



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

### ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

“Aplicar el Ordenamiento Legal en los Derechos de los Usuarios de la EPS Marañón S. A., Jaén – 2022”.

#### TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Abogada

#### AUTORAS:

Callirgos Diaz, Olga ([orcid.org/0000-0003-0006-2482](https://orcid.org/0000-0003-0006-2482))

Galvez Coronel, Brisaida ([orcid.org/0000-0001-5492-2308](https://orcid.org/0000-0001-5492-2308))

#### ASESOR:

Dr. Cojal Mena, Teófilo Martin ([orcid.org/0000-0001-9483-8792](https://orcid.org/0000-0001-9483-8792))

#### LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Estudio sobre los actos del Estado y su regulación entre actores interestatales y en la relación.

#### LÍNEA DE REPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles.

TRUJILLO - PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Posiblemente en estos momentos no entiendes mis palabras, pero para cuando seas capaz, quiero que te des cuenta de lo que significas para mí, eres la razón de que me levante cada día y así esforzarme por el presente y el futuro, eres mi luz, mi amor bonito y sublime, pero sobre todo eres mi principal motivación, en todos mis logros, en este haz estado presente. Muchas gracias, hijo Aníbal.

El presente trabajo de investigación, lo dedicamos principalmente a Dios, por darnos salud e inteligencia para continuar en este proceso, a nuestros padres, por su amor, trabajo y apoyo incondicional en todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado cumplir uno de nuestros objetivos anhelados.

## **Agradecimiento**

A Dios por su amor infinito. a la universidad por dar la oportunidad a miles de jóvenes para forjarse un futuro profesional, a mis docentes, amigos y familiares que aportaron de manera directa e indirectamente con la elaboración y culminación de este trabajo. Asimismo, a todos los usuarios de la empresa EPS Marañón S. A., de la ciudad de Jaén, que aceptaron responder la encuesta.

La presente investigación, fue un trabajo desarrollado bajo la supervisión del DR. COJAL MENA, Teófilo Martín, a quien expresamos nuestro profundo agradecimiento, por hacer posible dar cumplimiento a cada uno de los pasos exigidos en el protocolo de investigación, en ese sentido, agradecemos su paciencia y dedicación para lograr que dicho trabajo de investigación resulte una sustentación de éxito.

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	25
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	25
3.2 Variables y Operacionalización.....	27
3.3 Población, muestra y unidad de análisis.....	28
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	29
3.5 Procedimiento.....	30
3.6 Método de análisis de datos.....	30
3.7 Aspecto éticos.....	31
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	32
V. CONCLUSIONES .....	55
VI. RECOMENDACIONES.....	56
REFERENCIAS.....	57
ANEXOS.....	63

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Dimensiones de la variable ordenamiento legal.....	15
<b>Tabla 2.</b> Dimensiones de la variable derechos de los usuarios .....	19
<b>Tabla 3.</b> Operacionalización de variables .....	27
<b>Tabla 4.</b> Correlación de las variables.....	45
<b>Tabla 5.</b> Correlación celeridad vs trato justo y equitativo .....	46
<b>Tabla 6.</b> Correlación celeridad vs información oportuna .....	46
<b>Tabla 7.</b> Correlación celeridad vs ser escuchados.....	47
<b>Tabla 8.</b> Correlación de presunción de veracidad vs trato justo y equitativo .....	47
<b>Tabla 9.</b> Correlación de presunción de veracidad vs información oportuna.....	48
<b>Tabla 10.</b> Correlación de presunción de veracidad vs ser escuchados .....	48
<b>Tabla 11.</b> Correlación de buena fe vs trato justo y equitativo .....	49
<b>Tabla 12.</b> Correlación de buena fe vs información oportuna.....	49
<b>Tabla 13.</b> Correlación de buena fe vs ser escuchados .....	50

## Índice de gráficos

<b>Gráfico 1.</b> Género.....	32
<b>Gráfico 2.</b> Edad .....	32
<b>Gráfico 3.</b> Oficina a la que pertenece .....	33
<b>Gráfico 4.</b> Género.....	33
<b>Gráfico 5.</b> Edad .....	34
<b>Gráfico 6.</b> Tipo de usuario .....	34
<b>Gráfico 7.</b> Procedimientos dinámicos .....	35
<b>Gráfico 8.</b> Se procura sortear que se actúe procesalmente .....	35
<b>Gráfico 9.</b> Garantía de atención adecuada.....	36
<b>Gráfico 10.</b> Respetan el debido proceso y al ordenamiento legal .....	36
<b>Gráfico 11.</b> Presumen que la documentación es fiel a la verdad.....	37
<b>Gráfico 12.</b> Presumen que se declara de acuerdo a la verdad .....	37
<b>Gráfico 13.</b> Procedimiento administrativo de admisión de prueba en contrario... ..	38
<b>Gráfico 14.</b> Ordenamientos con el debido respeto .....	38
<b>Gráfico 15.</b> Actuación contra sus propios actos .....	39
<b>Gráfico 16.</b> Admisión de revisión.....	39
<b>Gráfico 17.</b> Trato justo y equitativo en toda la prestación.....	40
<b>Gráfico 18.</b> Sentimos un trato discriminatorio por raza, sexo u otra índole .....	40
<b>Gráfico 19.</b> Ha sido objeto de malos tratos por condición especial .....	41
<b>Gráfico 20.</b> Ejercicio de su derecho al acceso de información .....	41
<b>Gráfico 21.</b> Procedimientos entendibles para presentación de quejas o reclamos .....	42
<b>Gráfico 22.</b> Comunicación oportuna para suspender o interrumpir el servicio ....	42
<b>Gráfico 23.</b> Se les orienta adecuadamente para elegir el tipo de consumo .....	43
<b>Gráfico 24.</b> Se les atiende inmediatamente su queja o reclamo.....	43
<b>Gráfico 25.</b> Usan la internet o medios digitales en la EPS .....	44
<b>Gráfico 26.</b> Necesitan ejercer su derecho colectivamente .....	44

## Resumen

El presente estudio se propuso como objetivo, determinar la influencia de la aplicación del ordenamiento legal en los derechos de los usuarios de la EPS Marañón S. A., Jaén, 2022; un trabajo de investigación que tiene un enfoque cuantitativo, de tipo transversal no experimental, con una población compuesta de 1080 usuarios, la cual para dar cumplimiento a los procedimientos de los métodos investigativos, se seleccionó una muestra compuesta de 163 usuarios a quienes se les aplicó el cuestionario estructurado, incluyendo siete (7) trabajadores de la oficina del área de atención al usuario de la EPS Marañón S.A. Se obtuvieron los resultados, según se deriva de la Tabla 04, donde la prueba de Pearson con un valor de 0,336 mayor que 0,05, con un nivel de confianza del 95%, los principios de Celeridad, Presunción de veracidad y el Principio de buena fe en los procedimientos, de la Ley N.º 27444, Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General y la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, incluidos dentro del Ordenamiento Legal Peruano, en general influyen de manera positiva en los derechos de los usuarios de la EPS Marañón, S.A., 2022.

**Palabras clave:** Derecho, Ordenamiento Legal, Usuarios.

## **Abstract**

The objective of this study was to determine the influence of the application of the legal system on the rights of the users of the EPS Marañón S. A., Jaén, 2022; a research work that has a quantitative approach, of a non-experimental cross-sectional type, with a population composed of 1080 users, which in order to comply with the procedures of the investigative methods, a sample composed of 163 users was selected to whom it was applied the structured questionnaire, including seven (7) workers from the EPS Marañón S.A. user service office. The results were obtained, as derived from Table 04, where the Pearson test with a value of 0.336 greater than 0.05, with a confidence level of 95%, the principles of Speed, Presumption of veracity and the Principle of good faith in the procedures, of Law No. 27444, Single Ordered Text of the Law of General Administrative Procedure and Law 29571, Code of Protection and Defense of the Consumer, included within the Peruvian Legal System, generally have a positive influence in the rights of the users of the EPS Marañón, S.A., 2022.

**Keywords:** Law, legal order, users.



## I. INTRODUCCIÓN

La buena calidad del agua es un derecho para la salud humana, el desarrollo social y económico. Esta Situación no se cumple porque a medida que las poblaciones crecen, también se afecta en los entornos naturales con el cual no se garantiza un suministro de agua suficiente y seguro para todos se está convirtiendo en un desafío cada vez mayor. Una parte importante de la solución es producir menos contaminación y mejorar las aguas residuales es un gran reto (Naciones Unidas, 2018). Además, con el crecimiento de la población también aumenta los requerimientos de agua y una mayor producción de aguas residuales en todo el mundo (Kumar y Goyal, 2020).

En la presente investigación, nos enfocamos en conocer como el ordenamiento legal se aplica a la gestión del agua, recurso que, ineludible y estrechamente está ligada a la satisfacción de necesidades básicas para la vida; por el cual, interviene el derecho, aplicando resoluciones, jurisprudencia y de opinio iuris gentium (derecho de gentes) con apoyo de organismos internacionales e instituciones científicas (Barberis, 2002) procurando el uso equitativo y razonable, para preservar, proteger, evitar y resolver conflictos por el uso del agua. Justamente investigaciones realizadas por CEPAL, 2021, (Jouravlev, 2021), citando a Justo (2013), en América Latina, nos refiere que 13 millones de habitante no tienen acceso “seguro y adecuado” al agua potable o a fuentes mejoradas de agua, 61 millones tienen instalaciones deterioradas, creando un panorama crítico, por bajas coberturas, encarecimiento de la provisión o tarifas con escasa capacidad de pago, gestión ineficiente, configurando un círculo vicioso que empuja a una baja calidad y cantidad del servicio, creando malestar y reclamos en los usuarios.

Existen importantes brechas en el acceso a los servicios de abastecimiento de agua y saneamiento (AAS) en Perú, y las zonas rurales se ven particularmente afectadas. Perú se encuentra por debajo de los estándares regionales de América Latina y el Caribe (ALC) para el acceso a servicios de agua potable administrados de manera segura. El 9.2% de la población (3 millones de personas) carece de acceso a las redes públicas de suministro de agua y el 25.2% (8.2 millones de

personas) personas) carecen de acceso a los servicios públicos de alcantarillado y sólo el 61% de las personas en Perú informan que están satisfechas con la calidad del agua. (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos - OCDE, 2019)

En el Perú, los usuarios de los servicios de saneamiento presentaron más de 130 mil reclamos a empresas de agua. las (EPS) con más reclamos, por cada 10 mil conexiones activas, fueron Semapach Chincha (1226.51), EPS Tacna (998.80), Seda Cusco (827.19), Emapa San Martín (812.44) y Emapa Pisco (803.38). De los reclamos el 69% provienen de usuario de tipo comercial, principalmente por una facturación elevada, mientras los reclamos de tipo operacional fueron del 31% que involucra la falta de agua en la zona, problemas con el alcantarillado, falta de conexión domiciliaria, aniegos por roturas de tuberías de agua o tuberías de desagüe y otros (Sunass, 2021). En Perú, existe la LEY N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, que en su Art. IV, establece los principios para brindar atención oportuna, amparando el Derecho del Administrado a recibir atención con Celeridad, evitando retrasos, basarse en la Buena Fe procedimental, Presunción de Veracidad; entre otros principios; y no solo eso, sino que también, existe la LEY N.º29571 o Código de Protección y Defensa del Consumidor; que exige cautelar los derechos de usuario/as como por ejemplo a recibir trato justo y equitativo, acceso a una información oportuna, derecho a ser escuchado, sea de manera individual o colectiva, en defensa de sus intereses.

En la empresa prestadora EPS Marañón S.A. se observa que los usuarios se quejan porque no atienden sus pedidos de corte u otros problemas con el agua y alcantarillado, situación que afecta y vulnera los derechos de los mismos. Estos escenarios se presentan por diversas razones, como el exceso de lluvias intensas, fenómenos naturales y la inadecuada infraestructura con la que cuenta la empresa. Entre los problemas de capacidad de respuesta, de acuerdo a la Defensoría del Pueblo la empresa no brindaba respuesta a una queja de más de 20 días por el colapso del sistema de desagüe en la zona. Situación generada por la ruptura de varias tuberías generan olores fétidos permanentes, sino también venía exponiendo a la población a contagios de diversas enfermedades por la

emanación de gases y la presencia de roedores, que podían acrecentar la crisis sanitaria originada por el COVID-19.

## **1.1. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿De qué manera influye la aplicación del ordenamiento legal en los derechos de los usuarios de la EPS Marañón S. A., Jaén, 2022?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

¿De qué manera influye el principio de celeridad en los derechos de los usuarios de la EPS Marañón S. A., Jaén, 2022?

¿De qué manera influye el principio de presunción de veracidad en los derechos de los usuarios de la EPS Marañón S. A., Jaén, 2022?

¿De qué manera influye el principio de la buena fe en los derechos de los usuarios, de la EPS Marañón S. A., Jaén, 2022?

## **1.2. Objetivos de la investigación**

### **1.2.1. Objetivo General**

Determinar la influencia de la aplicación del ordenamiento legal en los derechos de los usuarios de la EPS Marañón S. A., Jaén, ¿2022?

### **1.2.2. Objetivos Específicos**

Identificar la influencia del principio de celeridad en los derechos de los usuarios de la EPS Marañón S. A., Jaén, 2022.

Identificar la influencia del principio de presunción de veracidad en los derechos de los usuarios de la EPS Marañón S. A., Jaén, 2022.

Identificar la influencia del principio de la buena fe en los derechos de los usuarios, de la EPS Marañón S. A., Jaén, 2022.

### **1.3. Justificación de la investigación**

#### ***1.3.1. Desde el punto de vista Legal***

La presente investigación se encuentra amparado por la siguiente normativa: los artículos 65 y 7-A de la Constitución Política del Perú del año 1993, que mediante Ley N.º 30588, ley de reforma Constitucional, incorporó el derecho de acceso al agua como derecho constitucional, Texto Único Ordenado Ley 27444 procedimiento administrativo General, Ley 29571 Código de protección y defensa del consumidor, así como también se encuentran Instituciones nacionales encargadas de aplicar dichas normas, como INDECOPI y OTASS para cautelar que los consumidores no sean vulnerados.

#### ***1.3.2. Desde un punto de vista social***

En el presente trabajo se evidenciará las percepciones que tienen los usuarios, frente al servicio que brinda la EPS Marañón S.A., así como se evidenciará que si la empresa prestadora de servicio cumple adecuadamente con el ordenamiento legal respondiendo los inconvenientes de los usuarios.

#### ***1.3.3. Desde el punto de vista Teórico***

El trabajo se ampara en normas consagradas constitucionalmente, como también en autores que han desarrollado tesis o artículos relacionados al servicio del agua potable y usuarios.

#### ***1.3.4. Desde un punto de vista Práctico***

Este trabajo se justifica que, a través de esta investigación y de los resultados que se obtengan servirá para futuras investigaciones que ayudaran a seguir mejorando el servicio que brinda la EPS S.A., proponiendo implementaciones u otras mejoras que ayuden a la empresa seguir operando en los servicios de saneamiento.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### ***2.1.1. Internacionales***

Tenemos diferentes artículos científicos y tesis de diversos autores, relacionados a las variables Ordenamiento Legal y los derechos de los usuarios, desarrollado por diferentes autores y países, así como en ámbito territorial peruano; los mismos que se detallan en este importante capítulo.

Según Yáñez (2020), desde Chile, en su tesis, el derecho o cuerpo legal, relacionado con el uso o aprovechamiento del recurso de agua; nos muestra como las normas jurídicas están vinculadas o relacionadas al recurso hídrico, considerado un bien público vital para la existencia del ser humano, advierte que, si el agua es un bien público, conviene que esté amparada en la constitución, para garantizar un acceso permanente para toda la población.

Anaya (2020), publicó un artículo científico titulado una mirada a la protección del consumidor en Colombia, desde la realidad social; el propósito principal, de este trabajo fue fortalecer los esfuerzos de las entidades gubernamentales creadas para velar por la protección del consumidor, lo cual concluye que, las políticas públicas de protección del consumidor, cumplen con su finalidad y consideran al usuario en primer lugar, como elemento prioritario de las negociaciones y no como agente económico, que produce y comercializa en el mercado.

De otro lado, Maldonado (2019) desde Ecuador, mediante un estudio desarrollado por el BID (Banco Interamericano de Desarrollo) destaca que los saberes y las prácticas de los usuarios del recurso agua del ámbito rural y urbano han servido de base para implementar la gestión o administración de los servicios de agua en el Ecuador. Este trabajo, apoyado por la Senagua (Secretaría del Agua) señala que en Ecuador, aplicando el método estudio de caso, analizó ocho experiencias en comunidades específicas de la sierra, costa y Amazonía del Ecuador; concluye que, para una adecuada provisión de agua en cantidad, calidad y, buen funcionamiento de la empresa, es necesario que

los usuarios organizados (mestizos, colonos, indígenas, afros y montubios), se involucren a nivel de comunidad, para administrar los sistemas de agua, donde solo hay un administrador y un tesorero. Esta experiencia se ha trasladado inclusive a los niveles intermedios y las grandes prestadoras, donde se cuentan con suficiente personal, como exige la ley (pág. 86)

En el trabajo de Yañez (2020), podemos apreciar que el agua por ser un bien indispensable para la existencia humana, es motivo de permanente conflicto, tanto en el acceso como en la gestión de este recurso, por cuya razón, se han generado normas legales y en cuanto a Maldonado, (2019), hallamos que los consumidores del servicio de saneamiento en Ecuador, han logrado que sus prácticas y saberes comunales, ayudan en la correcta administración de las fuentes de agua, para poder tener acceso y uso de tan elemental servicio.

Precisamente, Parra (2018), en su tesis, propone implementar un tablero de control para dar seguimiento y control de Indicadores en Oficinas de Nueva EPS, Bogotá, D.C. 2018, que permita mejorar la atención a los usuarios; su trabajo concluye que un Dashboard, unifica y visualiza en línea o tiempo real, las mejoras y la toma de decisiones de los prestadores del servicio. Este tablero, constituye un instrumento necesario para mejorar los procesos, centrado en el usuario y mejorar la satisfacción. Además, guarda relación con el costo beneficio del servicio. El tablero de control es rápido, de fácil manejo y su puesta en marcha, optimiza el trabajo de las áreas y mejora las cifras que realizan varias personas (pág. 39).

Por su parte, De-Castro (2018), desde Costa Rica y Colombia; publicaron un artículo denominado acceso fundamental al agua potable, se enfocan en una sentencia donde se dispone que los organismos públicos, tomen en cuenta las condiciones económicas de sus usuarios antes de proceder con la suspensión o corte de los servicios. La sentencia, prohíbe suspender la prestación del servicio a los usuarios; y recomienda que el reinicio (en los casos vigentes) esté debidamente autorizado su acceso al sistema de agua. Esta investigación, concluye que el derecho al agua, es fundamental, estando reconocido por el ordenamiento jurídico, la protección de los derechos de los usuarios, garantizado incluso bajo jurisprudencias, donde el agua es

considerada como un elemento de superior valor dentro de un Estado, que respeta las garantías mínimas de la persona humana.

El trabajo de De-Castro (2018), es la evidencia más importante como jurisprudencia en Costa Rica y Colombia, disponiendo que las entidades que tienen a cargo los servicios públicos, deben conocer bien las características y condiciones propias de los usuarios antes de proceder a suspender el servicio; evitando así, injusticia en el derecho de acceso al agua, evitando vulnerar un principio fundamental y superior considerado entre los fines del Estado de Derecho.

Pero, no solo es preocupación por atender en el presente, a los usuarios, sino también tomar previsiones a futuro, para lograr sostenibilidad del servicio, como lo resalta (Peña, Melgarejo y Prats, 2016), en un artículo denominado ciclo urbano del agua en Bogotá, Colombia; estado actual y desafíos para la sostenibilidad y su relación con la tecnología y ciencias del agua. El objetivo de este trabajo, se enfocó en los desafíos que enfrenta Bogotá, para un futuro sostenible del recurso agua, y concluyen, que, el nivel de cobertura, debe mantenerse al 100% y, los sistemas de desagüe solamente 10 % por debajo de esta cobertura, demostrando preocupación por dotar a la ciudad de los servicios que les asiste como derecho, y reconoce que los usuarios también tienen responsabilidad de participar o colaborar para que el servicio público responda con la calidad y estándares que ellos mismos esperan. En ese sentido, Peña et. al. (2016), nos advierten la necesidad de invertir recursos en control y recuperación de la calidad de las fuentes hídricas, su protección o cuidado. Advierte a la administración pública, que promueva leyes u ordenanzas sobre crecimiento controlado de la expansión urbana de las ciudades, por que inciden directamente en la administración del servicio de agua y saneamiento, incluyendo el acceso de usuarios dedicados a la industria, comercio y residencias; debiendo estar comprometidos con la mejora continua a fin de resolver problemas durante el manejo o gestión del servicio en Bogotá. (p. 57-71.

Es oportuno y valioso el trabajo de Peña et. al. (2016), porque nos advierte la necesidad que toda empresa prestadora del servicio de agua y

desagüe, debe enfocarse en la sostenibilidad futura del agua para evitar que las poblaciones sufran por la escasez debido al crecimiento de las ciudades y el agotamiento de las fuentes acuíferas, cuencas o ecosistemas.

Existe legislación comparada en América Latina, según, Embid (2015), que nos permite afirmar que, existe leyes que describe la preocupación de países como Nicaragua, Venezuela, Paraguay, Perú, Honduras, Argentina y Ecuador, donde, quedó establecido el derecho de los ciudadanos al agua, convirtiéndose en tarea para los gobernantes, revisar su propia constitución, originándose una tarea de unificar las normas (Ordenamiento jurídico) y, a pesar de este esfuerzo, aún permanecen grandes diferencias; incluso la constitucionalización de algunos principios, incluyen variables ambientales y sociales, cuyo resultado final es que el agua, pasa a ser un derecho inalienable para los seres humanos y la preocupación de crear organismos que administren este servicio, respeto a las comunidades indígenas y campesinas, que administran cuencas con participación activa y efectiva, sea el agua para riesgo como prácticas ancestrales de gestión comunitaria. (p. 49).

De otro lado, un trabajo desarrollado por InWEnt (organización alemana que se dedica a capacitar internacionalmente sobre agua y saneamiento), propone y revisa políticas relacionadas con la adecuada prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado, procurando que sean eficientes ambiental y económicamente sustentables y demás con equidad. El trabajo desarrollado por Vergés (2010); analizó como se brinda los servicios de agua potable y alcantarillado en Alemania, Francia e Inglaterra (y Gales), donde surge especial interés en las variables equidad social y ambientalmente sustentable. El documento en su primera parte visualiza las características comunes y su relación con el estado federado, con tres grandes orientaciones: Beneficios sociales extensivos a todos, con carácter estratégico de política pública en cada país y financiamiento propio, pero garantizando un marco regulatorio entre prestador y usuario; además evidencia, el acceso focalizado de grupos de menores ingresos al agua, mediante subsidios, y facilidades y adecuadas formas de pago y, con la misma calidad. Recalca que las tarifas deben ser justas y garanticen el equilibrio de las prestadoras; la sustentabilidad



ambiental, conservación, protección y aprovechamiento sustentable de las fuentes hídricas, incorpora los beneficiarios en la gestión de cuencas, como muestra del uso transparente que fortalezca la gobernabilidad (pág. 02-63)

### **2.1.2. Nacionales**

Ramos (2021), en su tesis para graduarse como maestro en gestión pública realizó una investigación relacionando a la búsqueda de satisfacción en los usuarios de la EPS EMUSAP, en la ciudad de Abancay, sus objetivos fue hallar la relación estadística de ambas variables – es decir la incidencia del sistema organizacional frente a la satisfacción de los usuarios. Investigación de alcance correlacional causal, diseño no experimental, demostró que hay correlación en las variables de estudio, con un valor de 0.489, o coeficiente de correlación de Spearman, y un p-valor = 0,001, menor a 0.05 nivel de significancia y se acepta la hipótesis alterna H1. (pág. 40).

Según Sequeiros (2020), en su tesis para obtener el título de Maestro en Gestión Pública, destaca que la calidad del servicio de agua potable de la EPS SEDACUSCO S.A, se relaciona con el trabajo que realiza el personal que labora en la entidad prestadora. Este estudio, que tiene diseño descriptivo correlacional, con una muestra de 50 servidores, concluye que los servicios que entrega la EPS, resultan poco invisibles para los usuarios, incluyendo el servicio de desagüe. Aunque la entidad prestadora ha puesto locales cercanos a los usuarios con fines de cobranza, no tiene capacidad para solucionar quejas y reclamos sobre nuevas conexiones requerido por los usuarios, con lo cual se advierte que tener locales cercanos para cobrar no resuelve el nivel insatisfacción a los usuarios, porque no se ha reducido el tiempo de atención de las quejas y reclamos en general. (pág. 59).

El caso tratado por Sequeiros (2020), resalta que las soluciones que pretende dar las prestadoras, muchas veces son parciales y no resuelven los problemas que plantean los usuarios, con lo cual afecta la imagen y el estado de ánimo del personal que labora para la empresa prestadora, concluyendo que la insatisfacción de los usuarios es justificada y, se relaciona con la lenta manera de atender sus quejas y reclamos.

Según, Rodríguez (2019), en su trabajo, región La Libertad, relacionado con el principio de la Presunción de Veracidad de la variable ordenamiento legal, y la forma como influye en contratos públicos 2019, investigación que buscó identificar como el principio de presunción de veracidad incide en los contratos, aplicó un método mixto con datos cuantitativas y cualitativas; fijando como población a operadores del sistema de adquisiciones en una muestra de 35 operadores, concluye que el principio de presunción de veracidad influye significativamente en la variable procesos de contratación de bienes, servicios y obras en las instituciones públicas de La Libertad 2019, el cual queda sustentado con la correlación de Pearson de alta significancia, con el valor “p” (significancia bilateral 0,000) menor a 0,050 y “r” de Pearson equivalente a 0,679, resultando que el Principio de la Presunción de Veracidad tiene una correlación muy considerable. (Pág.103).

Por su parte, Palomino Seminario (2019), en su trabajo de tesis, se interesó en hallar mejora documentaria en la administración del servicio de la Planta de Tratamiento El Arenal – Piura; aplicando un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, determinó que hubo implementación adecuada con el software QPK-SST o Sistema de Gestión de PTAP El Arenal EPS GRAU S.A, evaluando el desempeño, comportamiento y estado actual del grado de cumplimiento documental, identificado en la línea base. Comprobó que el tiempo promedio de búsqueda de la documentación, se redujo en un 69%, aumentando también el número de requerimientos atendidos.

La inadecuada prestación de servicios, es una constante, como se evidencia en la tesis de Gonzales (2018), para graduarse en maestría, analizó el flujo interno de la gestión de los reclamos a la Prestadora de Servicios Grau SA – EPS GRAU S.A. región Piura 2017, investigación de tipo básica pura, descriptiva, metodología inductiva y con la modalidad del razonamiento. Este estudio concluye que los reclamos resultan de las mediciones de los registros errados; motivando que la prestadora retire los medidores, suponiendo que su rendimiento está por debajo de lo establecido como normal. Este asunto se agrava porque, porque reemplazar los equipos demora meses, la prestadora se ve obligada a consignar un consumo promedio creyendo que hace bien, sin

embargo, resulta injusto e inapropiado, con lo cual, no solo se mantiene si no que se crea una continuidad de reclamos.

El trabajo desarrollado por Gonzales (2018), nos muestra la escasa visión de los directivos de las empresas prestadoras, para encontrar soluciones estratégicas en la prestación de servicios, complican la situación de los usuarios al exigirles que paguen bajo un enfoque de consumo promedio mensual, multiplicando y haciendo interminable los reclamos.

Según Colchado (2018), con su trabajo titulado la producción de agua no facturada en el distrito de Monsefú–EPSEL SA 2018; expone los detalles de cómo afecta la producción de agua no facturada. El trabajo de tipo cuantitativo, explicativo; concluye que mantiene pérdidas para la gestión en más o menos un 40% de los medidores instalados en la ciudad, sorprendentemente el problema lleva en promedio 10 años sin resolver, con lo cual el volumen de agua perdida en este periodo, genera enorme pérdida en términos financieros, además de generar costos adicionales, no siendo posible conocer el volumen real de pérdida de agua producida, llegando sectorizar el servicio para evitar que las válvulas sigan permitiendo fugas de agua.

Con el trabajo de Colchado, comprobamos que las prestadores que no resuelven a tiempo los reclamos de los usuarios y tampoco invierten en mejorar las conexiones y los medidores, estos problemas se van incrementando y van convirtiendo en problemas que afectan a toda la ciudad, como en el caso de Monsefú, donde solo visualizan como problema a los medidores, sosteniendo que el deficiente servicio se debe a su mal estado, cuyo tiempo promedio de uso sobrepasan los 10 años de uso, ocasionan elevado nivel de pérdida de agua producida y no facturada, elevan progresivamente las pérdidas económicas para la prestadora, convirtiéndola en una entidad altamente ineficiente.

## **2.2. Bases teóricas**

### ***2.2.1. El Ordenamiento Legal y Enfoque de la Gestión de Conflictos***

Según, Bobbio (2010), todo servicio está asociado a conflictos, por lo que, considera que es necesario tener un sistema jurídico como mínimo con características centrales de unidad, coherencia y plenitud, que controle o mantenga la estabilidad entre ambas partes, no es posible considerar que existan vacíos o motivos que permitan argumentar que no existe ordenamiento legal sobre materias que requieren tener amparo, convirtiéndose en una unidad indisoluble.

Además, sostiene que la no presencia de lagunas o vacíos dentro de las normas, hace que el ordenamiento legal, sea dentro de la pirámide de Kelsen, la piedra angular del derecho, al que se tiene que tener en cuenta cuando se genere controversia en determinado juzgado que argumente falta de claridad en solución de conflictos, no pudiendo alegar el juzgado ausencia de la norma aplicable.

#### **2.2.1.1. Conceptos de Ordenamiento Legal.**

Pérez, y Gardey (2014), conceptualizan el ordenamiento legal como la forma en que se organizan las normas para facilitar la solución de las controversias o conflictos de intereses independientemente del lugar o del tiempo. Por tanto, el ordenamiento legal, se organiza según el territorio y el tiempo de dicha nación o país en cuestión. (p.18).

Durand (2010), sostiene que el ordenamiento legal, es el conjunto de normas que integran el derecho positivo, beneficiando al mundo, y que son aplicados para establecer una relación de sociedad entre empresa y/o entidades.

Opinión conceptualizamos que el ordenamiento legal, no solo es un conjunto de normas, también es la estructura, la función y el fin normativo que da sentido a nuestras normas, que permite instruir validez, existencia, características, jerarquía y clasificación.

### **2.2.1.2. Característica del ordenamiento Legal.**

Bobbio (2010) considera que el ordenamiento jurídico debe tener tres características fundamentales, la unidad, Coherencia y plenitud. Definiendo a cada característica lo siguiente:

#### **A. La Unidad**

Es un elemento fundamental en el ordenamiento jurídico, que se debe constituir como unitario, por tener una aspiración propio de permitir identificar normas, distinguir normas jurídicas con otras normas como las de la moral y jerarquizar normas dentro de un sistema complejo de fuentes jurídicas, es decir que el ordenamiento jurídico es la razón de todas las normas, que encuentran exentas en el control constitucional.

#### **B. Coherencia**

Bobbio (2010), sostiene que el ordenamiento jurídico es la aspiración de las normas, por lo cual no debe existir normas contradictorias si no normas concretas al caso que deben dar la solución a las controversias de la realidad, respetando la Jerarquía de cada una de las normas vigentes.

#### **C. Plenitud**

Es una de las características más considerable para Bobbio que se debe considerar para que exista un ordenamiento legal, por ser inherente al Sistema Romano y al Corpus Iuris, considerando que en el ordenamiento no debe existir lagunas o vacíos en los conflictos y/o controversias, no permitiendo dejar sin efecto un proceso por falta de normas, si esto existiera el ordenamiento debe aplicar los principios o fuentes del derecho.

### **2.2.1.3. Importancia Teórica del Ordenamiento Legal.**

El ordenamiento legal permite aplicar las normas en cada caso, ofreciendo respuestas jurídicas a los conflictos de interés, facilita la interpretación, integración de normas que ayudan a superar la

antinomia o elección de la norma aplicable vigente; el ordenamiento jurídico permitirá encontrar una respuesta al problema planteado solucionando las controversias jurídicas.

Esta importancia incide en la elaboración de normas que estén dirigidas a buscar el beneficio común de cada integrante de la sociedad, ya que, de esta manera existirá igualdad y equidad al momento de sancionar o defender los derechos de cada persona. (Romano, 2017).

#### **2.2.1.4. Dimensiones de la Variable Ordenamiento Legal.**

##### **A. Dimensión: Principio de celeridad**

Prontitud o rapidez para que los usuario/as reciban, en el plazo establecido, la solución o remediación, en las controversias surgidas. Si el prestador no resuelve el reclamo dentro del plazo determinado, procederá el silencio administrativo activo y razón sobre el reclamante. (Tamayo, Vásquez y García, 2013).

##### **B. Dimensión: Principio de Presunción de la veracidad**

Las quejas o disconformidades de los usuarios deben ser atendidas y resueltas amparándose en el cumplimiento de los procedimientos administrativos, bajo este principio, vale decir, que la documentación o la declaración que formulen los gestores, respondan a la certeza de los hechos afirmados. Precizando que en cualquiera de las etapas del procedimiento admite prueba en contrario, con las limitaciones establecidas legalmente. (Tamayo et. al., 2013)

##### **C. Dimensión: Principio de buena fe en los procedimientos**

Este principio es tan relevante, por cuanto abarca el ordenamiento jurídico en su totalidad, convirtiéndose en el fundamento o la esencia misma, donde se haya el poder y la jerarquía superior para todo el accionar de los asuntos jurídicos, cuyos procedimientos se enmarcan en el mutuo respeto, cooperación y credibilidad. Ningún acto o procedimiento que implique disconformidad o reclamo, puede

realizarse bajo el amparo de alguna conducta contra la buena fe procesal. (Tamayo et. al., 2013)

**Tabla 1.**

*Dimensiones de la variable ordenamiento legal*

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA
<b>Ordenamiento legal</b>	Principio de celeridad	Ajustado a su actuación Tiempo razonable	<b>TÉCNICA</b> Encuesta
	Principio de Presunción de la veracidad	Documentos Declaraciones, formularios	
	Principio de buena fe en los procedimientos	Respeto mutuo, colaboración y buena fe	
		Supuestos de revisión	

Fuente. Elaboración propia

### **2.2.2. Teoría de la Gestión de los Servicios Públicos**

La administración de los servicios públicos, posee un alto nivel de incidencia en el desarrollo y bienestar de los países, motivando que los Estados tengan una presencia activa en todo momento en diversos sectores. (Komives et. al., 2016, p. 2-3). La normativa, para ser aplicada procura ser una regla clara, para facilitar los cambios o mejoras de los servicios en cuestión, amparados en los beneficios que aportan. Toda prestación realizada por el estado, denominado servicio público, por medio de sus instituciones, se sustentan en el Derecho administrativo. Por lo tanto, los servicios públicos no son resultados de categorías históricas, tampoco son actos realizados por buena voluntad en favor de satisfacer las necesidades primordiales de la población. (pág. 7)

### **2.2.2.1. Noción del Servicio Público.**

Se conoce como servicio público, aquello que es brindado, ya sea de modo directo por el Estado bajo su control y regulación, especialmente de aquellos considerados servicios esenciales, garantizando así, una entrega segura a la población. En ese sentido, el estado no busca un beneficio económico, pero está obligado a mantener su buen funcionamiento y mejora continua por el bienestar social de los ciudadanos; sean éstos, básicos, administrativos o de auxilio; no obstante, el derecho administrativo en la doctrina peruana, admiten contadas excepciones.

No obstante, a la fecha, se ha privatizado en un 90% los servicios que anteriormente eran atendidos por el Estado a través de sus empresas públicas; esto ha motivado que en la actualidad resulte un nuevo problema de adaptación, opuesto al estatismo; los servicios privatizados se desarrollan en una realidad fragmentada que contrapone comparativamente la calidad y eficiencia de las prestaciones. El estado busca eficiencia, el privado una mayor competencia, descuidando el acceso universal, adoptando reglas con privilegios de exclusividad zonal, o beneficio parcial de los usuarios.

Rodríguez (2013, p. 63) menciona que la escuela francesa, procuró construir una teoría general del derecho administrativo tomando como base el concepto de servicio público.

### **2.2.2.2. Servicio Público de Agua Potable y Saneamiento.**

De acuerdo con Grau (2017) brindar Agua apta para el consumo humano o Potable, sumado al desagüe (Saneamiento), bajo el concepto de derechos humanos, sostiene que existen normas, incluyendo planes y programas que buscan universalizar estos servicios, pero en Perú, no se ha logrado este propósito. Actualmente, un promedio de 3.8 millones de peruanos, que tienen dificultades para contar con suministro de agua y 9.7 millones que tienen problemas para acceder al saneamiento, de ahí que todavía 3.7 millones hacen sus necesidades al aire libre. (MVCS, 2016).

Según Mendoza (2016) sobre prestación o provisión del servicio de agua potable, lamentablemente el Perú no cuenta con noción histórica del



servicio público. Precisamente, el trabajo desarrollado por Mendoza (2016), el escenario peruano en la entrega de agua y saneamiento, nos menciona que la SUNASS, tiene como rol la supervisión de los operadores en dicho mercado.

En el caso peruano por Decreto Legislativo N°1240 (2015), se modificó la Ley N.º 26338, Ley General de Servicios de Saneamiento y la Ley N.º 30045, Ley que moderniza el saneamiento, dispone modernizar, racionalizar y optimizar la infraestructura y fortalecer la rectoría de los servicios de saneamiento. Este decreto, especifica brindar servicios de saneamiento, que involucra o incluye usuarios de todo el territorio nacional, tanto urbano como rural, alcanzado su aplicación a toda la administración pública, cuyas atribuciones estén reconocidas en el ordenamiento legal. Además, dispone que esta es necesidad pública pasando a ser de interés nacional para el acceso de la población que haga uso de servicios sostenibles de saneamiento con calidad, a fin de preservar su salud y el ambiente.

### **2.2.2.3. Consumidores o Usuarios de Servicios Públicos.**

De acuerdo con Chanamé (2016), en el Diccionario Jurídico Moderno se debe entender como usuario a, “persona o entidad que constituye el fin de la producción, esto quiere decir, que cierra el círculo económico satisfaciendo sus necesidades a través de los actos de consumo de bienes y servicios”. También, la RAE (2020) define como “la persona que adquiere productos de consumo o utiliza ciertos servicios.

Según el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante INDECOPI), consumidor es (...) toda aquella persona o institución que compra o adquiere productos o contrata algún tipo de servicio como destinatarios finales, es decir, para dedicarlos a su uso personal o familiar actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional (...) no se considera consumidor a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.

#### **2.2.2.4. Importancia de la protección a los usuarios.**

La protección al consumidor nace de la necesidad de establecer los derechos y deberes que tienen mutuamente productores y consumidores. Así se busca promover un desarrollo económico y social justo, equitativo y sostenido. La política de protección al consumidor debe ser tratada como una política de Estado y debe ser considerada como un instrumento de desarrollo económico que promueva el equilibrio entre consumidores y proveedores. Para tener un mercado sano es imprescindible que los consumidores y los empresarios sean conscientes de su relación en el consumo.

#### **2.2.2.5. Deberes de los usuarios.**

Los usuarios pueden celebrar con el prestador de servicios el contrato de suministro, pagar oportunamente la tarifa o cuota familiar; hacer uso adecuado de los servicios de saneamiento; permitir la instalación de medidores; tener conocimiento sobre averías o perturbaciones. El sistema legal permite proporcionar a los consumidores una posición de mercado equilibrada; incluye regulaciones que protegen directamente a los consumidores; así como; asegurar la aplicación efectiva de estos mismos derechos, actuando como representantes del poder de decisión del mercado ante las instituciones estatales.

#### **2.2.2.6. Dimensiones de la variable Derechos del usuario.**

Esta variable abocada a evaluar el bienestar y las satisfacciones en el uso correcto del servicio que brinda la EPS Marañón S.A.- Jaén.

**Tabla 2.**

*Dimensiones de la variable derechos de los usuarios*

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA
<b>Derechos de los usuarios</b>	Derecho a un trato justo y equitativo	Discriminación por opinión, origen, raza, otros.	<b>TÉCNICA</b>  Encuesta
		Condición preferencial	
	Derecho a acceder a información oportuna	Suficiente y veraz	<b>INSTRUMENTO</b>  Cuestionario
		Fácilmente accesible.	
	Derecho a ser escuchado	Individual	
		Colectiva	

Fuente. Elaboración propia

## **2.3. Bases legales**

### **2.3.1. La constitución política de Perú (1993)**

#### **2.3.1.1. Artículo 1.**

Instituye defender y respetar la dignidad de la persona humana, estableciendo como fin supremo de la sociedad y del Estado.

#### **2.3.1.2. Artículo 2**

Toda persona tiene derecho.

1. A la vida, a su identidad, a su integridad moral, psíquica y física y a su libre desarrollo y bienestar.
2. A la igualdad ante la ley; a no ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, condición económica o de cualquiera otra índole.

3. Especifica que toda persona tiene derecho a las libertades de información, opinión, expresión y difusión del pensamiento mediante la palabra oral o escrita.

#### **2.3.1.3. Artículo 65**

El estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

### **2.3.2. Leyes**

#### **2.3.2.1. LEY N° 30588, Ley de reforma Constitucional.**

Que incorporó el derecho de acceso al agua como derecho constitucional, en el **Artículo 7°-A**, El Estado reconoce el derecho de toda persona a acceder de forma progresiva y universal al agua potable. El Estado garantiza este derecho priorizando el consumo humano sobre otros usos. El Estado promueve el manejo sostenible del agua, el cual se reconoce como un recurso natural esencial y como tal, constituye un bien público y patrimonio de la Nación. Su dominio es inalienable e imprescriptible". (Lima, 22 junio 2017).

#### **2.3.2.2. LEY N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.**

La presente ley tiene por finalidad establecer el régimen jurídico aplicable para que la actuación de la administración Pública sirva a la protección del interés general, garantizando los derechos e intereses de los administrados y con sujeción al Ordenamiento Constitucional y Jurídico en general, en su **Artículo IV**, se estipula los principios elementales para el buen accionar de las entidades que tienen la responsabilidad de brindar una adecuada atención a los consumidores de las diferentes provisiones públicas, amparados en el Derecho Administrativo. Los principios sobre los cuales se basa el presente trabajo de investigación son: **El Principio de Celeridad**, tomando en consideración que los procedimientos deben ajustarse a las normas, pero además deben observar dinámica máxima

posible, evitando retrasos que afecten a los administrados o vulnere el ordenamiento legal. En el mismo orden de importancia se ha considerado, **El Principio de Buena Fe procedimental**, ya que los entes administrativos, como los administrados, incluso los tutores o abogados y, en general, todos se obligan a realizar o cumplir con procedimientos guiados con respeto y cooperación enmarcado en la buena fe. Además, incluye, **El Principio de Presunción de Veracidad**; un principio clave para todo trámite donde se presume que los documentos y declaraciones formulados por los administrados, están ajustados a la legalidad, normas y responden a la veracidad de los hechos.

### **2.3.2.3. LEY N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.**

En su Capítulo I y Artículo 1. Derecho de los consumidores, establece diversos derechos que permite cautelar los intereses de usuario/as en general, sin embargo, en esta investigación se consideró tres derechos; **Derecho a un trato justo y equitativo**, sin ningún tipo de restricción, **Derecho a acceder a una información oportuna**, con suficiente veracidad y facilidad, para decidir el consumo ajustado a sus intereses, así como para realizar un buen uso o consumo adecuado de los servicios y productos, **Derecho a ser escuchado**, individual o colectivamente, en defensa de sus intereses, habiendo de por medio, la intervención de diversas entidades privadas y públicas que defienden al consumidor, haciendo uso del ordenamiento jurídico.

**El artículo 65º, Reclamaciones**, Los consumidores o usuarios, poseen especial derecho a presentar reclamos generados por deficiencias relacionados con los servicios públicos que reciben, estos pueden ser presentados en las instancias correspondientes, que norman su entrega, prescritas en las respectivas disposiciones publicadas por los entes encargados de su regulación, en consecuencia, los servicios públicos, prestados deben registrar toda reclamación, siendo el sustento para el seguimiento de estas desde su inicio hasta que se resuelva por parte de la empresa responsable de brindarla y la empresa prestadora comunica a los interesados el código o número con el cual registró la misma; ésta debe

remitir al ente regulador correspondiente, y de manera periódica, un reporte de las reclamaciones presentadas, de acuerdo a su respectiva regulación sectorial”.

**El Artículo 66º Garantía de protección a los usuarios de servicios públicos regulados**, Garantiza que la empresa que provee servicios públicos debe entregar respuestas rápidas y oportunas sobre el estado de los reclamos iniciados, ejerciendo su derecho; además, no puede condicionar la atención de los reclamos presentados por los usuarios, condicionados a algún pago previo del monto reclamado; tampoco, puede interrumpir o suspender el servicio, argumentando falta de pago de los montos objeto de reclamación; garantiza la entrega de todo servicio público con los parámetros de calidad y condiciones señalados en el contrato y precisa que, los usuarios deben realizar pago oportuno por la contraprestación, después de haber hecho uso del servicio de acuerdo con los fines para los cuales fue contratado.

### **2.3.3. Instituciones**

#### **2.3.3.1. SUNASS.**

Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, creado mediante decreto ley N° 25965, es un Organismo Público regulador, cuyas funciones es fiscalizar, regular, normar, sancionar, Solucionar reclamos de los usuarios y solución de controversias, garantizar la prestación de los servicios de saneamiento, en el ámbito urbano y rural, en condiciones de calidad, a fin de contribuir a la salud de la población y a la preservación del medioambiente.

#### **2.3.3.2. OTASS**

Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento, es un ente rector en materia de gestión y administración de la prestación de los servicios de saneamiento, cuyas funciones es, dirigir el Régimen de Apoyo Transitorio, fortalecer las capacidades de los prestadores urbanos de los servicios de saneamiento, Promover la integración de los

prestadores, así como sus procesos para lograr la eficiencia y sostenibilidad de las EPS, a fin de contribuir a la mejora de la gestión y la administración de estos servicios.

#### **2.4. Definición de términos básicos**

**Aviso del Libro de Reclamos.** Son letreros o disposiciones físicas o virtuales que los que proveen los servicios deben colocar en sus establecimientos comerciales, en lugares visibles y accesibles, permitiendo a sus usuarios o al público, la posibilidad de presentar o registrar sus quejas o recamos. (Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, 2011, p.5).

**Consumidor.** Cualquier persona jurídica o natural que, bajo la condición de destinatario, disfruta o utiliza en beneficio propio, productos o servicios de una cadena de suministros o actividad profesional. (Zupan, 2012).

**Derechos.** Compendio de principios que delimitan y regulan la conducta humana y su convivencia en sociedad, permitiendo disfruta o alcanzar el bien común, dentro de un sistema seguridad y justicia.

**Libro de Reclamaciones.** Documento destinado para permitir a los consumidores la oportunidad de registrar su disconformidad con el producto o, atención recibida en un determinado proveedor público.

**Norma jurídica.** Norma dictada por una autoridad competente, con un criterio de valor, disponiendo una actuación determinada, de cuyo incumplimiento deriva una sanción, hace referencia a deberes y derechos. (Sánchez, 2015).

**Queja.** Forma o manera en que un usuario o consumidor expresa, en una hoja o registro físico o virtual del libro de reclamaciones, su disconformidad frente a un proveedor cuando no está de acuerdo con su expectativa con el suministro o servicio prestado.

**Reclamo.** Expresión que manifiestan los clientes, consumidor o usuario y su derecho a registrar en libro reclamos, cualquier disconformidad que encuentre en los bienes, suministrados o servicios prestados.

**Usuario.** es una expresión que procede del latín *usuarius*, Categoría que se asigna a un consumidor; refiriéndose a personas que hacen uso de objetos o servicio, que provengan de lo privado o público. (Pérez y Gardey, 2010).

## **2.5. Hipótesis**

### **2.5.1. Hipótesis General**

El ordenamiento legal influye significativamente en los derechos de los usuarios de la EPS Marañón S. A., Jaén, 2022.

### **2.5.2. Hipótesis Específicas**

El Principio de Celeridad influye significativamente en los derechos de los usuarios de la EPS Marañón S. A., Jaén, 2022.

El Principio de Presunción de Veracidad influye significativamente en los derechos de los usuarios de la EPS Marañón S. A., Jaén, 2022.

El Principio de Buena Fe en los procedimientos influye significativamente en los derechos de los usuarios, de la EPS Marañón S.A, Jaén, 2022.

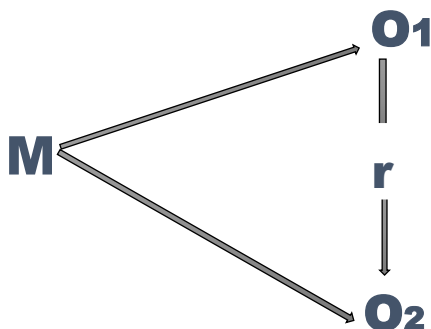


### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Diseño

El Diseño general de la investigación es No Experimental -Transversal, experimental, porque no se ha manipulado las variables de estudio, Transversal, porque se ha obtenido información de un lugar y tiempo, determinado, además es un diseño Descriptivo – Correlacional, porque se buscará ver si entre las dos variables hay una relación, sin que el investigador controle a una de esas variables.



Dónde:

M= Muestra de usuarios de la EPS Marañón S. A., Jaén

O1= observaciones obtenidas de la variable ordenamiento legal

O2= Observaciones obtenidas de la variable derechos de los usuarios

##### 3.1.2. Tipo

En la presente investigación es de Tipo Explicativa, de acuerdo con Hernández (2010) citado por (Valderrama, 2017), señala que “Su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables”, en definitiva, permiten medir la información recolectada para luego describir, analizar e interpretar sistemáticamente las características del fenómeno estudiado con base en la realidad del escenario planteado.

### **3.1.3. Enfoque**

En el presente trabajo de investigación, es de enfoque cuantitativo, por cuanto generaliza los resultados encontrados en un segmento de la población, los datos son productos de mediciones que se representa mediante números, y se deben analizar mediante métodos estadísticos, una investigación cuantitativa se pretende explicar y predecir los fenómenos investigados, buscando regularidades y relaciones causales entre variables.

### 3.2. Variables y Operacionalización

**Tabla 3.**

*Operacionalización de variables*

VARIABLES DE ESTUDIO	CONCEPTO	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Variable 1: Ordenamiento Legal</b>	El ordenamiento legal, es el conjunto de normas que integran el derecho positivo, beneficiando al mundo, y que son aplicados para establecer una relación de sociedad entre empresa y/o entidades, (Durand, 2010). Además, conceptualizamos que el ordenamiento legal, no solo es un conjunto de normas, también es la estructura, la función y el fin normativo que da sentido a nuestras normas, que permite instruir validez, existencia, características, jerarquía y clasificación.	Variable que permite medir por norma, la celeridad, veracidad y la buena fe procedimental, de los bienes o servicios, en su relación de consumo para mantener su equilibrio de proveedor en el mercado, como destinatario final de los servicios que intercambia (Durand, 2010).	Principio de Celeridad	Ajustado a la actuación	Nunca
				Tiempo razonable	Casi nunca
			Principio de Presunción de Veracidad	Documentos	En ocasiones
				Declaraciones formuladas	Con frecuencia
			Principios de buena fe en los procedimientos	Respeto mutuo, colaboración y buena fe	Casi siempre
				Supuesto de revisión	Siempre
<b>Variable 2: Derechos de los Usuarios</b>	Son reglas normativas, tipificadas y regulas por la constitución, que goza una Persona Jurídica o natural que adquieren, utilizan o disfrutan de servicios públicos o privados de una empresa, ya sea de manera individual o colectiva. Que actúa en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional; estableciendo relaciones de consumo con fines privados, como destinatario final, sin incorporarlos, ni directa, ni indirectamente, en procesos de producción, comercialización o prestación a terceros (Castillo Mendoza (2019)	Variable abocada a evaluar la satisfacción, el bienestar y la percepción del uso o entrega de un servicio; ya que su alteración genera problemas que afectan al usuario de manera directa, teniendo principalmente incidencia de carácter económico; lo cual es necesario buscar un punto de no afectación para luego proceder al resarcimiento del daño ocasionado, el cual no es de carácter intencional. Castillo Mendoza (2019)	Derecho a un trato justo y equitativo	Discriminación por opinión, origen, raza y otros	Nunca
				Trato sobre la atención preferencial	Casi nunca
			Derecho a acceder a una información oportuna	Suficiente y veraz	En ocasiones
				Fácilmente accesible	Con frecuencia
			Derecho a ser escuchado	Individual	Casi siempre
				Colectiva	Siempre

Fuente. Elaboración propia

### 3.3. Población, muestra y unidad de análisis

#### 3.3.1. Población

Está compuesta por 1080 usuarios de la prestadora EPS Marañón S. A. empresa que brinda servicios de agua y saneamiento; población está definido como un conjunto finito o infinito de elementos, seres o cosas, cuyas características comunes o atributos, son susceptibles de ser observados.

#### 3.3.2. Muestra

Para dar cumplimiento a los procedimientos de los métodos investigativos, se seleccionó una muestra compuesta de 163 usuarios aplicando la fórmula respectiva. Siendo la muestra una fracción representativa de la población, con características esenciales y reflejo fiel de ella, Carrasco (2016, pág. 240) y, si además es finita, para decidir cuántos del total tendremos que estudiar Herrera (2016, pág 34). La fórmula utilizada fue la siguiente:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

n = El tamaño de la muestra.

N = Total de la población (1080)

Z = 2.58

p = Proporción esperada (0.01)

q = 1 – p (0.99)

d = Precisión (5%)

$$n = 163$$

#### 3.3.3. Unidad de análisis

Lo integran las áreas de atención al usuario, de la Empresa EPS Marañón S. A., que brinda servicios de saneamiento, agua y desagüe; tratamiento de aguas residuales, incluyendo destino final, probable reúso, disposición sanitaria de excretas en la jurisdicción de las provincias de Jaén y San Ignacio, según las condiciones contractuales de explotación. En dichos estatutos, se establece que

el propósito de la empresa está sujeta a políticas, planes y lineamientos aprobados por el ente rector y entidades con competencias en materia de saneamiento. Ello, incluye múltiples acciones vinculadas a la entrega de los servicios permitido, es decir la venta de agua tratada y sin tratar, agua con fines de reúso, comercio de residuos sólidos y sub productos derivados del proceso de tratamiento de agua apta para el consumo humano; el correspondiente monitoreo, administración de aguas subterráneas y otras permitidos por normas del sector. La empresa Marañón Sociedad Anónima, cuya sigla es EPS Marañón S.A., y de acuerdo con los estatutos de su creación, sus propietarios son las Municipalidades provinciales de Jaén y San Ignacio; según consta en su estatuto, en la cual se puede verificar que la municipalidad provincial de Jaén, es propietaria de 739,378 acciones o el 69%; y la municipalidad de San Ignacio, con 332,185 acciones o el 31%; tal como se puede ver en documento adjunto estatuto de la Sociedad Anónima EPS Marañón S.A.<sup>1</sup>

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

#### **3.4.1. Técnicas**

La técnica, aplicada fue la encuesta, porque facilitó recolectar y procesar toda la información hasta llegar a los resultados. (Chávez, 2017). La encuesta, según Ferrando (1993), es “Una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características”.

#### **3.4.2. Instrumento**

El cuestionario es el instrumento utilizado para la recolección de datos compuesto por preguntas sujetas a medición. El cuestionario, es “Aquel instrumento de investigación que a través de procedimientos estandarizados de interrogación que permite la comparabilidad de respuestas, obtiene mediciones

---

<https://epsmaranon.com.pe/storage/pdfs/documentos/w0tj5pMY6mz4faazoe7fNlhj2tv4kScXNSshZnP.pdf>

cuantitativas de una gran variedad de aspectos objetivos y subjetivos de una población". (Ferrando, 1986)

El contenido y la estructura del cuestionario, elaborado por el investigador, facilita la tarea de correlacionar las variables con las preguntas, sobre la base de las dimensiones y sus indicadores.

### **3.4.3. Validez y confiabilidad**

Se evaluará la confiabilidad y validez del instrumento, aplicando paso a paso la valoración del juicio de expertos en el tema; facilitando el trabajo desde un punto de vista autorizado en la materia, refrendando la elaboración interna de las preguntas aplicadas en la investigación. El cuestionario aplicado responde a los indicadores considerados dentro de las dimensiones de las variables, validados por expertos, bajo los criterios especificados en las fichas adjuntadas al presente estudio. Además, se sometió a la prueba de validez y confiabilidad antes de su aplicación, con el indicador alfa de Cronbach.

## **3.5. Procedimientos**

Para cumplir con las exigencias del estudio, se valoró la teoría y los antecedentes que permiten sustentar la construcción de la matriz de categorización de variables donde se detallan las sub categorías, indicadores y se especifican los ítems sobre los cuales recae el juicio de valoración de los especialistas en validación autorizada para recolectar datos. Seguidamente se logró el consentimiento de la empresa EPS Marañón S.A., para aplicar la encuesta que permitió hallar los datos correspondientes para el procesamiento y el análisis correspondiente.

## **3.6. Métodos de análisis de datos**

En el procesamiento de la información recogida del trabajo de campo o encuesta a los usuarios se utilizó el software estadístico SPSS y según el método estadístico descriptivo, se presentó los resultados de las preguntas estructuradas en cuestionario, permitiendo visualizar la incidencia entre la variable Ordenamiento Legal y los derechos de los usuarios de la EPS Marañón S. A., año 2022.

### **3.7. Aspectos éticos**

El estudio ha desarrollado un contenido tomando como base la estructura autorizada por la Universidad César Vallejo, el código de ética y los lineamientos señalados en las normas APA, con las cual se ha respetado los créditos, citas y referencias, especificando la autoría, en el caso de las encuestas se trató con la reserva del caso. Por otro lado, la obtención de datos e información para sustentar el trabajo de investigación ha requerido de instrumentos validados por expertos en la materia, según las exigencias de la universidad.

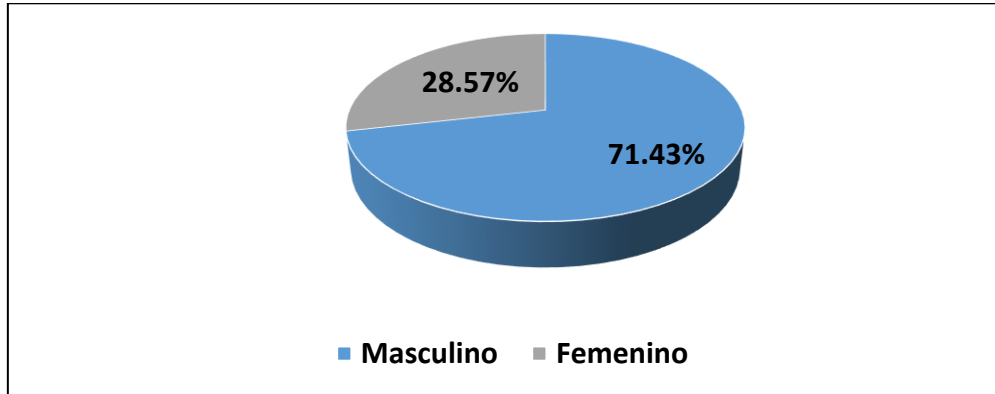
Para realizar la investigación, se solicitó a la EPS Marañón S.A., el permiso, quienes recomendaron guardar discreción y confidencialidad con la información. De la misma forma, al analizar la información, se ha guardado confidencialidad recomendada por la EPS Marañón S.A., para desarrollar el presente trabajo.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### RESULTADOS

#### 4.1. Información sobre los encuestados

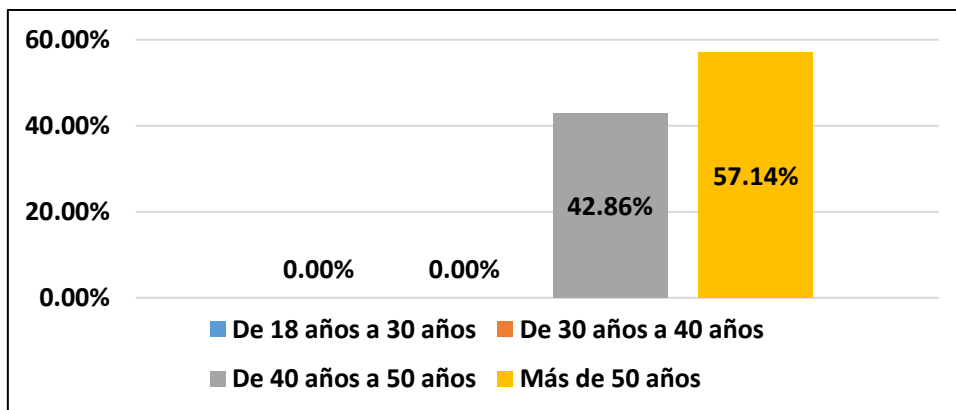
##### 4.1.1. Trabajadores de la EPS



**Gráfico 1.** Género

Fuente: elaboración propia

**Interpretación:** Del total de empleados encuestados el 71.43% pertenece al género masculino y el 28.57% al femenino, lo que nos permite inferir a priori, que, los varones, están al tanto de lo que ocurre con el servicio de agua que brinda la EPS Marañón S.A.

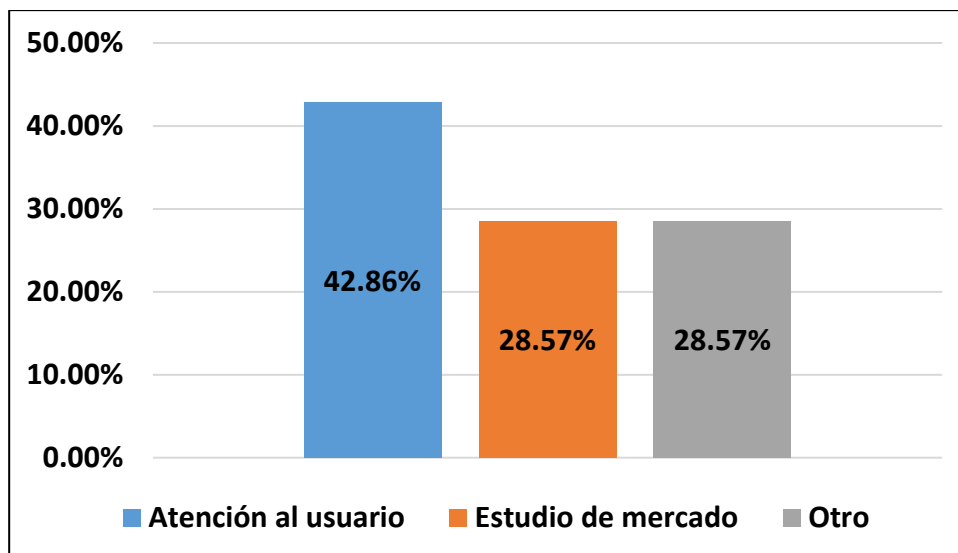


**Gráfico 2.** Edad

Fuente: elaboración propia

**Interpretación:** Del total de trabajadores encuestados, el 57.14% se encuentra en el rango de edad de más de 50 años y el 42.86% de 40 años a 50 años.



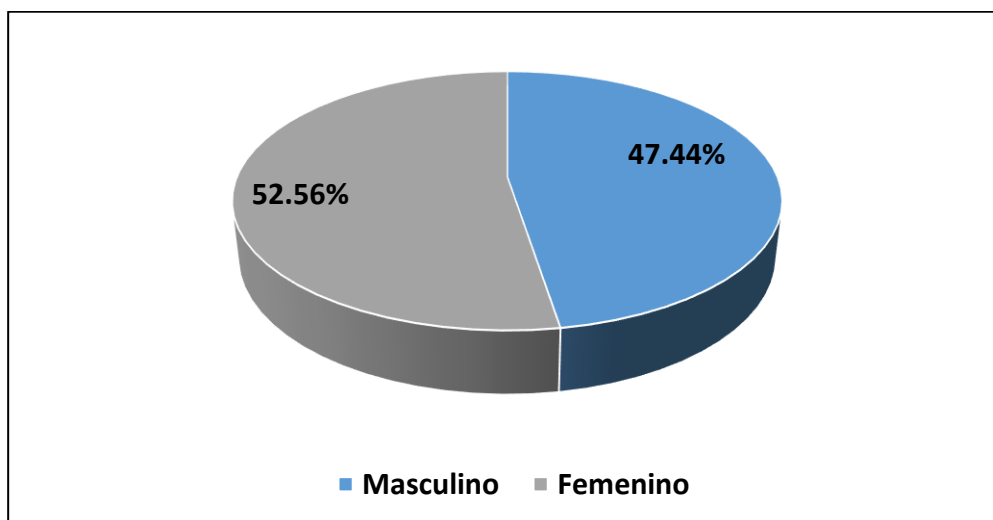


**Gráfico 3.** Oficina a la que pertenece

Fuente: elaboración propia

**Interpretación:** Según la gráfica N°03, del total de colaboradores encuestados el 42.86% pertenece a la oficina de atención al usuario, el 28.57% a la de estudio de mercado y el 28.57% a otra.

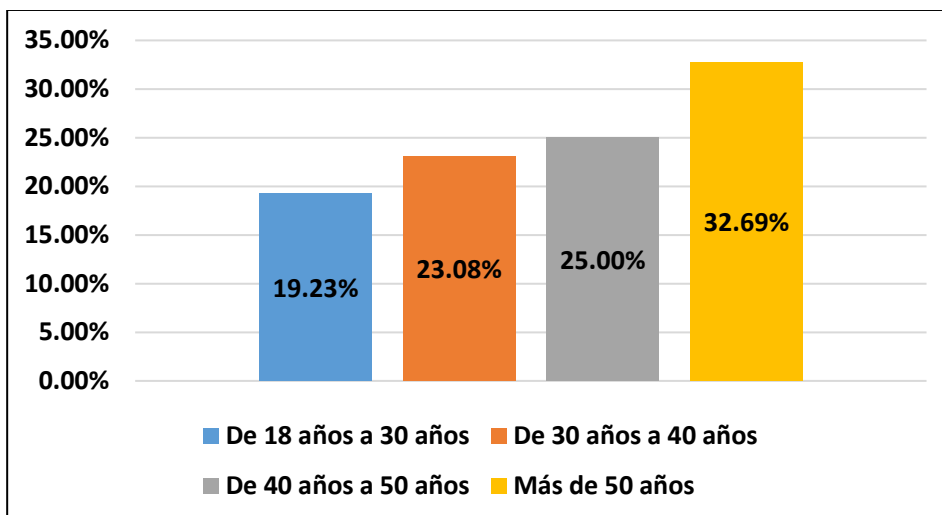
#### 4.1.2. Usuarios de la EPS



**Gráfico 4.** Género

Fuente: elaboración propia

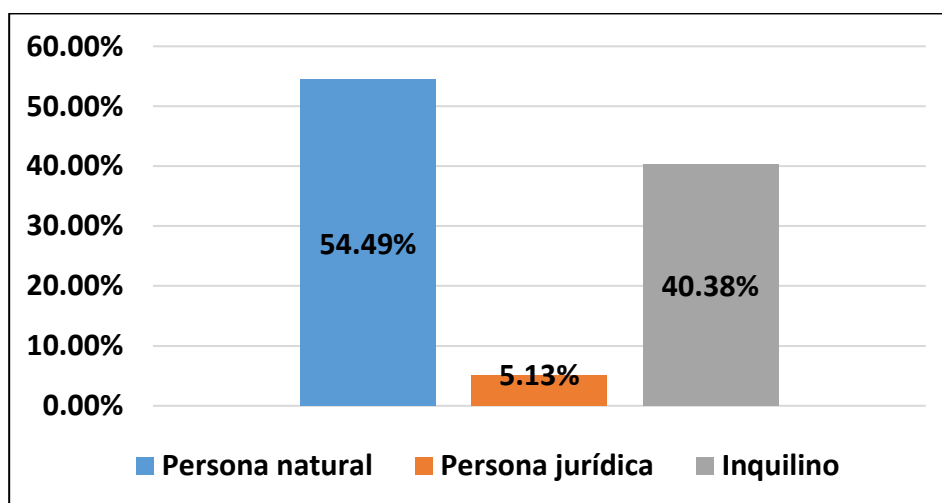
**Interpretación:** Del total de los encuestados el 52.56% pertenece al género masculino y el 47.44% al femenino.



**Gráfico 5.** Edad

Fuente: elaboración propia

**Interpretación:** Del total de los encuestados el 32.69% se encuentran en el rango de edad de más de 50 años, el 25% de 40 años a 50 años, el 23.08% de 30 años a 40 años y el 19.23% de 18 años a 30 años.



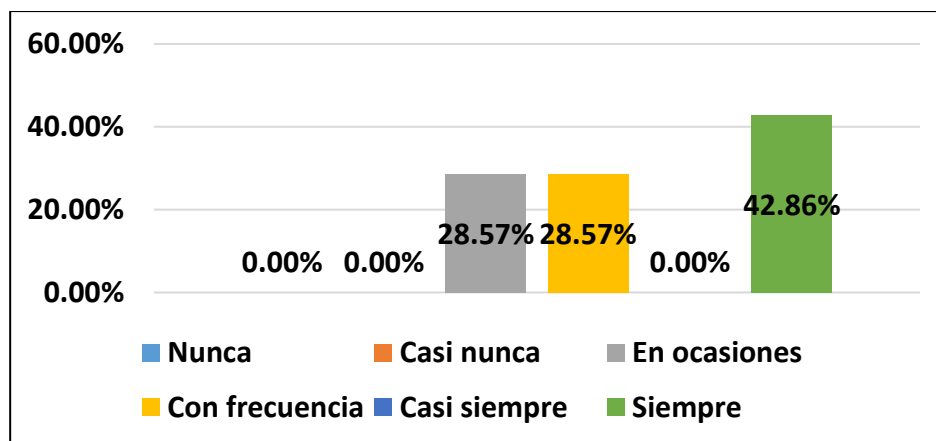
**Gráfico 6.** Tipo de usuario

Fuente: elaboración propia

**Interpretación:** Del total de los encuestados el 54.49% son personas naturales, el 40.38% inquilinos y el 5.13% personas jurídicas.

## 4.2. Resultado del cuestionario aplicado a la EPS Maraón S.A.

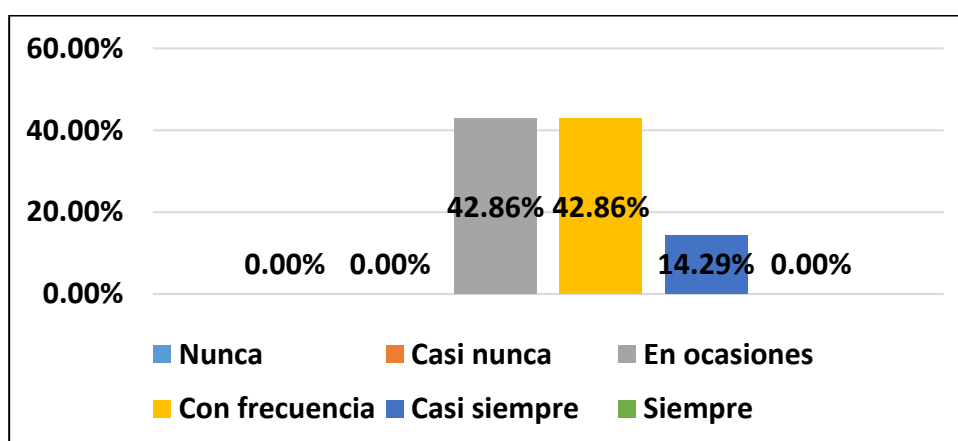
### 4.2.1. Preguntas realizadas en base a las dimensiones e indicadores de la variable ordenamiento legal



**Gráfico 7.** Procedimientos dinámicos

Fuente: elaboración propia

**Interpretación:** Del total los empleados encuestados el 42.86% expresaron que siempre procuran que los procedimientos estén ajustados o tengan una actuación a un trámite de la máxima dinámica posible, el 28.57% en ocasiones y el 28.57% con frecuencia.

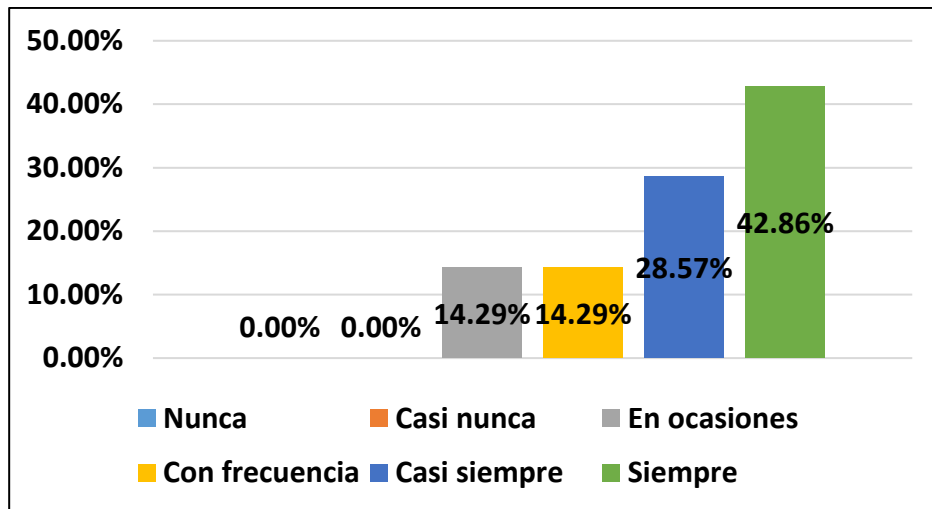


**Gráfico 8.** Se procura sortear que se actúe procesalmente

Fuente: elaboración propia

**Interpretación:** Del total de los trabajadores encuestados el 42.86% manifestaron que con frecuencia procuran evitar actuaciones procesales que

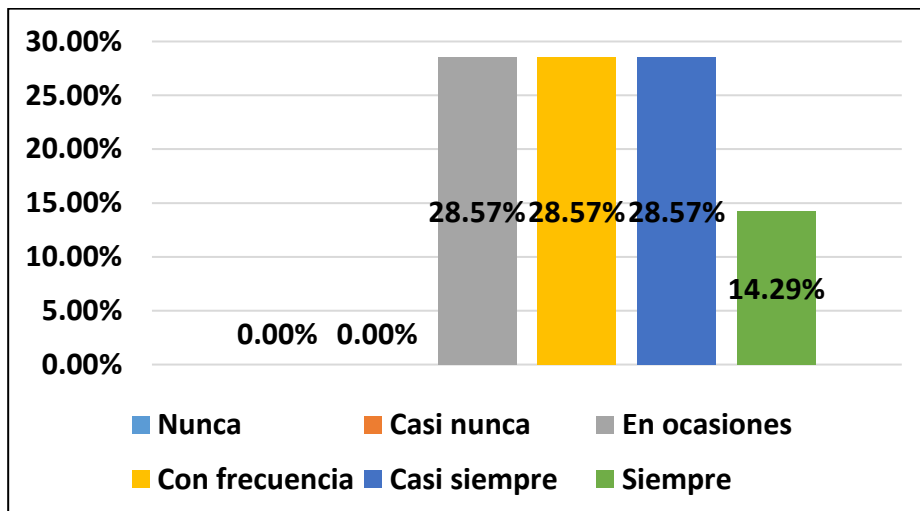
dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos, el 42.86% en ocasiones y el 14.29% casi siempre.



**Gráfico 9.** Garantía de atención adecuada

Fuente: elaboración propia

**Interpretación:** Del total de los colaboradores encuestados el 42.86% dijeron que siempre se garantiza el derecho de los usuarios a ser atendidos en tiempo razonable cada vez que hacen uso de su derecho a reclamar, el 28.57% casi siempre, el 14.29% con frecuencia y el 14.29% en ocasiones.

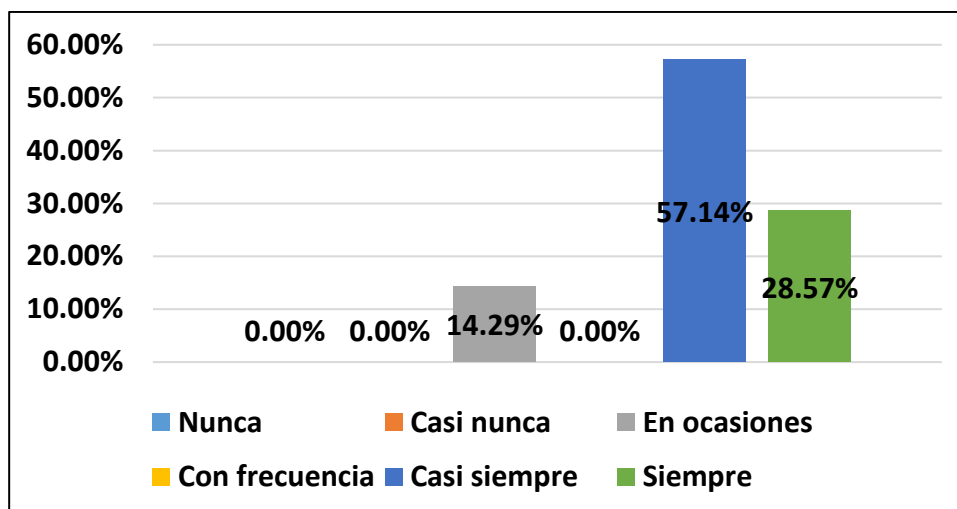


**Gráfico 10.** Respetan el debido proceso y al ordenamiento legal

Fuente: elaboración propia

**Interpretación:** Del total de los funcionarios encuestados el 28.57% indicaron que en ocasiones priorizan el respeto al debido procedimiento evitando vulnerar

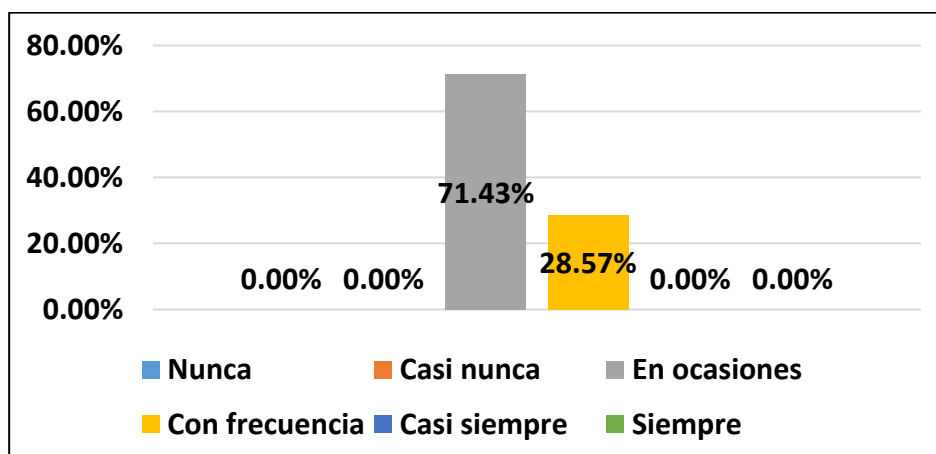
el ordenamiento legal, el 28.57% con frecuencia, el 28.57% casi siempre y el 14.29% siempre.



**Gráfico 11.** Presumen que la documentación es fiel a la verdad

Fuente: elaboración propia

**Interpretación:** Del total de los dependientes encuestados el 57.14% expresaron que casi siempre en la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que los documentos están de acuerdo a ley, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman, el 28.57% siempre y el 14.29% en ocasiones.

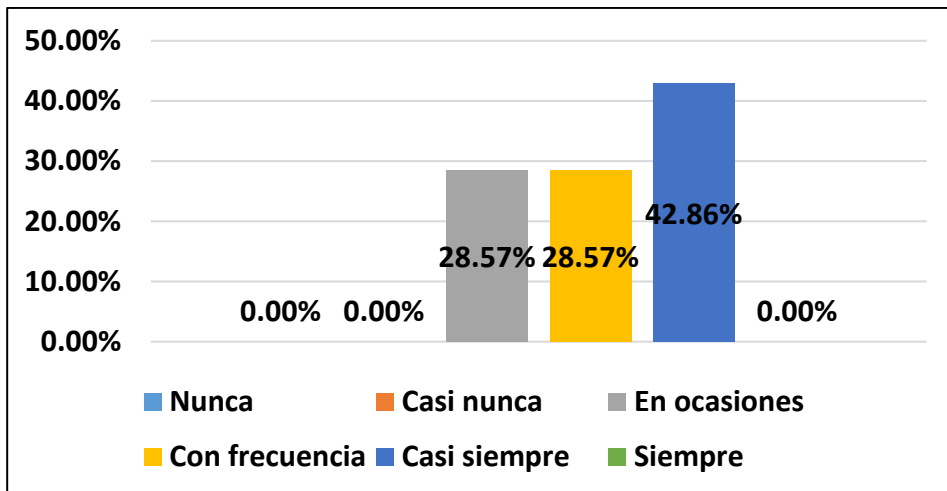


**Gráfico 12.** Presumen que se declara de acuerdo a la verdad

Fuente: elaboración propia

**Interpretación:** Del total de los empleados encuestados el 71.43% manifestaron que, en ocasiones en la tramitación del procedimiento administrativo, se presume

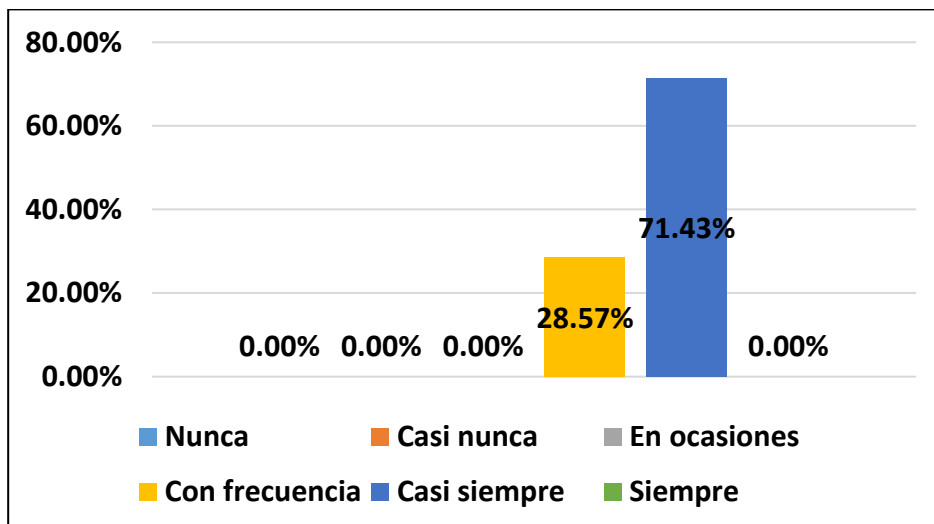
que las declaraciones formuladas, se ajustan a la verdad y el 28.57% con frecuencia.



**Gráfico 13.** Procedimiento administrativo de admisión de prueba en contrario

Fuente: elaboración propia

**Interpretación:** Del total de encuestados el 42.86% expresaron que casi siempre en la tramitación del procedimiento administrativo, se admite prueba en contrario, el 28.57% con frecuencia y el 28.57% en ocasiones.

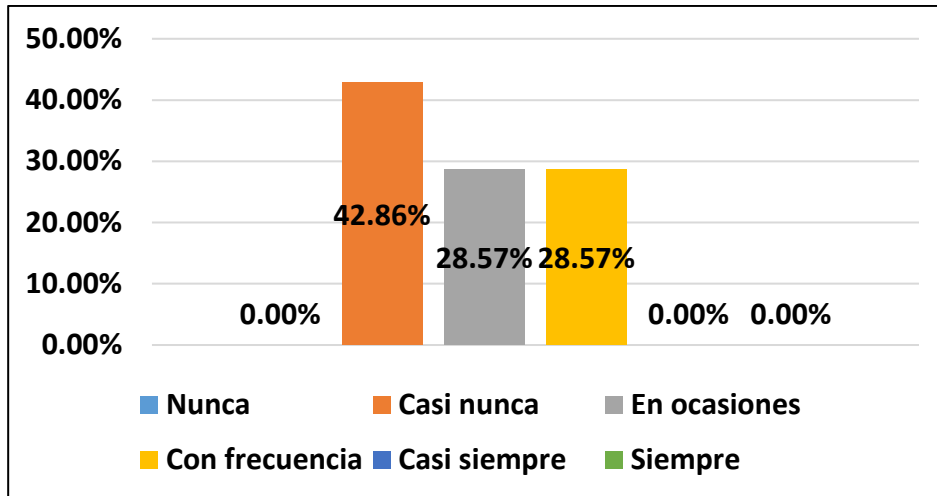


**Gráfico 14.** Ordenamientos con el debido respeto

Fuente: elaboración propia

**Interpretación:** Del total de los trabajadores encuestados el 71.43% indicaron que casi siempre la EPS Marañón S.A., y los administrados, realizan sus

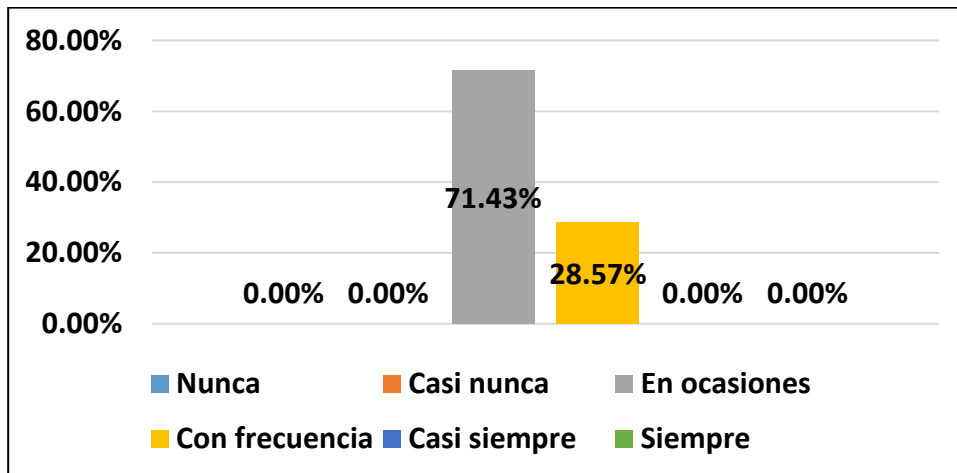
respectivos actos procedimentales guiados por el respeto mutuo y el 28.57% con frecuencia.



**Gráfico 15.** Actuación contra sus propios actos

Fuente: elaboración propia

**Interpretación:** Del total de los colaboradores encuestados el 42.86% manifestaron que casi nunca la EPS Maraón S.A., y los Administrados, de Acuerdo a Ley, actúan Contra sus Propios Intereses, el 28.57% en ocasiones y el 28.57% con frecuencia.

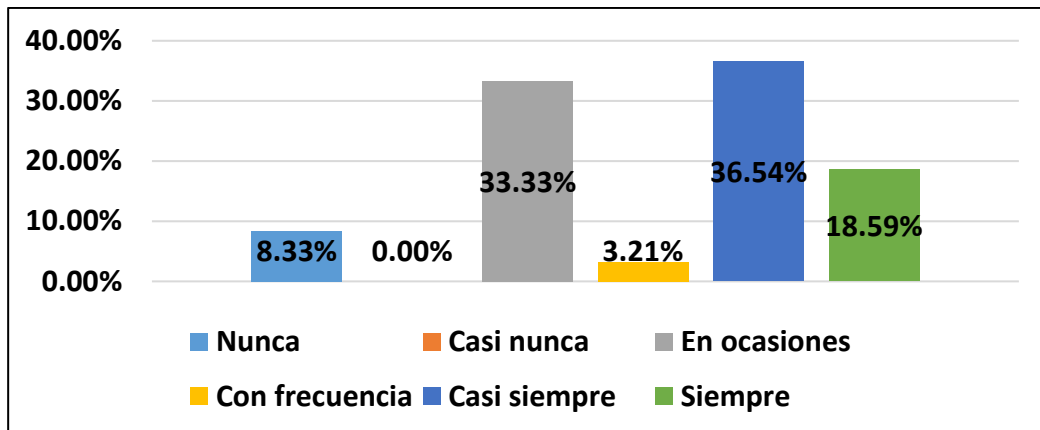


**Gráfico 16.** Admisión de revisión

Fuente: elaboración propia

**Interpretación:** Del total de los empleados encuestados el 71.43% dijeron que en ocasiones la EPS Maraón S.A., y los Administrados, admiten revisión de oficio, de acuerdo a ley y el 28.57% con frecuencia.

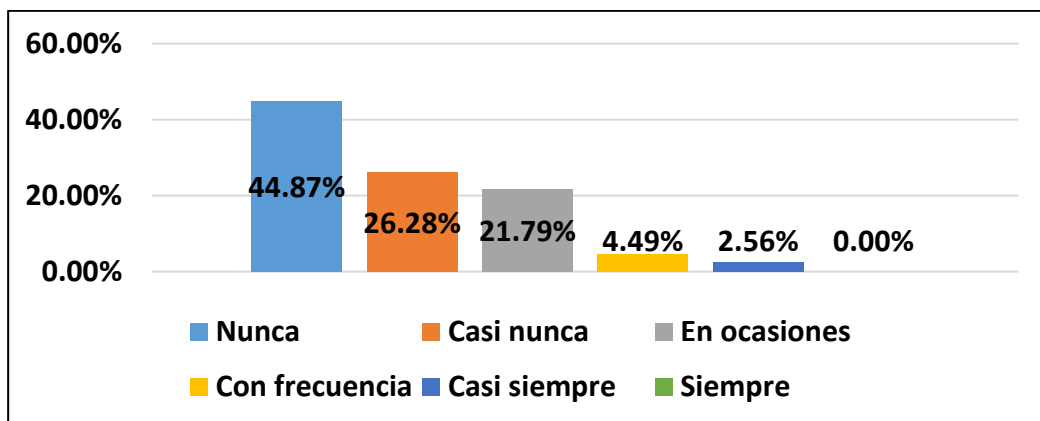
**4.2.2. Preguntas realizadas en base a las dimensiones e indicadores de la variable derecho de los usuarios**



**Gráfico 17.** Trato justo y equitativo en toda la prestación

Fuente: elaboración propia

**Interpretación:** Del total de las personas encuestadas el 36.54% expresaron que casi siempre durante los trámites ante la EPS Marañón S.A., por reclamos o quejas, reciben un trato justo y equitativo en toda la prestación de sus servicios, el 33.33% en ocasiones, el 18.59% siempre, el 8.33% nunca y el 3.21% con frecuencia.

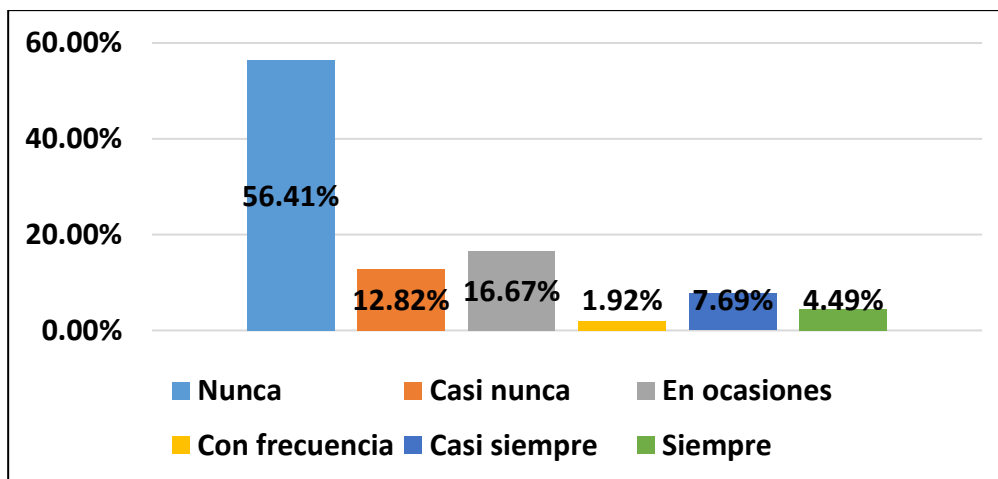


**Gráfico 18.** Sentimos un trato discriminatorio por raza, sexo u otra índole

Fuente: elaboración propia

**Interpretación:** Del total de los usuarios encuestados el 44.87% manifestaron que durante los trámites ante la EPS Marañón S.A. por reclamos o quejas, nunca han tenido un trato discriminatorio, por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica de cualquier otra índole, el 26.28% casi nunca, el 21.79% en ocasiones, el 4.49% con frecuencia y el 2.56% casi siempre.

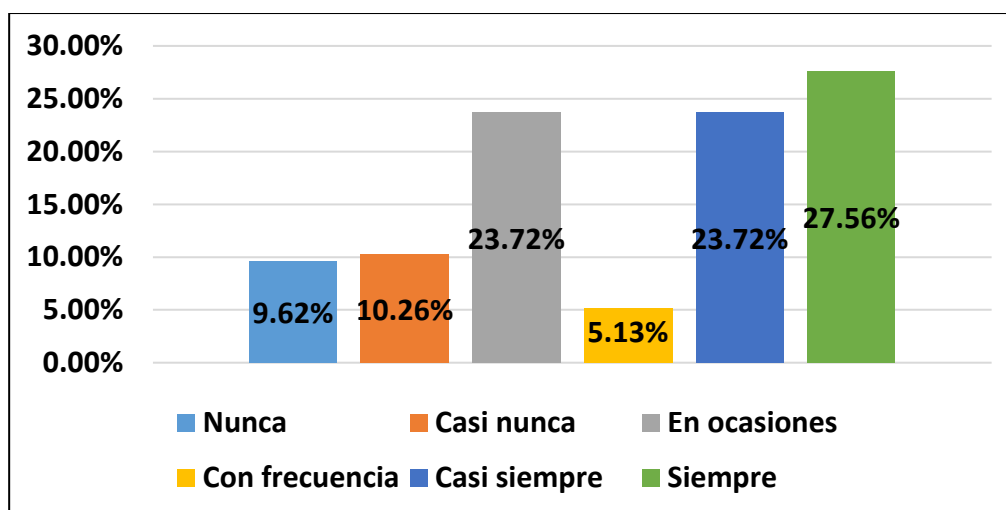




**Gráfico 19.** Ha sido objeto de malos tratos por condición especial

Fuente: elaboración propia

**Interpretación:** Del total de los clientes encuestados el 56.41% dijeron que, durante los trámites ante la EPS Marañón S.A., nunca han sido objeto o testigo de mal trato respecto a la atención preferencial, el 16.67% en ocasiones, el 12.82% casi nunca, el 7.69% casi siempre, el 4.49% siempre y el 1.92% con frecuencia.

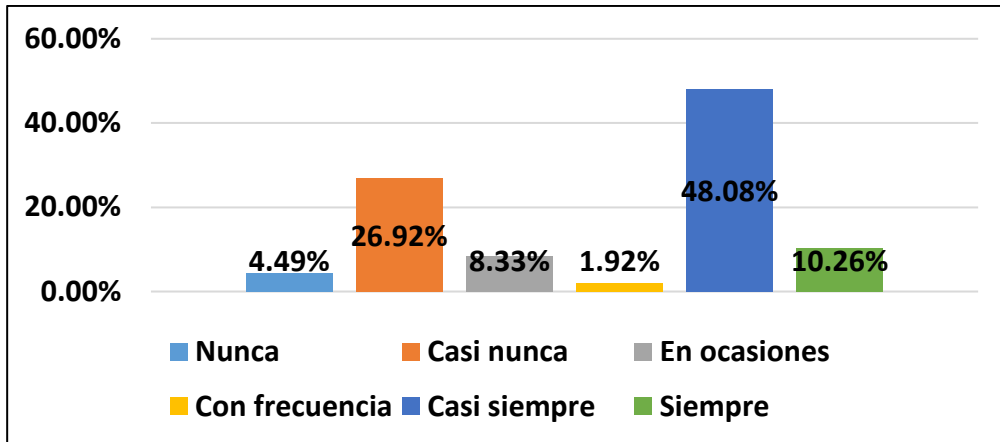


**Gráfico 20.** Ejercicio de su derecho al acceso de información

Fuente: elaboración propia

**Interpretación:** Del total de los individuos encuestados el 27.56% indicaron que, en los trámites de reclamos, quejas u otros, la EPS Marañón S.A., siempre les resulta fácil ejercer su derecho a acceder a información oportuna, suficiente y

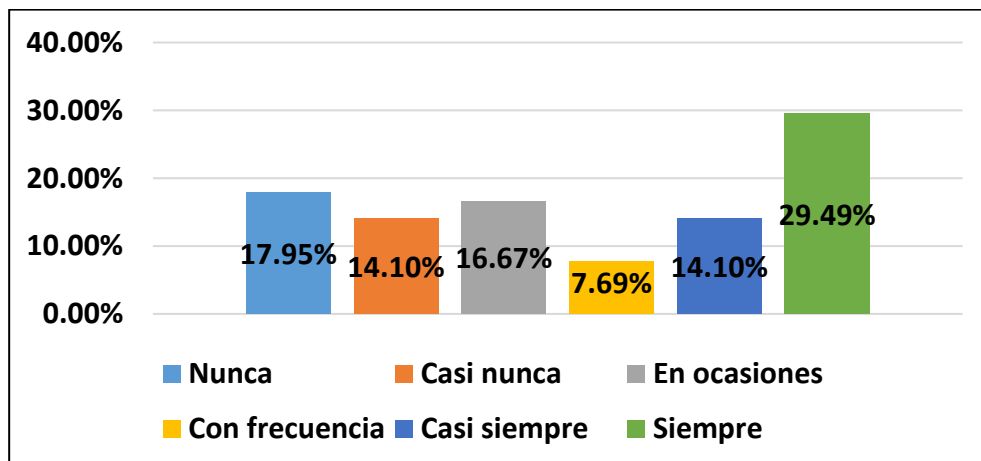
veraz, el 23.72% en ocasiones, el 23.72 % casi siempre, el 10.26% casi nunca, el 9.62% nunca y el 5.13% con frecuencia.



**Gráfico 21.** Procedimientos entendibles para presentación de quejas o reclamos

Fuente: elaboración propia

**Interpretación:** Del total de las personas encuestadas el 48.08% expresaron que, como usuario ante un procedimiento de una queja o reclamo por averías, presentada a la EPS Marañón S.A., casi siempre lo realiza de una manera entendible clara y precisa, el 26.92% casi nunca, el 10.26% siempre, el 8.33% en ocasiones, el 4.49% nunca y el 1.92% con frecuencia.

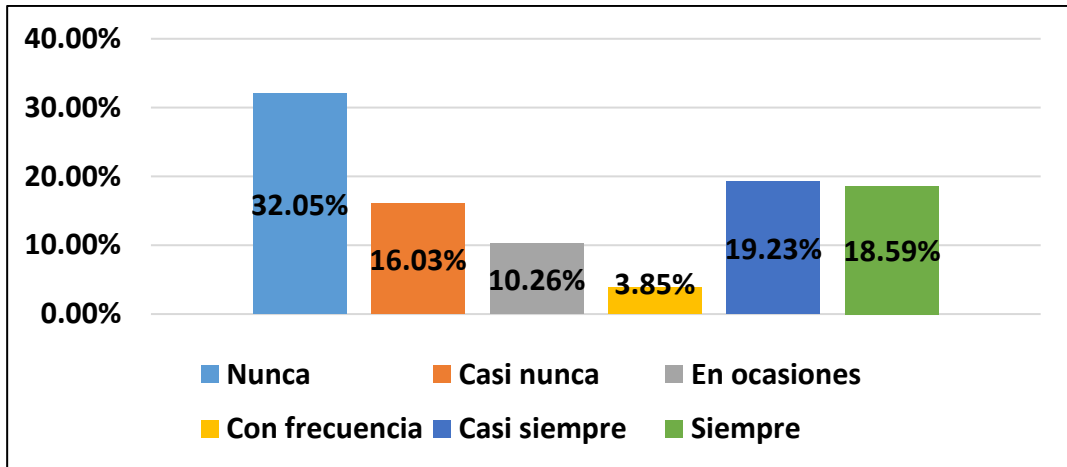


**Gráfico 22.** Comunicación oportuna para suspender o interrumpir el servicio

Fuente: elaboración propia

**Interpretación:** Del total de los usuarios encuestados el 29.49% manifestaron que siempre la EPS Marañón S.A. le comunica a tiempo cualquier suspensión o

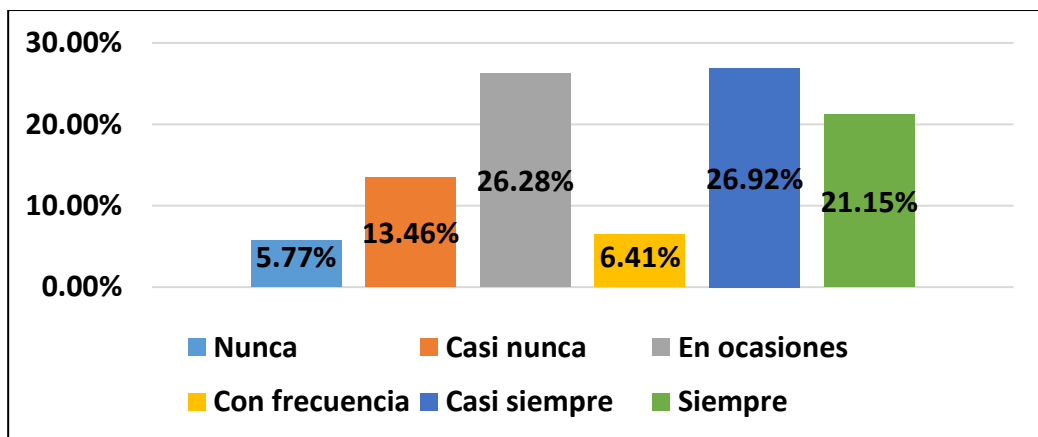
interrupción del servicio, el 17.95% nunca, el 16.67% en ocasiones, el 14.10% casi nunca, el 14.10% casi siempre y el 7.69% con frecuencia.



**Gráfico 23.** Se les orienta adecuadamente para elegir el tipo de consumo

Fuente: elaboración propia

**Interpretación:** Del total de los clientes encuestados el 32.05% expresaron que nunca la EPS Maraón S.A. le orienta de forma clara y precisa sobre el correcto uso del agua, antes de la conexión y uso del servicio, para si no afectar su condición socio económica como usuario/a, el 19.23% casi siempre, el 18.59% siempre, el 16.03% casi nunca, el 10.26% en ocasiones y el 3.85% con frecuencia.

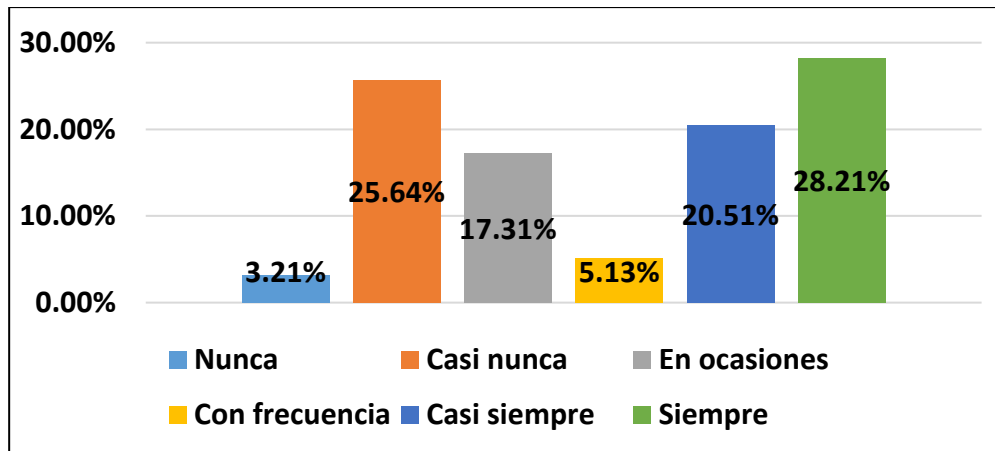


**Gráfico 24.** Se les atiende inmediatamente su queja o reclamo

Fuente: elaboración propia

**Interpretación:** Del total de los individuos encuestados el 26.92% indicaron que casi siempre cuando acude a la EPS Maraón S.A. recibe atención o es

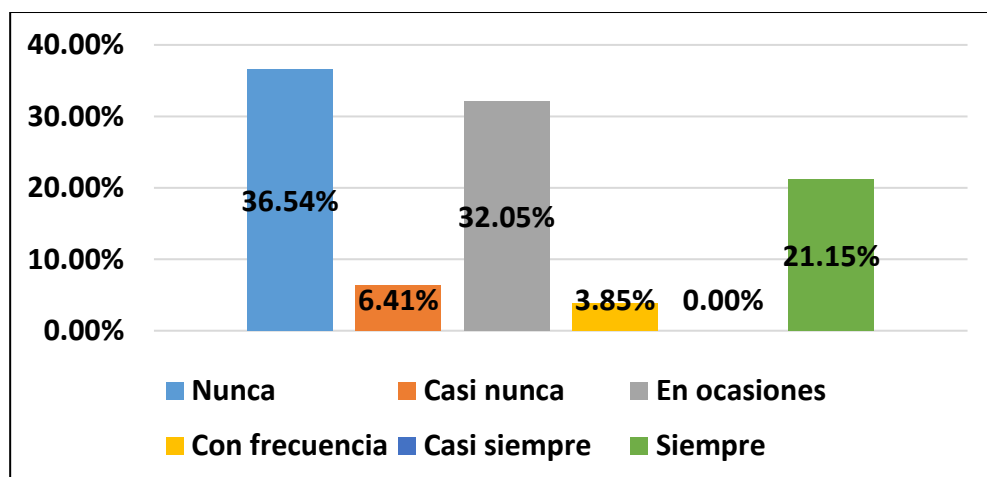
escuchado de inmediato para resolver su queja o reclamo, el 26.28% en ocasiones, el 21.15% siempre, el 13.46% casi nunca, el 6.41% con frecuencia y el 5.77% nunca.



**Gráfico 25.** Usan la internet o medios digitales en la EPS

Fuente: elaboración propia

**Interpretación:** Del total de las personas encuestadas el 28.21% manifestaron que siempre en la EPS Marañón S.A. hacen uso del internet o medios digitales para recibir su queja o reclamo en el menor tiempo posible, el 25.64% casi nunca, el 20.51% casi siempre, el 17.31% en ocasiones, el 5.13% con frecuencia y el 3.21% nunca.



**Gráfico 26.** Necesitan ejercer su derecho colectivamente

Fuente: elaboración propia

**Interpretación:** Del total de los usuarios encuestados el 36.54% dijeron que como usuario de la EPS Marañón S.A., nunca ha sido necesario hacer uso de

su derecho a ser escuchados de manera colectiva para defender sus intereses como usuario/a o consumidor, el 32.05% en ocasiones, el 21.15% siempre, el 6.41% casi nunca y el 3.85% con frecuencia.

### 4.3. Inferencia Estadística

#### 4.3.1. Prueba de hipótesis general

Formulamos las Hipótesis Estadísticas:

**H1:** El ordenamiento legal, influye significativamente en los derechos de los usuarios de la EPS Marañón S. A., Jaén, 2022.

**H0:** El ordenamiento legal, no influye significativamente en los derechos de los usuarios de la EPS Marañón S. A., Jaén, 2022.

**Tabla 4.**

*Correlación de las variables*

<b>Correlaciones</b>			
		<b>Ordenamiento legal</b>	<b>Derechos a los usuarios</b>
<b>Ordenamiento legal</b>	<b>Correlación de Pearson</b>	1	0.336
	<b>Sig. (bilateral)</b>		0.462
	<b>N</b>	7	7
<b>Derechos a los usuarios</b>	<b>Correlación de Pearson</b>	0.336	1
	<b>Sig. (bilateral)</b>	0.462	
	<b>N</b>	7	156

Fuente: elaboración propia

#### 4.3.2. Hipótesis Específicas:

4.3.2.1. El Principio de Celeridad influye significativamente en los derechos de los usuarios de la EPS Marañón S. A., Jaén, 2022.

Tabla 5.

*Correlación celeridad vs trato justo y equitativo*

Correlaciones			
		Celeridad	Trato justo y equitativo
Celeridad	Correlación de Pearson	1	-0.175
	Sig. (bilateral)		0.707
N		7	7
Trato justo y equitativo	Correlación de Pearson	-0.175	1
	Sig. (bilateral)	0.707	
	N	7	156

Fuente: elaboración propia

Tabla 6.

*Correlación celeridad vs información oportuna*

Correlaciones			
		Celeridad	Información oportuna
Celeridad	Correlación de Pearson	1	0.265
	Sig. (bilateral)		0.565
	N	7	7
Información oportuna	Correlación de Pearson	0.265	1
	Sig. (bilateral)	0.565	
	N	7	156

Fuente: elaboración propia

**Tabla 7.**

*Correlación celeridad vs ser escuchados*

<b>Correlaciones</b>			
		<b>Celeridad</b>	<b>Ser escuchados</b>
<b>Celeridad</b>	<b>Correlación de Pearson</b>	1	0.584
	<b>Sig. (bilateral)</b>		0.168
	<b>N</b>	7	7
<b>Ser escuchados</b>	<b>Correlación de Pearson</b>	0.584	1
	<b>Sig. (bilateral)</b>	0.168	
	<b>N</b>	7	156

Fuente: elaboración propia

**4.3.2.2. El Principio de Presunción de Veracidad influye significativamente en los derechos de los usuarios de la EPS Maraón S. A., Jaén, 2022.**

**Tabla 8.**

*Correlación de presunción de veracidad vs trato justo y equitativo*

<b>Correlaciones</b>			
		<b>Veracidad</b>	<b>Trato justo y equitativo</b>
<b>Veracidad</b>	<b>Correlación de Pearson</b>	1	-0.409
	<b>Sig. (bilateral)</b>		0.362
	<b>N</b>	7	7
<b>Trato justo y equitativo</b>	<b>Correlación de Pearson</b>	-0.409	1
	<b>Sig. (bilateral)</b>	0.362	
	<b>N</b>	7	156

Fuente: elaboración propia

**Tabla 9.***Correlación de presunción de veracidad vs información oportuna*

<b>Correlaciones</b>			
		<b>Veracidad</b>	<b>Información oportuna</b>
<b>Veracidad</b>	<b>Correlación de Pearson</b>	1	-0.043
	<b>Sig. (bilateral)</b>		0.927
	<b>N</b>	7	7
<b>Información oportuna</b>	<b>Correlación de Pearson</b>	-0.043	1
	<b>Sig. (bilateral)</b>	0.927	
	<b>N</b>	7	156

Fuente: elaboración propia

**Tabla 10.***Correlación de presunción de veracidad vs ser escuchados*

<b>Correlaciones</b>			
		<b>Veracidad</b>	<b>Ser escuchados</b>
<b>Veracidad</b>	<b>Correlación de Pearson</b>	1	0.458
	<b>Sig. (bilateral)</b>		0.301
	<b>N</b>	7	7
<b>Ser escuchados</b>	<b>Correlación de Pearson</b>	0.458	1
	<b>Sig. (bilateral)</b>	0.301	
	<b>N</b>	7	156

Fuente: elaboración propia



**4.3.2.3. El Principio de Buena Fe en los procedimientos influye significativamente en los derechos de los usuarios, de la EPS Marañón S.A, Jaén, 2022.**

**Tabla 11.**

*Correlación de buena fe vs trato justo y equitativo*

<b>Correlaciones</b>			
		<b>Buena fe</b>	<b>Trato justo y equitativo</b>
<b>Buena fe</b>	<b>Correlación de Pearson</b>	1	0.227
	<b>Sig. (bilateral)</b>		0.625
	<b>N</b>	7	7
<b>Trato justo y equitativo</b>	<b>Correlación de Pearson</b>	0.227	1
	<b>Sig. (bilateral)</b>	0.625	
	<b>N</b>	7	156

Fuente: elaboración propia

**Tabla 12.**

*Correlación de buena fe vs información oportuna*

<b>Correlaciones</b>			
		<b>Buena fe</b>	<b>Información oportuna</b>
<b>Buena fe</b>	<b>Correlación de Pearson</b>	1	0.382
	<b>Sig. (bilateral)</b>		0.398
	<b>N</b>	7	7
<b>Información oportuna</b>	<b>Correlación de Pearson</b>	0.382	1
	<b>Sig. (bilateral)</b>	0.398	
	<b>N</b>	7	156

Fuente: elaboración propia

**Tabla 13.**

*Correlación de buena fe vs ser escuchados*

<b>Correlaciones</b>			
		<b>Buena fe</b>	<b>Ser escuchados</b>
<b>Buena fe</b>	<b>Correlación de Pearson</b>	1	0.140
	<b>Sig. (bilateral)</b>		0.764
	<b>N</b>	7	7
<b>Ser escuchados</b>	<b>Correlación de Pearson</b>	0.140	1
	<b>Sig. (bilateral)</b>	0.764	
	<b>N</b>	7	156

Fuente: elaboración propia

## DISCUSIÓN

### Resultado 1 (Objetivo general)

A partir de los hallazgos encontrados en la investigación, se infiere que el ordenamiento legal sí influye en los derechos de los usuarios de la EPS Marañón S. A., Jaén, 2022; quedando demostrado en la tabla 4, la constatación de la hipótesis propuesta, mostrando un resultado de correlación entre las dos variables de 0.336, a un nivel de confianza de 95%. Este resultado guarda relación principalmente con el trabajo de Ramos (2021), Abancay , donde muestra la relación estadística de ambas variables - sistema organizacional y satisfacción de los usuarios de la EPS, lo cual concluye que dentro de sus dos variables existía una correlacional causal, cuyo resultado muestra un coeficiente de correlación o valor observado de 0.489, descartando la hipótesis nula y acepta la hipótesis H1: evidenciando que existe correlación entre las variables sistema organizacional y la satisfacción del Usuario. De otro lado, se relaciona con el trabajo de Parra Moreno, 2018 (Bogotá), Maldonado 2019 (Ecuador), Anaya 2020 (Colombia), Castro 2019 (Costa Rica y Colombia). Estos autores en sus trabajos de investigación, encontraron que el derecho al agua está constituido y regulado como elemento fundamental en su constitución, y que, toda entidad que brinde el servicio tiene por necesidad de considerar sus prácticas y saberes para una correcta administración del servicio, anteponiendo un alto valor a las fuentes de agua, como parte sustancial y que cuya responsabilidad es velar por la protección de todos sus usuarios, concluyendo que dentro de estos países las entidades prestadoras de servicio de agua potable se preocupan en brindar una mejor calidad de agua evitando el riesgo de ocasionar múltiples enfermedades. Así como en costa rica y Colombia integran al derechos civil, administrativo y constitucional, como mecanismo de protección, por otro lado, concluyen que los usuarios se en cuentan conformes y satisfechos, con la atención y servicios por parte de las empresas.

## **Resultado 2 (Objetivo específico 1)**

De acuerdo a la información que contiene la Tabla 5, donde el valor de la correlación es  $-0,175$  con un nivel de confianza del 95%, el Principio de Celeridad del ordenamiento legal influye de manera negativa en los derechos de los usuarios de la EPS Marañón S. A., Jaén, 2022; Este resultado, contrasta con el trabajo de (Parra Moreno, 2018), cuando destaca que brindar seguimiento, control y adecuada gestión a los usuarios o afiliados; es con el único objetivo de dar celeridad en la atención al usuario para garantizar su derecho a recibir servicios satisfactorios (pág. 39). De igual modo, de Castro (2019) quien destaca que está establecido ya como Derecho fundamental, el acceso al agua, las entidades prestadoras se obligan por el ordenamiento legal, a garantizar que el derecho administrativo y constitucional, protejan los derechos de los usuarios, aplicando el principio de celeridad en los procedimientos administrativos de atención a los usuarios. El ordenamiento legal, y el principio de celeridad, es un mandato según la legislación comparada en América Latina, según el trabajo de (Embid, 2015), que describe la preocupación de países como Nicaragua, Venezuela, Paraguay, Perú, Honduras, Argentina y Ecuador, países que han incorporado el derecho de los ciudadanos al agua, y con exigencia a los gobernantes, para que incorporen en su propia constitución, la unificación de las normas (Ordenamiento jurídico) que facilite y acelere el trabajo de organismos que administran el servicio de agua, respetando el derecho consuetudinario de comunidades indígenas y campesinas (Uruguay, Ecuador y Bolivia) (pág. 49). La importancia, del Principio de celeridad, nos da a entender que todo procedimiento de los entes administradores, debe ajustarse a realizar su trámite en el menor tiempo posible, impidiendo actos procesales innecesarias para los usuarios.

## **Resultado 3 (Objetivo específico 2)**

De acuerdo con la información que se aprecia en la Tabla 8, donde el valor de la correlación es  $-0,409$ , es decir que tiene un nivel de confianza de 95%, evidenciándose que la dimensión Presunción de Veracidad influye inversamente en los derechos de los usuarios de la EPS Marañón S. A., Jaén, 2022; teniendo una comparación con el trabajo de Rodríguez R. (2019) donde desarrollo el principio de Presunción de Veracidad y busco ver si influyen en los contratos de bienes,

servicios, donde concluyó que esta variable si influye bastante cuando se contratan bienes, servicios con organismos públicos llegando a determinar que existe correlación de; un valor “r” Pearson equivalente a 0,679, es decir una correlación considerable y positiva. También guarda relación con el trabajo de Palomino Seminario (2019) cuyo trabajo implicó la implementación de un Software que mejore administración documentaria de la Planta que potabiliza el Agua en el Arenal – Piura; donde un software QPK-SST, facilita el trabajo de elaborar los documentos exigidos, para dar atención a sus usuarios demostrando que, se minimiza el tiempo promedio de búsqueda documental, aumentando también el número de requerimientos atendidos.

#### **Resultado 4 (Objetivo específico 3)**

Según el resultado que se aprecia en la Tabla 11, donde el valor de la correlación es 0,382, aceptamos la Hipótesis Especifica 3; es decir, a un nivel de confianza del 95%, El principio de Buena Fe influye de forma favorable en los derechos de los usuarios de la EPS Marañón S. A., Jaén, 2022; este resultado se relaciona con el estudio de Yáñez Cousiño (2020), que describe el Derecho de utilización de Aguas y su actuación se circunscriben en el Código de Aguas, en Chile, donde se priorizó el ordenamiento legal con ribetes prácticos relacionado al agua, como un bien nacional de uso público y cuyas repercusiones implican; posesión que involucran el ordenamiento jurídico y se apoya con distintas normas y sobre todo la constitución, referenciando su aplicabilidad en tribunales ordinarios o arbitrales respetando los principios de celeridad, buena fe procedimental y otros. Según Peña Guzmán (2016), no solo es como atender a los usuarios, sino también como hacer sostenible el servicio, una experiencia en Bogotá que representó un desafío para un futuro sostenible, concluye que este tipo de investigación representan un gran compromiso entre la ciudad y sus habitantes y, nos advierte la necesidad de invertir en el control y recuperación de las cuencas hídricas, así como las fuentes acuíferas. Justamente, es coherente que el Ordenamiento Legal esté orientado a proteger a los usuarios y el planeamiento del incremento de la población en espacios urbanos e implementar medidas para administrar el agua; fomentar el estudio de solución de problemas de gestión o manejo del recurso agua (6). Finalmente, este resultado se relaciona con el estudio de Ramos (2021) dada la relación vinculante entre la

entidad prestadora y la satisfacción de los usuarios, debido a atención personalizada, que según Herrera et al. (2021), la atención al usuario debe ser de calidad con trabajadores, preocupados por dar un servicio rápido y eficiente a los usuarios a pesar de las dificultades de las empresas.

## V. CONCLUSIONES

- 1) El ordenamiento legal influye de manera positiva en los derechos de los usuarios de la empresa EPS Marañón S.A, Jaén, 2022, lo cual se evidencia con los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios con las preguntas relacionadas sobre los tres (3) principios desarrollados en la investigación y enmarcados en el Ordenamiento Legal Peruano de la ley 27444, así como también podemos decir que la EPS Marañón S.A., no solo se rige por la ley administrativa si no también considera la ley 29571 ley que señala los derechos protegidos de los usuarios.
- 2) Se pudo identificar que, el principio de celeridad, influye de manera negativa en los derechos de los usuarios de la EPS Marañón S. A., Jaén, 2022, es decir que la EPS S.A, no se preocupa y no procura que sus procedimientos tengan una actuación rápida y se realicen en tiempos razonables, esto se evidencia en las encuestas realizadas a los usuarios, donde manifiestan que se encuentran inconformes con los servicios, atenciones y la demora en las soluciones ante sus problemas formulados.
- 3) Se identificó que, el principio de presunción de veracidad, influye inversamente en los derechos de los usuarios de la EPS Marañón S. A., Jaén, 2022; según se desprende de las encuestas aplicadas a los usuarios en la cual constatamos que las actuaciones sobre reclamos o quejas ante la EPS, se realizan en base a documentos declaraciones ajustados a la verdad, pero muy pocas veces se admite admisión de prueba en contrario.
- 4) Se logró la identificación de que, el principio de la buena fe, influye de manera positiva en los derechos de los usuarios, de la EPS Marañón S. A., Jaén, 2022; según se deriva de las respuestas de los usuarios que reconocen que sus actos procedimentales son guiados por el respeto mutuo, respaldado con el código de ética aprobado y publicado desde el año 2021, en el portal de transparencia de la página web de la EPS Marañón S.A.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 1) Se recomienda a la Gerencia de la EPS Marañón S.A., seguir capacitando continuamente a su personal en temas relacionados con el ordenamiento legal, con el fin de elevar la calidad de atención en los usuarios.
- 2) Se recomienda a la Gerencia de la EPS Marañón, mejorar su sistema de quejas y reclamos para que incrementar el ritmo o celeridad de atención a los usuarios, en sus procedimientos administrativos, por cuanto, este principio influye en gran manera en la satisfacción de los usuarios que presentan su reclamos o quejas ante la entidad prestadora de servicios.
- 3) Se recomienda a la oficina de personal de atención al usuario que evalúe las prácticas realizadas por sus trabajadores en cuanto a la buena práctica de presunción de verdad
- 4) Se recomienda a la EPS Marañón S.A. a seguir animando a sus empleados a tratar a los usuarios adecuadamente y con buena fe como lo vienen haciendo.



## REFERENCIAS

- Bobbio, N. (2010). Teoría del Ordenamiento Jurídico". En "Introducción al Derecho" de José Luis del Hierro. Madrid, Madrid, España: Síntesis.
- Anaya, C. P. (2020). "Una mirada a la protección del consumidor en Colombia, desde la realidad social". nuevos Paradigmas de las Ciencias Sociales Latinoamericanas, XI (22), 8. Obtenido de <https://nuevosparadigmas.ilae.edu.co/index.php/llaeOjs/article/view/247/579>
- Antay, A. (2018). La importancia del derecho a la información en las relaciones de consumo. Lex Orbis, 7. DOI: <https://doi.org/10.18050/1i2.2188..>
- Becerra Pérez, M. S. (2006). Los conflictos por agua en México. Diagnóstico y análisis. Gestión y política pública, 15(1), 111-143. Mexico. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/gpp/v15n1/1405-1079-gpp-15-01-111.pdf>
- Brage, J. (2009). La doctrina de Smend como punto de inflexión de la hermenéutica y concepción de los derechos fundamentales por los tribunales constitucionales a partir de la segunda posguerra. Revista Iberoamericana de Derecho Procesal Constitucion, 1(11), 95-124. <https://www.corteidh.or.cr/tablas/r25578.pdf>.
- Cámara, L. (2017). Derecho del consumidor noción jurídica y material. Vid.
- Cañizares Roig, M. &. (junio de 2016). Procedimiento para cuantificar los costos de las actividades ambientales en la gestión de sostenibilidad del recurso agua potable. Cofin Habana, 10(2), 160-183. Cofin Habana. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2073-60612016000200009](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612016000200009).
- Carrasco, S. (2016, pág. 240). Metodología de la Investigación Científica. En S. Carrasco, Metodología de la Investigación Científica (pág. 50). Lima, Lima, Perú.

- Carrió, A. (2019). Ordenamiento jurídico, competencia normativa y legislación de extranjería. Universidad de Oviedo.
- Castillo Mendoza, C. W. (2019). Procesos de reclamos y derechos de los usuarios del servicio de saneamiento de agua y alcantarillado de la EPS Grau–Sullana. Sullana. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45926/Castillo\\_MCW-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45926/Castillo_MCW-SD.pdf?sequence=1)
- Chanamé, R. ((2016). Diccionario jurídico moderno. PUCALLPA: Editorial Cultura Peruana. Pucalpa.
- Chávez. (2015). Conceptos Y Técnicas De Recolección De Datos En La Investigación Jurídico Social. En D. C. Paz, Conceptos Y Técnicas De Recolección De Datos En La Investigación Jurídico Social (pág. 20). Madrid, Madrid, España. Obtenido de [https://www.unifr.ch/ddp1/derechopenal/articulos/a\\_20080521\\_56.pdf](https://www.unifr.ch/ddp1/derechopenal/articulos/a_20080521_56.pdf)
- Colchado Jiménez, S. (2018). Incidencia del agua producida y no facturada en el distrito de Monsefú–EPSEL SA 2018. Monsefú. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/19872/AGUA\\_CONSUMO\\_COLCHADO\\_JIMENEZ\\_SANTOS\\_ISABEL.pdf?sequence=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/19872/AGUA_CONSUMO_COLCHADO_JIMENEZ_SANTOS_ISABEL.pdf?sequence=1)
- Cornejo Alva, W. (junio de 2015). Lecciones aprendidas de comunicación para proyectos de rehabilitación de redes de agua y alcantarillado: El caso del lote 3 de Sedapal – Comas, Lima (tesis de licenciatura). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Correspondencias y análisis, 9-19. doi: <https://doi.org/10.24265/cian.2019.n9.04>
- Culqui Lozada, M. (2022). Gestión digital para la calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de la EPS Marañón SA-Jaén. Jaén. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78727/Culqui\\_LM-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78727/Culqui_LM-SD.pdf?sequence=1)
- Castro, H. E. (2018). El derecho fundamental al agua potable: Jurisprudencia Constitucional en Costa Rica y Colombia. Revista Jurídica IUS Doctrina,

11(1). Revista IUS Doctrina. Obtenido de  
file:///C:/Users/USER/Downloads/33950-  
Texto%20del%20art%C3%ADculo-104584-2-10-20180713.pdf

Durand, J. (2010). Determinación del derecho del consumidor como disciplina jurídica autónoma. En J. Durand, Determinación del derecho del consumidor como disciplina jurídica autónoma (pág. 81). Bogotá, Bogotá, Colombia: Derecho y Sociedad.

Embid, A. &. (2015). La experiencia legislativa del decenio 2005-2015 en materia de aguas en América Latina. Santiago de Chile. Obtenido de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/38947/S1500777\\_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/38947/S1500777_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Equipo. (2018; p.2). Concepto de Derecho. En Derecho, Concepto de Derecho.

Fernández, G. (2015). concepto concreto de consumidor tiene utilidad. Cfr.

Freire Samaniego, M. S. (2021). Análisis del proceso de Atención al Usuario en la Gerencia Comercial de la Empresa Pública del Agua EPA EP (Bachelor's thesis). Guayaquil. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/20086/1/UPS-GT003164.pdf>

Gonzales Antón, C. M. (2018). El flujo de comunicación interna para la gestión de reclamos en la entidad prestadora de servicios de Saneamiento Grau SA–EPS Grau SA Región Piura, Marzo de 2017. Lima. Obtenido de [https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/3319/1/Tesis\\_Flujo\\_Comunicaci%C3%B3n.pdf](https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/3319/1/Tesis_Flujo_Comunicaci%C3%B3n.pdf)

Grau Huguet, E. (2017). Marco conceptual para el monitoreo de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento en entornos metropolitanos desde una perspectiva de derechos humanos. Aplicación a Lima (Perú). Lima. Obtenido de [https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/104263/TFM\\_Mem%C3%B2ria\\_Helena?sequence=1](https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/104263/TFM_Mem%C3%B2ria_Helena?sequence=1)

- Maldonado, M. E. (19 de noviembre de 2019). Prácticas y saberes en la gestión comunitaria del agua para consumo humano y saneamiento en las zonas rurales de Ecuador. CEPAL, 30-91. Obtenido de [https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Pr%C3%A1cticas\\_y\\_saberes\\_en\\_la\\_gesti%C3%B3n\\_comunitaria\\_del\\_agua\\_para\\_consumo\\_humano\\_y\\_saneamiento\\_en\\_las\\_zonas\\_rurales\\_de\\_Ecuador\\_es.pdf](https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Pr%C3%A1cticas_y_saberes_en_la_gesti%C3%B3n_comunitaria_del_agua_para_consumo_humano_y_saneamiento_en_las_zonas_rurales_de_Ecuador_es.pdf)
- Mendoza F, S. (2016). Trabajo de Investigación El servicio de provisión de agua potable y saneamiento como servicios esenciales. Lima. Obtenido de <file:///C:/Users/USER/Downloads/16556-Texto%20del%20art%C3%ADculo-65823-1-10-20170407.pdf>
- Palomino Seminario, P. G. (2019). Mejora de la gestión documentaria del SG-SST de la Planta de Tratamiento de Agua Potable El Arenal con la implementación del software QPK-SST. Piura. Obtenido de <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2325/INDU-PAL-WHA-COB-2019.pdf?sequence=1>
- Parra Moreno, D. A. (2018). Definición e implementación de DASHBOARD para seguimiento y control a indicadores de gestión de las Oficinas de Atención al Afiliado (OAA) en Nueva EPS, que. Bogotá. Obtenido de <https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/1735/DEFINICI%C3%93N%20E%20IMPLEMENTACI%C3%93N%20DE%20DASHBOARD%20PARA%20EL%20SEGUIMIENTO%20Y%20CONTROL%20DE%20INDICADORES%20EN%20OFICINAS%20DE%20NUEVA%20EPS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Peña Guzmán, C. A. (2016). El ciclo urbano del agua en Bogotá, Colombia: estado actual y desafíos para la sostenibilidad. Tecnología y ciencias del agua, 7(6), 57-71. Colombia. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/tca/v7n6/2007-2422-tca-7-06-00057.pdf>
- Pérez , J., & Gardey, A. (2014). Definición de ordenamiento jurídico. En J. Pérez, & A. Gardey, Definición de ordenamiento jurídico (pág. 85). Madrid, Madrid, España. Obtenido de <https://definicion.de/ordenamiento-juridico/>

- Rodríguez, R. A. (2019). Principio de Presunción de Veracidad y su Influencia en los Procesos de Contrataciones de Instituciones Públicas de La Libertad. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49839/Rodriguez\\_HRA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49839/Rodriguez_HRA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Romano, S. (2017). El ordenamiento jurídico. Editorial Reus S.A.
- Sampieri, H. (2013). Validez y confiabilidad del instrumento. En H. S. al., Validez y confiabilidad del instrumento (pág. 634). México.
- Sánchez, A. C. (2015). Definición de norma jurídica. En A. C. Sánchez, Definición de norma jurídica. Lima, Lima, Perú.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2017). Metodología y diseños en la investigación científica (V ed.). (B. S. S.R.L, Ed.) Lima, Lima, Perú: Busines Support Aneth S.R.L.
- Sequeiros Boza, F. (2020). Calidad del servicio de agua potable de la EPS SEDACUSCO SA y el nivel de satisfacción del personal de la EPS SEDACUSCO. Lima. Obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/4760/Frigia%20SEQU EIROS%20BOZA.pdf?sequence=1>
- Tamayo, J., Vásquez, A., & García, R. (2013). La Protección. Lima, Lima, Perú: ISSN 2307 – 4272. Obtenido de [http://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro\\_documental/Institucional/Estudios\\_Economicos/Documentos\\_de\\_Trabajo/Documento\\_de\\_Trabajo\\_26.pdf](http://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro_documental/Institucional/Estudios_Economicos/Documentos_de_Trabajo/Documento_de_Trabajo_26.pdf)
- Valderrama, S. (2002, pág. 182). Pasos para la elaboración de proyectos y tesis de investigación científica (Segunda ed.). (S. M. E.I.R.L, Ed.) Lima, Lima, Perú: San Marcos E.I.R.L.
- Valderrama, S. (2017). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica (Vol. 2). (S. M. E.I.R.L, Ed.) Lima, Perú: San Marcos E.I.R.L.
- Vergès, J. F. (2010). Servicios de agua potable y alcantarillado: lecciones de las experiencias de Alemania, Francia e Inglaterra. Santiago de Chile.obtenido

de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3789/1/S2010603\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3789/1/S2010603_es.pdf).


Vilcas Ramos, J. (2021). Influencia del sistema organizacional en la satisfacción de los clientes de la EPS EMUSAP ABANCAY SA, en la Ciudad de Abancay, 2019. Lima. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75091/Vilcas\\_RJ-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75091/Vilcas_RJ-SD.pdf?sequence=1)

Von Buri. (1873). Teoría de la equivalencia de condiciones. En V. Buri, Teoría de la equivalencia de condiciones. Berlín, Berlín, Alemania.

Yáñez Cousiño, C. A. (2020). La Constitución por prescripción del derecho de aprovechamiento de aguas y sus procedimientos según el Código de Aguas (Doctoral dissertation, Universidad Gabriela Mistral). Chile. Obtenido <http://repositorio.ugm.cl/bitstream/handle/20.500.12743/1851/CD%20ME.DER%20%281%29%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

# ANEXOS

## ANEXOS 1: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis		Instrumentos							
<p><b>Problema general</b> ¿De qué manera influye la aplicación del ordenamiento legal en los derechos de los usuarios de la EPS Marañón S. A., Jaén, 2022?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿De qué manera influye el principio de celeridad en los derechos de los usuarios de la EPS Marañón S. A., Jaén, 2022?</li> <li>¿De qué manera influye el principio de presunción de veracidad en los derechos de los usuarios de la EPS Marañón S. A., Jaén, 2022?</li> <li>¿De qué manera influye el principio de la buena fe en los derechos de los usuarios, de la EPS Marañón S. A., Jaén, 2022?</li> </ol>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la influencia de la aplicación del ordenamiento legal en los derechos de los usuarios de la EPS Marañón S. A., Jaén, 2022</p> <p><b>Objetivos Específicos.</b></p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Identificar la influencia del principio de celeridad en los derechos de los usuarios de la EPS Marañón S. A., Jaén, 2022</li> <li>Identificar la influencia del principio de presunción de veracidad en los derechos de los usuarios de la EPS Marañón S. A., Jaén, 2022.</li> <li>Identificar la influencia del principio de la buena fe en los derechos de los usuarios, de la EPS Marañón S. A., Jaén, 2022.</li> </ol>	<p><b>Hipótesis general</b> El ordenamiento legal influye significativamente en los derechos de los usuarios de la EPS Marañón S. A., Jaén, 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>El Principio de Celeridad influye significativamente en los derechos de los usuarios de la EPS Marañón S. A., Jaén, 2022.</li> <li>El Principio de Presunción de Veracidad influye significativamente en los derechos de los usuarios de la EPS Marañón S. A., Jaén, 2022.</li> <li>El Principio de Buena Fe en los procedimientos influye significativamente en los derechos de los usuarios, de la EPS Marañón S.A, Jaén, 2022.</li> </ol>		<p><b>Técnica</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>Cuestionario</p>							
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones									
<p><b>Tipo de investigación</b> Explicativo</p> <p><b>Enfoque</b> Cuantitativo</p> <p><b>Diseño</b> No experimental – Transversal. Descriptivo correlacional</p>  <p>Dónde: M=Muestra de usuarios O1= Variable de ordenamiento legal O2= Variable derecha de los usuarios</p>	<p><b>Población:</b> 1080 usuarios de la empresa EPS Marañón S. A. de Jaén.</p> <p><b>Muestra:</b> 163 usuarios de la empresa EPS Marañón S. A. Jaén, 2022</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1227 978 1451 1193" rowspan="3"><b>Ordenamiento legal</b></td> <td data-bbox="1451 978 1832 1054">Principio de celeridad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1451 1054 1832 1131">Principio de presunción de veracidad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1451 1131 1832 1208">Principio de buena fe de los procedimientos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1227 1193 1451 1370" rowspan="3"><b>Derechos de los usuarios</b></td> <td data-bbox="1451 1208 1832 1252">Derecho a un trato justo y equitativo</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1451 1252 1832 1297">Derecho a acceder a información oportuna</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1451 1297 1832 1370">Derecho a ser escuchado</td> </tr> </table>			<b>Ordenamiento legal</b>	Principio de celeridad	Principio de presunción de veracidad	Principio de buena fe de los procedimientos	<b>Derechos de los usuarios</b>	Derecho a un trato justo y equitativo	Derecho a acceder a información oportuna
<b>Ordenamiento legal</b>	Principio de celeridad										
	Principio de presunción de veracidad										
	Principio de buena fe de los procedimientos										
<b>Derechos de los usuarios</b>	Derecho a un trato justo y equitativo										
	Derecho a acceder a información oportuna										
	Derecho a ser escuchado										

**ANEXO 2 Cartas de Autorización**



Universidad  
César Vallejo

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"



Trujillo, 13 de Abril de 2022

Señor  
**CPC. MARINO SOTO HERRERA**  
GERENTE DE RECURSOS HUMANOS, EPS MARAÑÓN S.A.  
EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS MARAÑÓN S.A. JAÉN  
AV. MARISCAL URETA N° 1912 JAÉN ,  
JAÉN, CAJAMARCA - PERÚ

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de Derecho

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial Trujillo y en el mío propio, desearle la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

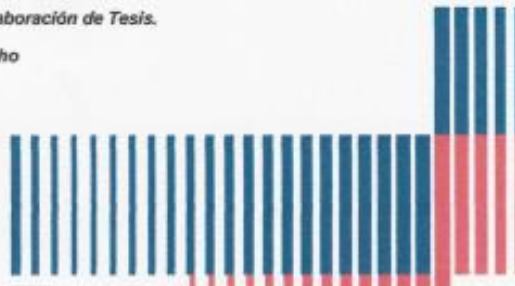
A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que el(la) Bach. OLGA CALLIRGOS DIAZ, con DNI 44987440, del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Derecho, pueda ejecutar su investigación titulada: "**APLICAR EL ORDENAMIENTO LEGAL EN LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LA EPS MARAÑÓN, S.A, JAÉN-2022**", en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,

*Dra. María Eugenia Zevallos Loyaga.*  
Coordinadora de los Talleres de Elaboración de Tesis.  
Facultad de Derecho

cc: Archivo PTUN







Universidad  
César Vallejo

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"



14/04/2022

Trujillo, 13 de abril de 2022

Señor(a)  
**CPC. MARINO SOTO HERRERA**  
GERENTE DE RECURSOS HUMANOS  
Empresa Prestador de Servicios EPS MARAÑÓN S.A.  
**AV. MARISCAL URETA N° 1912 JAÉN , JAÉN, CAJAMARCA - PERÚ**

**Asunto:** Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de Derecho


De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial Trujillo y en el mio propio, desearle la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que el(la) Bach. BRISAIDA GALVEZ CORONEL, con DNI 48098024, del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Derecho, pueda ejecutar su investigación titulada: **"APLICAR EL ORDENAMIENTO LEGAL EN LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LA EPS MARAÑÓN, S.A, JAÉN-2022"**, en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,

  
**Dra. María Eugenia Zevallos Loyaga.**  
Coordinadora de los Talleres de Elaboración de Tesis.  
Facultad de Derecho

Cc: Archivo PTUN

**ANEXO 3 Respuesta a las Cartas**

EPS MARAÑÓN S.A.



**CARTA N° 16-2022/ RR.HH-EPS. MARAÑÓN S.A.**

Señora:

*Dra. María Eugenia Zevallos Ioyaga.*

**ASUNTO** : Autorización para desarrollo de proyecto Tesis.

**REFERENCIA** : Carta de fecha 13 de Abril 2022

**NOMBRE PROYECTO** : Aplicar el ordenamiento legal en los derechos de los usuarios de la EPS. MARAÑÓN S.A Jaén 2022

**RECOMENDACIONES** : Reitero que deben mantener las políticas de confidencialidad .

**FECHA** : JAÉN, 25 DE ABRIL 2022

---

*Para saludarles muy cordialmente al mismo tiempo comunicarles lo siguiente:*

*La oficina de Recursos Humanos de la EPS. MARAÑÓN S.A. autoriza realizar el proyecto de Tesis mencionado, con la finalidad de realizar su trabajo de investigación propuesto, como también felicitar por tan importante proyecto, que servirá como aporte a nuestra Empresa.*

*No duden de coordinar con los funcionarios de la Institución en cualquier momento solicitado.*

*Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarles las muestras de mi especial consideración y felicitación.*

**Atentamente.**

  
E.P.S. MARAÑÓN S.A.  
C.P.C. MARINO SOTO HERRERA  
(6) RECURSOS HUMANOS

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y Nombres: .....
- 1.2. Cargo e institución donde labora: .....
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: **Cuestionario**
- 1.4. Autoras del Instrumento:
- Olga, Callirgos Díaz
  - Brisaida, Gálvez Coronel

**CUESTIONARIO N°01 – Parte I**

**TESIS: Aplicar el Ordenamiento Legal en los Derechos de los Usuarios de la EPS Marañón S.A., Jaén – 2022**

**Instrucciones:**

Estimado participante (EPS Marañón S.A.): La presente encuesta es confidencial, y su respuesta es muy importante para culminar este trabajo de investigación denominado Aplicar el Ordenamiento Legal en los Derechos de los Usuarios de la EPS Marañón S.A., Jaén – 2022, por lo que de manera anticipada se agradece su colaboración.

**A. Información general**

- Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )
- Edad: .....
- Oficina: Atención al Usuario ( )... Estudio de Mercado... ( ) Otro...( )

**B. Cuestionario:**

<b>VARIABLE 1: ORDENAMIENTO LEGAL</b>							
<b>Dimensión: Principio de celeridad</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	Por favor, proporcione su respuesta sobre la manera en que el principio de CELERIDAD, definido y aplicado en el Ordenamiento Legal, de política institucional. ¿Cómo se cumple el principio de celeridad, en los derechos de los usuarios de la EPS Marañón S. A., Jaén, 2022?	<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>En ocasiones</b>	<b>Con frecuencia</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
	<b>Indicador 1: Actuación</b>						
	1. ¿Procuran que los procedimientos estén ajustados o tengan una actuación a un trámite de la máxima dinámica posible?.						
	1. ¿Procuran evitar actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos?.						
	<b>Indicador 2: Tiempo razonable</b>						

	3. ¿Se garantiza el derecho de los usuarios, a ser atendidos en tiempo razonable, cada vez que hacen uso de su derecho a reclamar?					
	4. ¿Priorizan el respeto al debido procedimiento evitando vulnerar el ordenamiento legal?.					
<b>Dimensión: Principio de presunción de veracidad</b>						
	La tramitación de procedimientos administrativos de reclamos u otros, ante la EPS Marañón S. A. ¿Cómo se ejecuta, el principio de presunción de veracidad, en los derechos de los usuarios de la EPS Marañón S. A., Jaén, 2022?					
<b>Indicador 3: Documentos</b>						
	5. ¿En la tramitación del procedimiento administrativo, Se presume que los documentos, ¿de acuerdo a ley?, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman.					
<b>Indicador 4: Declaraciones formulados</b>						
	6. ¿En la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que las declaraciones formuladas, se ajustan a la verdad?					
	7. ¿En la tramitación del procedimiento administrativo, se admite prueba en contrario?					
<b>Dimensión: Principio de buena fe en los procedimientos</b>						
	En la EPS Marañón S.A. ¿Ha implementado el principio de la buena fe, en los derechos de los usuarios, de la EPS Marañón S. A., Jaén, 2022?					
<b>Indicador 5: Respeto mutuo, colaboración y buena fe</b>						
	8. ¿La EPS Marañón S.A., y los administrados, realizan sus respectivos actos procedimentales guiados por el respeto mutuo?.					
<b>Indicador 6: Revisión</b>						
	9. La EPS Marañón S.A, y los administrados, de acuerdo a Ley, ¿Actúan contra sus propios actos?.					
	10. ¿La EPS Marañón S.A., y los administrados, admite revisión de oficio, de acuerdo a Ley?.					

## CUESTIONARIO PARA SER APLICADO A USUARIOS DE LA EPS MARAÑÓN S.A.

### CUESTIONARIO N°01 – Parte II

**Instrucción:** Estimado/a usuario/a de la EPS Marañón S.A., la presente encuesta es confidencial, y su respuesta es muy importante para culminar este trabajo de investigación denominado

**“Aplicar el Ordenamiento Legal y los Derechos de los Usuarios de la EPS Marañón, S. A., Jaén – 2022**, por lo que de manera anticipada se agradece su valiosa respuesta y colaboración.

**Autores:**

- Olga, Callirgos Díaz
- Brisaida, Galvez Coronel

**A. Información general**

- **Apellidos y Nombres:**
- **DNI N°:**
- **Edad:**
- **Tipo De Usuario:** Persona Natural ( ) Persona Jurídica ( ) Inquilino ( )

**B. Cuestionario**

<b>VARIABLE 2: DERECHO DE LOS USUARIOS</b>						
<b>Dimensión: Derecho a un trato justo y equitativo</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
La Ley establece que los usuarios de los servicios públicos, tenemos Derecho a un trato justo y equitativo en toda prestación de servicios y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.	<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>En ocasiones</b>	<b>Con frecuencia</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
<b>Indicador 1: Trato justo y equitativo</b>						
<b>1.</b> ¿Durante los trámites ante la EPS Marañón S.A., por reclamos o quejas, recibimos un trato justo y equitativo en toda la prestación de sus servicios?						
<b>Indicador 2: Discriminación por origen, opinión u otro</b>						
<b>2.</b> ¿Durante los trámites ante la EPS Marañón S.A., por reclamos o quejas, sentimos un trato discriminatorio por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole?						

<b>Indicador 3: Trato sobre la atención preferencial.</b>						
2. Durante los trámites ante la EPS Marañón S.A., ¿Ha sido objeto o testigo de mal trato respecto a la atención preferencia?						
<b>Dimensión: Derecho a acceder a información oportuna</b>						
La ley establece que todo/a usuario/a, tiene Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los servicios.						
<b>Indicador 4: Suficiente y veraz</b>						
4. En los trámites de reclamos, quejas u otros, la EPS Marañón S.A., ¿Le resulta fácil ejercer su Derecho a acceder a información oportuna, suficiente y veraz?						
5. ¿Usted como usuario ante un procedimiento de una queja o reclamo por averías, presentada a la EPS Marañón S.A., lo realizan de una manera entendible, clara y precisa?						
6. ¿La EPS Marañón S.A., Le comunica a tiempo cualquier suspensión o interrupción del servicio?						
<b>Indicador 5: Fácilmente accesible</b>						
7. ¿La EPS Marañón S.A., le orienta de forma clara y precisa sobre el correcto uso del del agua antes de la conexión y uso del servicio, para a si no afectar su condición socio económica como usuario/a?						
<b>Dimensión 3: Derecho a ser escuchados</b>						
De acuerdo con el Ordenamiento Legal, está establecido que los usuarios tenemos Derecho a ser escuchados de manera individual o colectiva a fin de defender sus intereses por intermedio de entidades públicas o privadas de defensa del consumidor, empleando los medios que el ordenamiento jurídico permita.						
<b>Indicador 6: Individual o Colectiva</b>						
8. ¿Cuándo acude a la EPS Marañón S.A., recibe atención o es escuchado de inmediato para resolver su queja o reclamo?						
9. En la EPS Marañón S.A., ¿hacen uso del internet o medios digitales para recibir su queja o reclamo en el menor tiempo posible?						
10. Como usuario/a de la EPS Marañón ¿Ha sido necesario hacer uso de su Derecho a ser escuchados de manera colectiva para defender sus intereses como usuario o consumidor?						

## ANEXO 5: VALIDACIONES

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor : REYKJAVIK WILLIS LEYVA TORRES

Presente

Asunto : Validación de instrumento a través de juicio de experto.

Nos es muy grato comunicarnos con Ud. para expresarle nuestros saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiantes de la carrera Derecho de la UCV, en la sede de Trujillo, promoción 2022, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el título profesional de abogado.

El título de nuestro proyecto de investigación es “**APLICAR EL ORDENAMIENTO LEGAL EN LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LA EPS MARAÑÓN S.A., JAÉN 2022**”, que siendo imprescindible contar con la probación con docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.


El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestro sentimiento de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes de agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

  
Olga Callirgos Díaz  
DNI N° 44987440

  
Brisaída Gálvez Coronel  
DNI N° 48098024

RECIBIDO  
03-03-22

  
REYKJAVIK WILLIS LEYVA TORRES  
ICAL N° 7786  
ABOGADO



## VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLES DE ESTUDIO	CONCEPTO	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Variable 1</b>  <b>Ordenamiento Legal</b>	<p>El ordenamiento legal, es el conjunto de normas que integran el derecho positivo, beneficiando al mundo, y que son aplicados para establecer una relación de sociedad entre empresa y/o entidades. (Durand, 2010).</p> <p>Además, conceptualizamos que el ordenamiento legal, no solo es un conjunto de normas, también es la estructura, la función y el fin normativo que da sentido a nuestras normas, que permite instruir validez, existencia, características, jerarquía y clasificación.</p>	<p>Variable que permite medir por norma, la celeridad, veracidad y la buena fe procedimental, de los bienes o servicios, en su relación de consumo para mantener su equilibrio de proveedor en el mercado, como destinatario final de los servicios que intercambia (Durand, 2010).</p>	Principio de Celeridad	Ajustado a la actuación	Nunca Casi nunca En ocasiones Con frecuencia Casi siempre Siempre
				Tiempo razonable	
			Principio de Presunción de Veracidad	Documentos	
				Declaraciones formuladas	
			Principios de buena fe en los procedimientos	Respeto mutuo, colaboración y buena fe	
				Supuesto de revisión	
<b>Variable 2</b>  <b>Derechos de los Usuarios</b>	<p>Son reglas normativas, tipificadas y reglas por la constitución, que goza una Persona Jurídica o natural que adquieren, utilizan o disfrutan de servicio públicos o privados de una empresa, ya sea de manera individual o colectiva. Que actúa en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional, estableciendo relaciones de consumo con fines privados, como destinatario final, sin incorporarlos, ni directa, ni indirectamente, en procesos de producción, comercialización o prestación a terceros (Castillo Mendoza 2019)</p>	<p>Variable abocada a evaluar la satisfacción, el bienestar y la percepción del uso o entrega de un servicio; ya que su alteración genera problemas que afectan al usuario de manera directa, teniendo principalmente incidencia de carácter económico; lo cual es necesario buscar un punto de no afectación para luego proceder al resarcimiento del daño ocasionado, el cual no es de carácter intencional. Castillo Mendoza (2019)</p>	Derecho a un trato justo y equitativo	Discriminación por opinión, origen, raza y otros	Nunca Casi nunca En ocasiones Con frecuencia Casi siempre Siempre
				Trato sobre la atención preferencial	
			Derecho a acceder a una información oportuna	Suficiente y veraz	
				Fácilmente accesible	
			Derecho a ser escuchado	Individual	
				Colectiva	

  
 RENATA TORRES  
 N.º 7788  
 ABOGADO





## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y Nombres: LEYVA TORRES REYKJAVIK WILLYS
- 1.2. Cargo e institución donde labora: ESTUDIO JURIDICO "LEYVA - ABOGADOS"
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: **Cuestionario**
- 1.4. Autoras del Instrumento:
- Olga, Callirgos Díaz
  - Brisaida, Gálvez Coronel

### CUESTIONARIO N°01 – Parte I

**TESIS: Aplicar el Ordenamiento Legal en los Derechos de los Usuarios de la EPS Marañón S.A., Jaén – 2022**

**Instrucciones:**

Estimado participante (EPS Marañón S.A.): La presente encuesta es confidencial, y su respuesta es muy importante para culminar este trabajo de investigación denominado Aplicar el Ordenamiento Legal en los Derechos de los Usuarios de la EPS Marañón S.A., Jaén – 2022, por lo que de manera anticipada se agradece su colaboración.

**A. Información general**

- Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )
- Edad: .....
- Oficina: Atención al Usuario ( ).... Estudio de Mercado... ( ) Otro....( )

**B. Cuestionario:**

<b>VARIABLE 1: ORDENAMIENTO LEGAL</b>						
<b>Dimensión: Principio de celeridad</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Por favor, proporcione su respuesta sobre la manera en que el principio de CELERIDAD, definido y aplicado en el Ordenamiento Legal, de política institucional. ¿Cómo se cumple el principio de celeridad del ordenamiento legal, en los derechos de los usuarios de la EPS Marañón S. A., Jaén, 2022?	Nunca	Casi nunca	En ocasiones	Con frecuencia	Casi siempre	Siempre
<b>Indicador 1: Actuación</b>						
1. Procuramos que los procedimientos estén ajustados o tengan una actuación a un trámite de la máxima dinámica posible.						
2. Procuramos evitar actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos.						
<b>Indicador 2: Tiempo razonable</b>						
3. Se garantiza el derecho de los usuarios, a ser atendidos en tiempo razonable, cada vez que hacen uso de su derecho a reclamar.						
4. Prioriza el respeto al debido procedimiento evitando vulnerar el ordenamiento legal.						

  
 REYKJAVIK WILLYS TORRES  
 CAL N° 7786  
 ABOGADO



<b>Dimensión: Principio de presunción de veracidad</b>					
La tramitación de procedimientos administrativos de reclamos u otros, ante la EPS Marañón S. A. ¿Cómo se ejecuta, el principio de presunción de veracidad, en los derechos de los usuarios de la EPS Marañón S. A., Jaén, 2022?					
<b>Indicador 3: Documentos</b>					
5. En la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que los documentos, de acuerdo a ley, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman.					
<b>Indicador 4: Declaraciones formulados</b>					
6. En la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que las declaraciones formuladas, se ajustan a la verdad.					
7. En la tramitación del procedimiento administrativo, se admite prueba en contrario.					
<b>Dimensión: Principio de buena fe en los procedimientos</b>					
En la EPS Marañón S.A. ¿Ha implementado el principio de la buena fe, en los derechos de los usuarios, de la EPS Marañón S. A., Jaén, 2022?					
<b>Indicador 5: Respeto mutuo, colaboración y buena fe</b>					
8. La EPS Marañón S.A, y los administrados, realizan sus respectivos actos procedimentales guiados por el respeto mutuo.					
<b>Indicador 6: Revisión</b>					
9. La EPS Marañón S.A, y los administrados, de acuerdo a Ley, actúan contra sus propios actos.					
10. La EPS Marañón S.A, y los administrados, admite revisión de oficio, de acuerdo a Ley.					

  
 REYLA GARCÍA TORRES  
 O.A.L. N° 7786  
 ABOGADO



## CUESTIONARIO PARA SER APLICADO A USUARIOS DE LA EPS MARAÑÓN S.A.

### CUESTIONARIO N°01 – Parte II

**Instrucción:** Estimado/a usuario/a de la EPS Marañón S.A., la presente encuesta es confidencial, y su respuesta es muy importante para culminar este trabajo de investigación denominado “Aplicar el Ordenamiento Legal y los Derechos de los Usuarios de la EPS Marañón, S. A., Jaén – 2022, por lo que de manera anticipada se agradece su valiosa respuesta y colaboración.

**Autores:**

- Olga, Callirgos Díaz
- Brisaida, Galvez Coronel

**A. Información general**

- **Apellidos y Nombres:**
- **DNI N°:**
- **Edad:**
- **Tipo De Usuario:** Persona Natural ( ) Persona Jurídica ( ) Inquilino ( )

<b>VARIABLE 2: DERECHO DE LOS USUARIOS</b>						
	0	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Derecho a un trato justo y equitativo</b>						
La Ley establece que los usuarios de los servicios públicos, tenemos Derecho a un trato justo y equitativo en toda prestación de servicios y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.	Nunca	Casi nunca	En ocasiones	Con frecuencia	Casi siempre	Siempre
<b>Indicador 1: Trato justo y equitativo</b>						
1. Durante los trámites ante la EPS Marañón S.A., por reclamos o quejas, recibimos un trato justo y equitativo en toda la prestación de sus servicios.						
<b>Indicador 2: Discriminación por origen, opinión u otro</b>						
2. Durante los trámites ante la EPS Marañón S.A., por reclamos o quejas, sentimos un trato discriminatorio por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.						
<b>Indicador 3: Trato sobre la atención preferencial.</b>						
3. Durante los trámites ante la EPS Marañón S.A., ¿Ha sido objeto o testigo de mal trato respecto a la atención preferencia?						
<b>Dimensión: Derecho a acceder a información oportuna</b>						
La ley establece que todo/a usuario/a, tiene Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los servicios.						

  
**REYNOLDO PLUS CUEVA TORRES**  
 LOCAL N° 7786  
 ABOGADO



<b>Indicador 4: Suficiente y veraz</b>						
4. En sus trámites de reclamos, quejas u otros, la EPS Marañón S.A., ¿Le resulta fácil ejercer su Derecho a acceder a información oportuna, suficiente y veraz?						
5. La EPS Marañón S.A., ¿Los procedimientos que los usuarios, utilizan para presentar quejas o reclamos por averías, son completamente entendibles?						
6. La EPS Marañón S.A., ¿Le comunica a tiempo cualquier suspensión o interrupción del servicio?						
<b>Indicador 5: Fácilmente accesible</b>						
7. La EPS Marañón S.A., le orienta o le hace fácil decidir la elección del tipo consumo ajustado a condición socioeconómica, como usuario/a.						
<b>Dimensión 3: Derecho a ser escuchados</b>						
De acuerdo con el Ordenamiento Legal, está establecido que los usuarios tenemos Derecho a ser escuchados de manera individual o colectiva a fin de defender sus intereses por intermedio de entidades públicas o privadas de defensa del consumidor, empleando los medios que el ordenamiento jurídico permita.						
<b>Indicador 6: De manera individual</b>						
8. Cuando acude a la EPS Marañón S.A., ¿Recibe atención o es escuchado de inmediato para resolver su queja o reclamo?						
9. En la EPS Marañón S.A., ¿Hacen uso del internet o medios digitales para recibir su queja o reclamo en el menor tiempo posible?						
10. Como usuario/a de la EPS Marañón ¿Ha sido necesario hacer uso de su Derecho a ser escuchados de manera colectiva para defender sus intereses como usuario o consumidor?						

  
 REPUBLICA PERUANA  
 ROSALENA TORRES  
 C.A.N. N° 7786  
 ABOGADO



**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.												X	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.												X	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.											X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												X	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales										X			
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías.										X			
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.										X			
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos												X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.												X	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.											X		

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

SI

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

98%
-----

Jaén, 07 de 03 de 2022.

 Firma del Experto informante  
 DNI N° 70172589  
 Telf. 945815585


**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Señor : JHONI ALBERT LEYVA HARO.....

**Presente**

**Asunto** : Validación de instrumento a través de juicio de experto.

Nos es muy grato comunicarnos con Ud. para expresarle nuestros saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiantes de la carrera Derecho de la UCV, en la sede de Trujillo, promoción 2022, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el título profesional de abogado.

El título de nuestro proyecto de investigación es “**APLICAR EL ORDENAMIENTO LEGAL EN LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LA EPS MARAÑÓN S.A., JAÉN 2022**”, que siendo imprescindible contar con la probación con docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.


El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.



Expresándole nuestro sentimiento de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes de agradecerle por la atención que dispense a la presente.

**Atentamente**

  
\_\_\_\_\_  
Olga Callirgos Díaz  
DNI N° 44987440

  
\_\_\_\_\_  
Brisaida Gálvez Coronel  
DNI N° 48098024

*Recibido*  
*03-03-2022*

  
\_\_\_\_\_  
Jhoni Albert Leyva Haro  
ICAL. 4223  


## VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLES DE ESTUDIO	CONCEPTO	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Variable 1</b> <b>Ordenamiento Legal</b>	El ordenamiento legal, es el conjunto de normas que integran el derecho positivo, beneficiando al mundo, y que son aplicados para establecer una relación de sociedad entre empresa y/o entidades, (Durand, 2010).  Además, conceptualizamos que el ordenamiento legal, no solo es un conjunto de normas, también es la estructura, la función y el fin normativo que da sentido a nuestras normas, que permite instruir validez, existencia, características, jerarquía y clasificación.	Variable que permite medir por norma, la celeridad, veracidad y la buena fe procedimental, de los bienes o servicios, en su relación de consumo para mantener su equilibrio de proveedor en el mercado, como destinatario final de los servicios que intercambia (Durand, 2010).	Principio de Celeridad	Ajustado a la actuación	Nunca Casi nunca En ocasiones Con frecuencia Casi siempre Siempre
				Tiempo razonable	
			Principio de Presunción de Veracidad	Documentos	
				Declaraciones formuladas	
			Principios de buena fe en los procedimientos	Respeto mutuo, colaboración y buena fe	
				Supuesto de revisión	
<b>Variable 2</b> <b>Derechos de los Usuarios</b>	Son reglas normativas, tipificadas y regulas por la constitución, que goza una Persona Jurídica o natural que adquieren, utilizan o disfrutan de servicio públicos o privados de una empresa, ya sea de manera individual o colectiva. Que actúa en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional, estableciendo relaciones de consumo con fines privados, como destinatario final, sin incorporarlos, ni directa, ni indirectamente, en procesos de producción, comercialización o prestación a terceros (Castillo Mendoza 2019)	Variable abocada a evaluar la satisfacción, el bienestar y la percepción del uso o entrega de un servicio; ya que su alteración genera problemas que afectan al usuario de manera directa, teniendo principalmente incidencia de carácter económico; lo cual es necesario buscar un punto de no afectación para luego proceder al resarcimiento del daño ocasionado, el cual no es de carácter intencional. Castillo Mendoza (2019)	Derecho a un trato justo y equitativo	Discriminación por opinión, origen, raza y otros	Nunca Casi nunca En ocasiones Con frecuencia Casi siempre Siempre
				Trato sobre la atención preferencial	
			Derecho a acceder a una información oportuna	Suficiente y veraz	
				Fácilmente accesible	
			Derecho a ser escuchado	Individual	
				Colectiva	

  
**Jhoni A. San Clavero Haro**  
 LOCAL 4223

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y Nombres: JHONI ALBERT LEYVA HARO
- 1.2. Cargo e institución donde labora: ESTUDIO JURIDICO LEYVA - ABOGADOS
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: **Cuestionario**
- 1.4. Autoras del Instrumento:
- Olga, Callirgos Díaz
  - Brisaida, Gálvez Coronel

### CUESTIONARIO N°01 – Parte I

**TESIS: Aplicar el Ordenamiento Legal en los Derechos de los Usuarios de la EPS Marañón S.A., Jaén – 2022**

**Instrucciones:**


Estimado participante (EPS Marañón S.A.): La presente encuesta es confidencial, y su respuesta es muy importante para culminar este trabajo de investigación denominado Aplicar el Ordenamiento Legal en los Derechos de los Usuarios de la EPS Marañón S.A., Jaén – 2022, por lo que de manera anticipada se agradece su colaboración.

**A. Información general**

- Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )
- Edad: .....
- Oficina: Atención al Usuario ( ).... Estudio de Mercado... ( ) Otro... ( )

**B. Cuestionario:**

VARIABLE 1: ORDENAMIENTO LEGAL						
Dimensión: Principio de celeridad	0	1	2	3	4	5
Por favor, proporcione su respuesta sobre la manera en que el principio de CELERIDAD, definido y aplicado en el Ordenamiento Legal, de política institucional. ¿Cómo se cumple el principio de celeridad del ordenamiento legal, en los derechos de los usuarios de la EPS Marañón S. A., Jaén, 2022?	Nunca	Casi nunca	En ocasiones	Con frecuencia	Casi siempre	Siempre
<b>Indicador 1: Actuación</b>						
1. Procuramos que los procedimientos estén ajustados o tengan una actuación a un trámite de la máxima dinámica posible.						
2. Procuramos evitar actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos.						
<b>Indicador 2: Tiempo razonable</b>						
3. Se garantiza el derecho de los usuarios, a ser atendidos en tiempo razonable, cada vez que hacen uso de su derecho a reclamar.						
4. Prioriza el respeto al debido procedimiento evitando vulnerar el ordenamiento legal.						

  
 Jhoni A. Leyva Haro  
 I.C.R.L. 4223



<b>Dimensión: Principio de presunción de veracidad</b>							
	La tramitación de procedimientos administrativos de reclamos u otros, ante la EPS Marañón S. A. ¿Cómo se ejecuta, el principio de presunción de veracidad, en los derechos de los usuarios de la EPS Marañón S. A., Jaén, 2022?						
<b>Indicador 3: Documentos</b>							
	5. En la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que los documentos, de acuerdo a ley, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman.						
<b>Indicador 4: Declaraciones formulados</b>							
	6. En la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que las declaraciones formuladas, se ajustan a la verdad.						
	7. En la tramitación del procedimiento administrativo, se admite prueba en contrario.						
<b>Dimensión: Principio de buena fe en los procedimientos</b>							
	En la EPS Marañón S.A. ¿Ha implementado el principio de la buena fe, en los derechos de los usuarios, de la EPS Marañón S. A., Jaén, 2022?						
<b>Indicador 5: Respeto mutuo, colaboración y buena fe</b>							
	8. La EPS Marañón S.A, y los administrados, realizan sus respectivos actos procedimentales guiados por el respeto mutuo.						
<b>Indicador 6: Revisión</b>							
	9. La EPS Marañón S.A, y los administrados, de acuerdo a Ley, actúan contra sus propios actos.						
	10. La EPS Marañón S.A, y los administrados, admite revisión de oficio, de acuerdo a Ley.						

  
 -----  
**Jhoni Alberto Vera Haro**  
 ICAL. 4223  


**CUESTIONARIO PARA SER APLICADO A USUARIOS DE LA EPS MARAÑÓN S.A.**
**CUESTIONARIO N°01 – Parte II**

**Instrucción:** Estimado/a usuario/a de la EPS Marañón S.A., la presente encuesta es confidencial, y su respuesta es muy importante para culminar este trabajo de investigación denominado “**Aplicar el Ordenamiento Legal y los Derechos de los Usuarios de la EPS Marañón, S. A., Jaén – 2022**”, por lo que de manera anticipada se agradece su valiosa respuesta y colaboración.

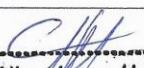

**Autores:**

- Olga, Callirgos Díaz
- Brisaida, Galvez Coronel

**A. Información general**

- **Apellidos y Nombres:**
- **DNI N°:**
- **Edad:**
- **Tipo De Usuario:** Persona Natural ( ) Persona Jurídica ( ) Inquilino ( )

<b>VARIABLE 2: DERECHO DE LOS USUARIOS</b>						
<b>Dimensión: Derecho a un trato justo y equitativo</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
La Ley establece que los usuarios de los servicios públicos, tenemos Derecho a un trato justo y equitativo en toda prestación de servicios y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.	Nunca	Casi nunca	En ocasiones	Con frecuencia	Casi siempre	Siempre
<b>Indicador 1: Trato justo y equitativo</b>						
1. Durante los trámites ante la EPS Marañón S.A., por reclamos o quejas, recibimos un trato justo y equitativo en toda la prestación de sus servicios.						
<b>Indicador 2: Discriminación por origen, opinión u otro</b>						
2. Durante los trámites ante la EPS Marañón S.A., por reclamos o quejas, sentimos un trato discriminatorio por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.						
<b>Indicador 3: Trato sobre la atención preferencial.</b>						
3. Durante los trámites ante la EPS Marañón S.A., ¿Ha sido objeto o testigo de mal trato respecto a la atención preferencia?						
<b>Dimensión: Derecho a acceder a información oportuna</b>						
La ley establece que todo/a usuario/a, tiene Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los servicios.						

  
**Jhoni Albert Leyva Haro**  
 **ICAL. 4223**

<b>Indicador 4: Suficiente y veraz</b>						
4. En sus trámites de reclamos, quejas u otros, la EPS Marañón S.A., ¿Le resulta fácil ejercer su Derecho a acceder a información oportuna, suficiente y veraz?						
5. La EPS Marañón S.A., ¿Los procedimientos que los usuarios, utilizan para presentar quejas o reclamos por averías, son completamente entendibles?						
6. La EPS Marañón S.A., ¿Le comunica a tiempo cualquier suspensión o interrupción del servicio?						
<b>Indicador 5: Fácilmente accesible</b>						
7. La EPS Marañón S.A., le orienta o le hace fácil decidir la elección del tipo consumo ajustado a condición socioeconómica, como usuario/a.						
<b>Dimensión 3: Derecho a ser escuchados</b>						
De acuerdo con el Ordenamiento Legal, está establecido que los usuarios tenemos Derecho a ser escuchados de manera individual o colectiva a fin de defender sus intereses por intermedio de entidades públicas o privadas de defensa del consumidor, empleando los medios que el ordenamiento jurídico permita.						
<b>Indicador 6: De manera individual</b>						
8. Cuando acude a la EPS Marañón S.A., ¿Recibe atención o es escuchado de inmediato para resolver su queja o reclamo?						
9. En la EPS Marañón S.A., ¿Hacen uso del internet o medios digitales para recibir su queja o reclamo en el menor tiempo posible?						
10. Como usuario/a de la EPS Marañón ¿Ha sido necesario hacer uso de su Derecho a ser escuchados de manera colectiva para defender sus intereses como usuario o consumidor?						

  
 -----  
**Jhoni Albert Leyva Haro**  
 ICAL. 4223

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.												X	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.												X	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.											X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.											X		
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales											X		
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías.										X			
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.										X			
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos												X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.												X	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.											X		

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

SI

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

98%
-----

Jaén, 07 de 03 de 2022.



 Firma del Experto informante  
 DNI N° 77702280  
 Telf. 910019260

**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Señor : JOSE LUIS SUCLUPE PIZARRO

**Presente**

**Asunto** : Validación de instrumento a través de juicio de experto.

Nos es muy grato comunicarnos con Ud. para expresarle nuestros saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiantes de la carrera Derecho de la UCV, en la sede de Trujillo, promoción 2022, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el título profesional de abogado.

El título de nuestro proyecto de investigación es "APLICAR EL ORDENAMIENTO LEGAL EN LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LA EPS MARAÑÓN S.A., JAÉN 2022", que siendo imprescindible contar con la probación con docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestro sentimiento de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes de agradecerle por la atención que dispense a la presente.

**Atentamente**

  
Olga Callirgos Díaz  
DNI N° 44987440

  
Brisaida Galvez Coronel  
DNI N° 48098024

RECIBIDO  
03-03-2022

  
José Luis Suclupe Pizarro  
ABOGADO  
CAA. 596

## VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLES DE ESTUDIO	CONCEPTO	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Variable 1</b> <b>Ordenamiento Legal</b>	El ordenamiento legal, es el conjunto de normas que integran el derecho positivo, beneficiando al mundo, y que son aplicados para establecer una relación de sociedad entre empresa y/o entidades, (Durand, 2010).  Además, conceptualizamos que el ordenamiento legal, no solo es un conjunto de normas, también es la estructura, la función y el fin normativo que da sentido a nuestras normas, que permite instruir validez, existencia, características, jerarquía y clasificación.	Variable que permite medir por norma, la celeridad, veracidad y la buena fe procedimental, de los bienes o servicios, en su relación de consumo para mantener su equilibrio de proveedor en el mercado, como destinatario final de los servicios que intercambia (Durand, 2010).	Principio de Celeridad	Ajustado a la actuación	Nunca Casi nunca En ocasiones Con frecuencia Casi siempre Siempre
				Tiempo razonable	
			Principio de Presunción de Veracidad	Documentos	
				Declaraciones formuladas	
			Principios de buena fe en los procedimientos	Respeto mutuo, colaboración y buena fe	
				Supuesto de revisión	
<b>Variable 2</b> <b>Derechos de los Usuarios</b>	Son reglas normativas, tipificadas y reglas por la constitución, que goza una Persona Jurídica o natural que adquieren, utilizan o disfrutan de servicios públicos o privados de una empresa, ya sea de manera individual o colectiva. Que actúa en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional, estableciendo relaciones de consumo con fines privados, como destinatario final, sin incorporarlos, ni directa, ni indirectamente, en procesos de producción, comercialización o prestación a terceros (Castillo Mendoza 2019)	Variable abocada a evaluar la satisfacción, el bienestar y la percepción del uso o entrega de un servicio; ya que su alteración genera problemas que afectan al usuario de manera directa, teniendo principalmente incidencia de carácter económico; lo cual es necesario buscar un punto de no afectación para luego proceder al resarcimiento del daño ocasionado, el cual no es de carácter intencional. Castillo Mendoza (2019)	Derecho a un trato justo y equitativo	Discriminación por opinión, origen, raza y otros	Nunca Casi nunca En ocasiones Con frecuencia Casi siempre Siempre
				Trato sobre la atención preferencial	
			Derecho a acceder a una información oportuna	Suficiente y veraz	
				Fácilmente accesible	
			Derecho a ser escuchado	Individual	
				Colectiva	

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: SUCLUPE PIZARRO JOSE LUIS
- 1.2. Cargo e institución donde labora: ESTUDIO JURÍDICO "SUCLUPE-ABOGADOS"
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: **Cuestionario**
- 1.4. Autoras del Instrumento:
- Olga, Callirgos Díaz
  - Brisaida, Gálvez Coronel

### CUESTIONARIO N°01 – Parte I

**TESIS: Aplicar el Ordenamiento Legal en los Derechos de los Usuarios de la EPS Marañón S.A., Jaén – 2022**

#### Instrucciones:

Estimado participante (EPS Marañón S.A.): La presente encuesta es confidencial, y su respuesta es muy importante para culminar este trabajo de investigación denominado Aplicar el Ordenamiento Legal en los Derechos de los Usuarios de la EPS Marañón S.A., Jaén – 2022, por lo que de manera anticipada se agradece su colaboración.

#### A. Información general

- Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )
- Edad: .....
- Oficina: Atención al Usuario ( )... Estudio de Mercado... ( ) Otro... ( )

#### B. Cuestionario:

VARIABLE 1: ORDENAMIENTO LEGAL						
Dimensión: Principio de celeridad	0	1	2	3	4	5
Por favor, proporcione su respuesta sobre la manera en que el principio de CELERIDAD, definido y aplicado en el Ordenamiento Legal, de política institucional. ¿Cómo se cumple el principio de celeridad del ordenamiento legal, en los derechos de los usuarios de la EPS Marañón S. A., Jaén, 2022?	Nunca	Casi nunca	En ocasiones	Con frecuencia	Casi siempre	Siempre
<b>Indicador 1: Actuación</b>						
1. Procuramos que los procedimientos estén ajustados o tengan una actuación a un trámite de la máxima dinámica posible.						
2. Procuramos evitar actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos.						
<b>Indicador 2: Tiempo razonable</b>						
3. Se garantiza el derecho de los usuarios, a ser atendidos en tiempo razonable, cada vez que hacen uso de su derecho a reclamar.						
4. Prioriza el respeto al debido procedimiento evitando vulnerar el ordenamiento legal.						

<b>Dimensión: Principio de presunción de veracidad</b>							
	La tramitación de procedimientos administrativos de reclamos u otros, ante la EPS Marañón S. A. ¿Cómo se ejecuta, el principio de presunción de veracidad, en los derechos de los usuarios de la EPS Marañón S. A., Jaén, 2022?						
	<b>Indicador 3: Documentos</b>						
	5. En la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que los documentos, de acuerdo a ley, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman.						
	<b>Indicador 4: Declaraciones formulados</b>						
	6. En la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que las declaraciones formuladas, se ajustan a la verdad.						
	7. En la tramitación del procedimiento administrativo, se admite prueba en contrario.						
<b>Dimensión: Principio de buena fe en los procedimientos</b>							
	En la EPS Marañón S.A. ¿Ha implementado el principio de la buena fe, en los derechos de los usuarios, de la EPS Marañón S. A., Jaén, 2022?						
	<b>Indicador 5: Respeto mutuo, colaboración y buena fe</b>						
	8. La EPS Marañón S.A, y los administrados, realizan sus respectivos actos procedimentales guiados por el respeto mutuo.						
	<b>Indicador 6: Revisión</b>						
	9. La EPS Marañón S.A, y los administrados, de acuerdo a Ley, actúan contra sus propios actos.						
	10. La EPS Marañón S.A, y los administrados, admite revisión de oficio, de acuerdo a Ley.						

  
 -----  
**José Luis Suclupe Pizarro**  
 **ABOGADO**  
**CAA. 596**



**CUESTIONARIO PARA SER APLICADO A USUARIOS DE LA EPS MARAÑÓN S.A.**
**CUESTIONARIO N°01 – Parte II**

**Instrucción:** Estimado/a usuario/a de la EPS Marañón S.A., la presente encuesta es confidencial, y su respuesta es muy importante para culminar este trabajo de investigación denominado “**Aplicar el Ordenamiento Legal y los Derechos de los Usuarios de la EPS Marañón, S. A., Jaén – 2022**”, por lo que de manera anticipada se agradece su valiosa respuesta y colaboración.


**Autores:**

- Olga, Callirgos Díaz
- Brisaida, Galvez Coronel

**A. Información general**

- **Apellidos y Nombres:**
- **DNI N°:**
- **Edad:**
- **Tipo De Usuario:** Persona Natural ( ) Persona Jurídica ( ) Inquilino ( )

<b>VARIABLE 2: DERECHO DE LOS USUARIOS</b>						
<b>Dimensión: Derecho a un trato justo y equitativo</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
La Ley establece que los usuarios de los servicios públicos, tenemos Derecho a un trato justo y equitativo en toda prestación de servicios y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.	Nunca	Casi nunca	En ocasiones	Con frecuencia	Casi siempre	Siempre
<b>Indicador 1: Trato justo y equitativo</b>						
1. Durante los trámites ante la EPS Marañón S.A., por reclamos o quejas, recibimos un trato justo y equitativo en toda la prestación de sus servicios.						
<b>Indicador 2: Discriminación por origen, opinión u otro</b>						
2. Durante los trámites ante la EPS Marañón S.A., por reclamos o quejas, sentimos un trato discriminatorio por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.						
<b>Indicador 3: Trato sobre la atención preferencial.</b>						
3. Durante los trámites ante la EPS Marañón S.A., ¿Ha sido objeto o testigo de mal trato respecto a la atención preferencia?						
<b>Dimensión: Derecho a acceder a información oportuna</b>						
La ley establece que todo/a usuario/a, tiene Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los servicios.						

  
**José Luis Suclupe Pizarro**  
**ABOGADO**  
**CAA. 596**

<b>Indicador 4: Suficiente y veraz</b>							
4. En sus trámites de reclamos, quejas u otros, la EPS Marañón S.A., ¿Le resulta fácil ejercer su Derecho a acceder a información oportuna, suficiente y veraz?							
5. La EPS Marañón S.A., ¿Los procedimientos que los usuarios, utilizan para presentar quejas o reclamos por averías, son completamente entendibles?							
6. La EPS Marañón S.A., ¿Le comunica a tiempo cualquier suspensión o interrupción del servicio?							
<b>Indicador 5: Fácilmente accesible</b>							
7. La EPS Marañón S.A., le orienta o le hace fácil decidir la elección del tipo consumo ajustado a condición socioeconómica, como usuario/a.							
<b>Dimensión 3: Derecho a ser escuchados</b>							
De acuerdo con el Ordenamiento Legal, está establecido que los usuarios tenemos Derecho a ser escuchados de manera individual o colectiva a fin de defender sus intereses por intermedio de entidades públicas o privadas de defensa del consumidor, empleando los medios que el ordenamiento jurídico permita.							
<b>Indicador 6: De manera individual</b>							
8. Cuando acude a la EPS Marañón S.A., ¿Recibe atención o es escuchado de inmediato para resolver su queja o reclamo?							
9. En la EPS Marañón S.A., ¿Hacen uso del internet o medios digitales para recibir su queja o reclamo en el menor tiempo posible?							
10. Como usuario/a de la EPS Marañón ¿Ha sido necesario hacer uso de su Derecho a ser escuchados de manera colectiva para defender sus intereses como usuario o consumidor?							



**José Luis Suclupe Pizarro**  

**ABOGADO**  
**CAA. 596**

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.												X	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.												X	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.											X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												X	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales										X			
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías.										X			
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.										X			
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos												X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.												X	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.											X		

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

SI

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

98%
-----

Jaén, 07 de 03 de 2022.

  
 Firma del Experto informante  
 DNI N° 17603494  
 Telf. 941904771

**ANEXO 4: FOTOS**







