana</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p><b>Variable 2</b></p> <p>Satisfacción de los usuarios</p> <p>Expecativas</p> <p>Confianza</p> <p>Valor percibido</p> <p>Calidad técnica y funcional</p>	<p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>Básica</p> <p><b>Diseño de investigación</b></p> <p>No experimental correlacional</p> <p><b>Población:</b></p> <p>85 trabajadores de EPSEL S.A., Chiclayo</p>	Cuestionario	Ordinal

## Anexo 6.

### Tabla 5

*Nivel de calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en EPSEL S.A., Chiclayo*

Niveles	Calidad del servicio										Satisfacción de los usuarios							
	Seguridad		Empatía		Fiabilidad		Interacción humana		Capacidad de respuesta		Expectativas		Confianza		Valor percibido		Calidad técnica y funcional	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Alto	4	4,71	11	12,94	5	5,88	8	9,41	6	7,06	6	7,06	10	11,76	6	7,06	5	5,88
Medio	59	69,41	55	64,71	63	74,12	62	72,94	58	68,24	62	72,94	57	67,06	64	75,29	61	71,76
Bajo	22	25,88	19	22,35	17	20	15	17,65	21	24,7	17	24,7	18	21,18	15	17,65	19	22,35
Total	85	100	85	100	85	100	85	100	85	100	85	100	85	100	85	100	85	100

*Fuente: elaboración propia*

De los hallazgos obtenidos se observa que EPSEL S.A., Chiclayo, necesita optimizar los procesos relacionados con las dimensiones: seguridad, empatía, fiabilidad, interacción humana y capacidad de respuesta de la calidad del servicio. Asimismo, es necesario que se dinamice las dimensiones: expectativas, confianza, valor percibido y calidad técnica y funcional de la satisfacción de los usuarios.